

**PENERAPAN PENGENAAN DENDA KETERLAMBATAN  
TERHADAP NASABAH BERMASALAH  
PADA WARUNG MIKRO DI BANK SYARIAH MANDIRI KC  
PURWOKERTO**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada fakultas dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh :