

BAB III
MANAJEMEN PEMBIAYAAN DAN FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI JUMLAH *MURĀBAĤAH* HEMAS DI BNI SYARIAH
CABANG DHARMAWANGSA SURABAYA

A. Gambaran Umum BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

1. Sejarah BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

Gejolak krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah di Indonesia. Berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Syariah, UUS BNI didirikan pada tanggal 29 April 2000 dengan membuka lima kantor cabang di beberapa kota potensial, yaitu Yogyakarta, Jepara, Pekalongan, Malang, dan Banjarmasin.¹

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21

¹ BNI Syariah, *Trusted Partner for Financial Excellence* (Jakarta: t.p., 2011), 6.

tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pada Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*.²

Pada bulan Juni 2011 BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya menjadi salah satu kantor cabang BNI Syariah di kota Surabaya. BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya bertempat di jalan Dharmawangsa No. 115A Surabaya. Kantor cabang ini berlokasi strategis. Sehingga hal itu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan di kantor BNI Syariah tersebut.

2. Visi dan Misi BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

a. Visi BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

Visi bank BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.³

b. Misi BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BNI Syariah memiliki beberapa misi, antara lain:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

² BNI Syariah, "Sejarah", dalam <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bnisyariah>, diakses pada 30 September 2014.

³ BNI Syariah, *Trusted Partner...*, 3.

- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.⁴

3. Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal.⁵ Dalam transaksi *murābahah* emas, ada beberapa pihak yang menangani langsung produk ini. Pihak-pihak yang menangani *murābahah* emas yaitu:⁶

- a. *Customer service* merupakan bagian yang mengumpulkan data, melakukan analisis pembiayaan, koordinasi dengan toko emas dan akad.
- b. *Customer service head* merupakan bagian menganalisis kembali data-data yang dikerjakan oleh *customer service*.
- c. Pemimpin bisnis manajer merupakan bagian yang bertugas memberikan keputusan atas *murābahah* emas yang diajukan nasabah.

⁴ Ibid.

⁵ Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 214.

⁶ Nerissa Ervani Auditasari (Karyawan, *Customer Service* BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

- d. Unit operasional merupakan bagian yang bertugas meninjau kembali kelengkapan data-data nasabah dan melakukan pencairan dana *murābahah* emas berdasarkan persetujuan dari pemimpin bisnis manajer.

B. Manajemen Pembiayaan *Murābahah* Emas di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya melakukan manajemen pembiayaan *murābahah* emas untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam penyaluran pembiayaan, khususnya untuk pengelolaan nasabah dengan memperhatikan dua aspek sekaligus yaitu pemberian pelayanan yang baik dan penilaian batas risiko yang wajar bagi bank.⁷

Sistem pemasaran *murābahah* emas yang dilakukan di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya dengan cara *cross selling*, seminar investasi emas, brosur dan banner pembiayaan emas iB Hasanah. Informasi tersebut dapat diketahui berdasarkan wawancara dengan bagian *customer service* berikut:

“Sebenarnya semua karyawan bank bisa menjadi marketing. Namun, untuk lebih spesifiknya pemasaran *murābahah* emas di sini menggunakan *cross selling*, brosur, banner, dan seminar emas. Namun seminar emas ini hanya dilakukan saat awal munculnya produk *murābahah* emas saja”⁸

Transaksi *murābahah* emas di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya terdapat tahapan-tahapan yang harus dilakukan pihak bank dalam

⁷ BNI Syariah, *BPP (Buku Pedoman Perusahaan) Pembiayaan Kecil Buku I* (t.tp.: t.p., t.t.), 1.

⁸ Wignya Rinadi (Karyawan, *Customer Service* BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

memberikan pembiayaan kepada nasabah. Hal itu seperti yang disampaikan *customer service* berikut:

“Seluruh rangkaian transaksi *murābahah* emas ini membutuhkan waktu sekitar 45 menit, karena ada beberapa tahapan yang harus dilalui dari pihak-pihak yang menangani proses ini”⁹

Beberapa pihak yang terlibat dalam proses *murābahah* emas di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya adalah *customer service*, *customer service head*, pemimpin bisnis manajer, dan unit operasional. Hal itu dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan BNI Syariah.

Dalam praktiknya, BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya memiliki beberapa ketentuan yang harus diketahui dan dipenuhi oleh nasabah sebelum melakukan transaksi. Ketentuan-ketentuan tersebut antara lain, syarat-syarat permohonan, jangka waktu pembiayaan, biaya-biaya, jenis barang yang diterima sebagai agunan, dan batasan pemberian pinjaman.¹⁰

Syarat-syarat permohonan *murābahah* emas yaitu nasabah harus berstatus sebagai pegawai aktif, dan kalangan profesional (dokter, pengusaha, dll).¹¹

Syarat dan ketentuan *murābahah* emas tersebut tercantum dalam berkas-berkas kontrak *murābahah* emas. Berkas-berkas *murābahah* emas pada setiap transaksi pengajuan *murābahah* emas terdiri dari Memorandum Pengusulan Pembiayaan (MPP), lembaran akad *rahn*, lembaran akad *murābahah*, Surat

⁹ Nerissa Ervani Auditasari, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

¹⁰ BNI Syariah, *KKR (Komite Kebijakan Risiko) Pembiayaan Emas iB Hasanah* (t.tp.: t.p., t.t.), 1.

¹¹ BNI Syariah, “Brosur Pembiayaan Emas iB Hasanah”, (2 Desember 2014).

Keputusan Pembiayaan (SKP), dan surat kuasa untuk mendebet rekening tabungan guna pembayaran angsuran setiap bulannya. Dalam hal syarat permohonan, nasabah harus menyertakan *foto copy* identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan bekerja dari perusahaan, slip gaji, dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hal itu seperti yang disampaikan *customer service* berikut:

“Berkas-berkas *murābahah* emas itu ada 5 yaitu, memorandum pengusulan pembiayaan, lembaran akad *rahn* dan akad *murābahah*, Surat Keputusan Pembiayaan (SKP), dan surat kuasa untuk mendebet rekening tabungan guna pembayaran angsuran setiap bulannya. Kenapa ada lembaran akad *rahn*? Karena objek pembiayaan (emas Antam) disimpan oleh bank sebagai barang agunan, akad *rahn* disini hanya sebagai akad untuk barang agunan, tidak berpengaruh kepada hal-hal lainnya”¹²

Dalam SKP tercantum ketentuan jangka waktu pembiayaan dan biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah. Jangka waktu yang diberikan bank kepada nasabah minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun dengan ketentuan untuk pegawai sampai dengan usia 55 tahun atau pada saat pensiun, untuk pengusaha/profesional sampai dengan usia 60 tahun.¹³

Biaya-biaya dalam *murābahah* emas berupa biaya materai, biaya administrasi, biaya tutup rekening, biaya uang muka, dan biaya 1 kali angsuran. Biaya materai Rp 6.000,00, biaya administrasi disesuaikan berdasarkan dengan golongan nilai emas, yaitu untuk pembelian emas sampai dengan 50 gr dikenakan biaya administrasi Rp 50.000,00, untuk pembelian emas lebih dari 50

¹² Nerissa Ervani Auditari, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

¹³ BNI Syariah, *KKR...*, 6.

gr sampai dengan 100 dikenakan biaya administrasi Rp 100.000,00, untuk pembelian emas lebih dari 100 gr dikenakan biaya administrasi Rp 250.000,00. Biaya tutup rekening Rp 15.000,00. Biaya uang muka minimal 25% dari harga barang. Biaya 1 kali angsuran (angsuran hutang pokok + margin) disesuaikan dengan besar pembiayaan *murābahah* emas nasabah. Besar margin disesuaikan berdasarkan dengan jangka waktu pembiayaan, yaitu untuk jangka waktu 2 tahun dikenakan margin 7,90%, untuk jangka waktu pembiayaan 3 tahun dikenakan margin 8,27%, untuk jangka waktu pembiayaan 4 tahun dikenakan margin 8,70%, dan untuk jangka waktu 5 tahun dikenakan margin 12%.

Jenis barang jaminan yang dapat diterima sebagai agunan harus berupa objek pembiayaan dan tidak dapat digantikan dengan *asset* yang lain. Objek pembiayaan berupa emas batangan yang bersertifikat Antam. BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya memiliki pertimbangan atas emas yang diterima menjadi agunan adalah emas batangan. Emas batangan tersebut memiliki sertifikat resmi Antam. Hal ini seperti yang disampaikan *customer service* saat wawancara:

“Kenapa Antam? Karena terkait dengan faktor keamanan dan emas merupakan barang yang mudah dijual jika ada nasabah yang macet, jadi dapat meminimalisir kerugian bank”¹⁴

Syarat berikutnya, nasabah harus mempunyai buku rekening BNI Syariah untuk membayar angsuran per bulan. Berdasarkan pada ketentuan Bank

¹⁴ Wignya Rinadi, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

Indonesia, batasan pemberian pembiayaan *murābahah* emas di bank syariah sudah ditentukan. Batas maksimal pembiayaan Rp 150.000.000,00 per nasabah.

Hal itu dapat diketahui berdasarkan pemaparan *customer service* yaitu:

“Batas maksimal pembiayaan *murābahah* emas yang kami berikan Rp 150.000.000,00 per nasabah”¹⁵

Transaksi *murābahah* emas di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya terdapat formulir pengajuan pembiayaan sebagai ketentuan administrasi yang harus dipenuhi oleh nasabah. Nasabah mengisi formulir pengajuan pembiayaan yang ada di brosur pembiayaan emas iB Hasanah. Kemudian identitas personal nasabah di-*input* pada sistem komputer oleh *customer service*. Seperti yang disampaikan oleh *customer service* yaitu:

“Nasabah terlebih dahulu mengisi formulir pengajuan pembiayaan yang di brosur pembiayaan emas iB Hasanah, kemudian di-*input* ke sistem”¹⁶

Customer service terlebih dahulu menjelaskan hal-hal yang terkait dengan *murābahah* emas. Selanjutnya apabila nasabah bersedia memenuhi ketentuan, maka pihak bank akan melakukan tahapan-tahapan berikutnya.

Tahap pertama, nasabah menemui *customer service* di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya. Pada proses awal *customer service* bertanya kepada nasabah, apakah nasabah sudah memiliki rekening di BNI Syariah atau belum. Apabila nasabah sudah memiliki rekening, maka *customer service* akan melakukan proses transaksi selanjutnya. Akan tetapi, bila nasabah belum

¹⁵ Nerissa Ervani Auditari, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

¹⁶ Wignya Rinadi, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

mempunyai rekening, *customer service* akan melayani untuk membuka rekening terlebih dahulu. Hal itu disebabkan karena biaya angsuran yang harus dibayar oleh nasabah dilakukan dengan cara pendebitan otomatis. Informasi tersebut dapat diketahui berdasarkan ketentuan dari bagian *customer service* berikut:

“Pertama nasabah datang. Terus kami tanya kebutuhannya apa. Kalau mau *murabahah* emas, kami tanya lagi apakah sudah punya rekening BNI Syariah atau belum. Karenanya di BNI Syariah biaya angsuran pembiayaannya dilakukan dengan cara pendebitan otomatis”¹⁷

Tahap kedua, *customer service* melakukan analisis pembiayaan. Analisis pembiayaan dilakukan dengan *repayment capacity* dengan cara wawancara dan data yang diberikan nasabah pada formulir permohonan pembiayaan. Setelah analisa *repayment capacity* dilakukan, *customer service* menghubungi toko emas Antam yang sebelumnya sudah bekerjasama dengan BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya untuk menanyakan harga emas Antam.

Toko emas Antam tersebut harus berada di sekitar BNI Syariah, hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan untuk bertransaksi dan pengiriman barang. Emas yang dijual di toko emas tersebut asli khususnya keabsahan sertifikat PT Aneka Tambang dan harga emas relatif bersaing. Toko emas tersebut harus memiliki rekening tabungan/giro di BNI Syariah, sehingga pembayaran dapat langsung di transfer ke rekening toko emas. Toko emas harus bersedia membeli kembali apabila karena sesuatu hal bank akan menjual emas tersebut kembali. Toko emas bersedia menandatangani Perjanjian Kerjasama

¹⁷ Nerissa Ervani Auditarsi, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

(PKS) yang berisi antara lain bahwa toko emas tersebut telah ditetapkan sebagai rekanan untuk men-*supply* kebutuhan emas kepada nasabah BNI Syariah.¹⁸

Tahap ketiga, persetujuan pembiayaan. *customer service* memberitahukan kepada nasabah harga jual emas beserta marginnya. Setelah nasabah menyetujui, *customer service* menghubungi toko emas Antam untuk melakukan pemesanan emas Antam sesuai kebutuhan nasabah. Setelah melakukan pemesanan, *customer service* mengisi data nasabah dan data objek pembiayaan yang dituangkan dalam memorandum pengusulan pembiayaan emas iB Hasanah.

Pengusulan tersebut kemudian diserahkan kepada *customer service head* untuk dianalisis kembali. Hal itu sesuai dengan wawancara berikut:

“Pembuatan akad dan pengusulannya dari *customer service* kemudian diserahkan ke saya (*customer service head*). Dari pengusulan yang tadi diserahkan sudah ada keterangan lengkapnya meliputi berapa pinjamannya, berapa marginnya dan bagaimana *repayment capacity* nasabah. Tugas saya memeriksa semuanya itu, diteliti kembali kesesuaiannya”¹⁹

Dari *customer service head*, berkas pengusulan diserahkan kepada Pemimpin Bisnis Manajer. Hal itu bertujuan untuk mendapatkan persetujuan pembiayaan. Pemimpin Bisnis Manajer (selanjutnya disebut PBM) merupakan pihak yang memberi keputusan disetujui atau tidak pengajuan pembiayaan *murabahah* emas. Keputusan tersebut diberikan terkait dengan kemampuan

¹⁸ BNI Syariah, *KKR...*, 9.

¹⁹ Anis Maulida (Karyawan, *Customer Service Head* BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 11 Desember 2014.

nasabah dalam memenuhi kewajibannya, meliputi sumber dana yang akan digunakan untuk melunasi pinjaman, dan ketepatan waktu yang disesuaikan dengan berkas pengusulan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan bersama PBM berikut:

“Seperti yang sudah dijelaskan ibu Anis, saya yang memutuskan persetujuan pembiayaan berdasarkan pertimbangan data dari berkas-berkas yang telah disampaikan oleh *customer service* dan *customer service head*. Pertimbangan yang saya berikan lebih dalam hal bagaimana nasabah mengangsur, ketepatan waktu, dan dari mana sumber mengangsurnya”²⁰

Tahap keempat, realisasi pembiayaan. Setelah mendapat persetujuan dari PBM maka nasabah menuju ke *customer service* untuk menandatangani akad, dan untuk menerima SKP asli, *copy* akad *murābahah* dan *copy* akad *rahn*. Setelah itu, nasabah menuju ke *teller* untuk membayar biaya materai, biaya administrasi, biaya tutup rekening, biaya uang muka, dan biaya 1 kali angsuran.

Kemudian *customer service* menyerahkan surat kuasa pendebitan asli, memorandum pengusulan pembiayaan asli, *copy* akad *murābahah*, *copy* akad *rahn*, dan *copy* SKP kepada unit operasional. Sedangkan *copy* memorandum, *copy* akad *murābahah*, *copy* akad *rahn*, *copy* SKP, dan *copy* surat kuasa pendebitan disimpan oleh *customer service* sebagai file pembiayaan *murābahah* emas.²¹

²⁰ Anton Wibisono (Karyawan, Pemimpin Bisnis Manajer BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 11 Desember 2014.

²¹ Nerissa Ervani Auditasi, *Wawancara*, Surabaya, 11 Desember 2014.

Unit operasional meninjau kembali kelengkapan data-data nasabah dan mencairkan pembiayaan untuk di kreditkan pada rekening toko emas Antam. Informasi itu sesuai dengan wawancara berikut:

“Unit operasional di dalam *murabahah* emas melihat kelengkapan data-data nasabah, misalnya keaslian KTP nasabah, kemudian mencairkan pembiayaan untuk dikreditkan ke rekening toko emas Antam”²²

Toko emas Antam diharuskan mengantarkan emas Antam ke BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya. Emas Antam tersebut dijadikan sebagai barang agunan yang kemudian dimasukkan ke dalam kantong khusus barang agunan beserta akad *murabahah* asli, akad *rahn* asli, *copy* SKP, lampiran bukti kepemilikan emas (sertifikat Antam) dan kuitansi pembelian dari toko emas Antam oleh *customer service* disimpan dalam kluis. Barang agunan tersebut disimpan di dalam ruang tahan api/kluis yang disusun secara berkelompok menurut tanggal dan bulan secara berurutan menurut nomor agunan tersebut saat diterima dari nasabah.²³

Tahap kelima, monitoring pembiayaan. Nasabah yang telah melakukan pembiayaan emas iB Hasanah, di monitoring oleh *Collection or Remedial* (COR). Monitoring ini dilakukan agar tidak ada nasabah yang macet. Monitoring dilakukan dengan cara mengingatkan nasabah via telepon setiap tanggal 20 untuk segera membayar angsuran sebelum pendebitan pada tanggal 25.

²² Panji Wahyu (Karyawan, Unit Operasional BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 3 Desember 2014.

²³ BNI Syariah, *KKR...*, 10.

Pembayaran angsuran dilakukan dengan cara nasabah melakukan setoran tunai (menabung) sebelum jatuh tempo angsuran pembiayaan. Seperti yang disampaikan *customer service* saat wawancara:

“Untuk *murabahah* emas disini sistem pembayarannya dengan cara pendebitan otomatis setiap tanggal 25. Jadi nasabah untuk membayar angsuran hanya menabung seperti biasanya”²⁴

Nasabah dapat mengajukan permohonan pelunasan sebelum jatuh tempo, secepat-cepatnya satu tahun setelah akad pembiayaan berjalan. Nasabah wajib membayar seluruh dan margin (total piutang) dengan menggunakan dana yang bukan berasal dari penjualan agunan emas.²⁵

Nasabah yang ingin mengajukan permohonan pelunasan sebelum jatuh tempo menemui *customer service* dengan membawa SKP asli, *copy* akad *murabahah*, *copy* akad *rahn*, KTP, dan buku tabungan. *Customer service* akan menghitung sisa angsuran nasabah, memeriksa keaslian dokumen nasabah, dan akan membuat memo intern beserta *print screen* saldo pinjaman + margin yang akan diserahkan kepada unit operasional untuk lampiran penutupan rekening *murabahah* emas. Setelah itu, nasabah menuju ke *teller* untuk membayar sisa angsuran + 1 kali margin dan biaya tutup rekening sebesar Rp 15.000,00. Kemudian dari *teller*, nasabah diberi bukti pelunasan. Setelah proses pelunasan, nasabah kembali ke *customer service murabahah* emas untuk menyerahkan bukti pelunasan. Bukti pelunasan tersebut oleh *customer service murabahah* emas

²⁴ Wignya Rinadi, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

²⁵ BNI Syariah, *KKR...*, 8.

ditunjukkan kepada pemimpin bisnis manajer untuk mengambil barang agunan. Bersamaan dengan pelunasan pembiayaan tersebut, barang agunan yang dikuasai BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya dikembalikan kepada nasabah. Nasabah diharuskan menandatangani akad *murābahah* asli dan akad *rahn* asli yang ada di kluis. Hal ini sebagai bukti bahwa nasabah telah menerima barang agunannya. Seperti yang disampaikan *customer service* saat wawancara:

“Nasabah terkadang ada yang ingin melunasi pembiayaan dengan cepat. Dan hal itu diperbolehkan. Nasabah biasanya menghubungi via telepon, kemudian CS memberitahukan persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dibawa. Pada saat nasabah datang ke bank dengan membawa persyaratan-persyaratan, kemudian CS membuat memo intern diserahkan kepada unit operasional. Setelah itu, nasabah menuju ke *teller* untuk membayar sisa angsuran + 1 kali margin dan biaya tutup rekening”²⁶

Nasabah yang melakukan pelunasan sesuai jatuh tempo, maka nasabah harus menemui *customer service* dengan membawa SKP asli, *copy* akad *murābahah*, *copy* akad *rahn*, KTP, dan buku tabungan. *Customer service* akan memeriksa keaslian dokumen nasabah dan mengembalikan barang agunan kepada nasabah. Nasabah diharuskan menandatangani akad *murābahah* asli dan akad *rahn* asli yang ada di kluis. Hal ini sebagai bukti bahwa nasabah telah menerima barang agunannya. Seperti yang disampaikan *customer service* saat wawancara:

“Kalau pelunasan sesuai jatuh tempo, lebih mudah prosesnya, tidak perlu melibatkan unit operasional. Nasabah cukup datang ke bank membawa

²⁶ Nerissa Ervani Auditasi, *Wawancara*, Surabaya, 11 Desember 2014.

persyaratan. CS akan memeriksa keaslian dokumen nasabah dan mengembalikan barang agunan kepada nasabah”²⁷

Tahap keenam, penyelesaian pembiayaan bermasalah. Penyelesaian pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan cara menjual barang agunan. Menjual barang agunan dilakukan apabila nasabah tidak memenuhi kewajiban pada saat jatuh tempo. Hasil dari penjualan barang agunan tersebut dilakukan untuk pembiayaan, dan biaya-biaya yang timbul atas penjualan barang tersebut.

Penjualan barang agunan dilakukan apabila satu kali nasabah tidak membayar angsuran *murabahah* emas. Sesuai dengan penyampaian dari *Collection or Remedial (COR)* mengenai proses penjualan emas Antam:

“Kalau sampai ada kemungkinan terburuknya, nasabah tidak bisa melunasi pada saat jatuh tempo, biasanya kami memberikan jangka waktu 17 hari untuk melunasi, namun jika setelah 17 hari tetap tidak dilunasi, maka emas Antam yang dijadikan sebagai barang agunan kami jual kepada toko emas Antam”²⁸

Kepada nasabah yang barang agunannya telah jatuh tempo, COR wajib melakukan pemberitahuan. Pemberitahuan dapat dilakukan melalui surat maupun dihubungi via telepon. COR mengirimkan surat pemberitahuan tunggakan 1 kali setiap minggunya. Setelah mengirimkan surat tunggakan 2 kali namun tidak ada respon dari nasabah, maka akan ditunggu sampai 3 hari. Jika setelah 3 hari tetap tidak ada respon dari nasabah macet, maka *customer service*

²⁷ Wignya Rinadi, *Wawancara*, Surabaya, 11 Desember 2014.

²⁸ Ardian Chandra (Karyawan, *Collection or Remedial (COR)* BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya), *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

melakukan penjualan emas Antam (barang agunan) kepada toko emas Antam sesuai dengan harga yang terjadi saat penjualan.

Apabila harga jual barang agunan tersebut melebihi kewajiban nasabah, maka sisa dari penjualan dikembalikan kepada nasabah. Sisa penjualan tersebut dibayarkan paling cepat setelah pelaksanaan penjualan dengan cara mengkredit ke rekening simpanan nasabah. Dengan bukti nota kredit asli disimpan ke dalam file nasabah, serta *copy* untuk disampaikan ke nasabah melalui surat. Tetapi apabila hasil penjualan barang agunan tersebut tidak mencukupi jumlah pembiayaan dan biaya pemeliharaan agunan tersebut tidak mencukupi jumlah pembiayaan dan biaya pemeliharaan agunan serta biaya penjualan barang agunan, maka kekurangannya tetap menjadi kewajiban nasabah.²⁹

BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya pernah 1 kali melakukan penjualan barang agunan nasabah dalam praktik *murābahah* emas untuk pembayaran jatuh tempo. Penjualan barang agunan dilakukan pada tanggal 15 Agustus 2013. Hal ini dilakukan karena nasabah *murābahah* emas sudah tidak mampu lagi membayar angsuran pembiayaan.

C. Jumlah *Murābahah* Emas di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya

Murābahah emas merupakan produk baru di bank syariah dan merupakan *spesial* produk karena *murābahah emas* hanya terdapat di bank syariah dan tidak

²⁹ BNI Syariah, *KKR...*, 13.

terdapat di bank konvensional. *Murabahah* emas di BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya ada sejak bulan Pebruari 2013. Selama kurang lebih dua tahun kemunculan *murabahah emas*, jumlah *murabahah emas* mengalami peningkatan dan penurunan. Jumlah *murabahah* emas disini meliputi jumlah nasabah dan nilai emas (tingkat gram). Hal itu seperti yang disampaikan *customer service* berikut:

“Selama kurang lebih dua tahun ini, sejak awal munculnya di bulan februari sampai sekarang, jumlah *murabahah* emas naik turun”³⁰

Berikut akan dijelaskan data mengenai peningkatan dan penurunan jumlah *murabahah* emas dari Pebruari 2013 sampai Desember 2014.

Tabel 3.1³¹
Jumlah *Murabahah* Emas BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya pada Tahun 2013

Bulan	Nasabah	Nilai Emas (gr)
Pebruari	3	450
Maret	10	515
April	11	635
Mei	6	330
Juni	8	550
Juli	5	228
Agustus	1	200
September	0	0
Oktober	0	0
November	0	0
Desember	2	110
Jumlah	46	3.018

³⁰ Nerissa Ervani Auditasari, *Wawancara*, Surabaya, 2 Desember 2014.

³¹ BNI Syariah, “Daftar Debitur Pembiayaan Emas iB Hasanah”, (2 Desember 2014).

Tabel 3.2³²
Jumlah *Murābahah* Emas BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya
pada Tahun 2014

Bulan	Nasabah	Nilai Emas (gr)
Januari	0	0
Pebruari	0	0
Maret	2	45
April	3	50
Mei	1	40
Juni	0	0
Juli	0	0
Agustus	0	0
September	1	10
Oktober	0	0
November	0	0
Desember	0	0
Jumlah	7	145

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2014 jumlah *murābahah* emas mengalami penurunan jika dibandingkan dengan jumlah *murābahah* emas pada tahun 2013. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah *murābahah* emas yaitu faktor internal dan eksternal.

Faktor internal yang mempengaruhi jumlah *murābahah* emas adalah perbedaan manajemen pembiayaan dalam aspek sistem pembiayaan. Seperti yang disampaikan langsung oleh *customer service* sebagai berikut:

“Menurut saya, salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah *murābahah* emas adalah perbedaan manajemen pembiayaan dalam aspek sistem pembiayaan”³³

³² Ibid.

³³ Wignya Rinadi, *Wawancara*, Surabaya, 11 Desember 2014.

Faktor eksternal yang mempengaruhi jumlah *murābahah* emas adalah *trend* (kecenderungan) harga emas. Pada tahun 2014 *trend* harga emas menurun. Seperti yang disampaikan langsung oleh pemimpin bisnis manajer sebagai berikut:

“Menurut saya, faktor yang mempengaruhi jumlah *murābahah* emas adalah *trend* harga emas. Sekarang, *trend* harga emas menurun”³⁴

Berikut akan dijelaskan data mengenai peningkatan dan penurunan harga emas Antam pada tahun 2014.

Grafik 3.1³⁵

Harga Emas Antam pada Tahun 2014



³⁴ Anton Wibisono, *Wawancara*, Surabaya, 11 Desember 2014.

³⁵ Bagus Arjuna. “Grafik Harga Emas dan Cara Memanfaatkannya”, memanfaatkannya <http://grafikhargaemas.com/grafik-harga-emas-dan-cara-html>, diakses pada 17 Januari 2014.

Dari grafik tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2014 harga emas Antam mengalami peningkatan dan penurunan.

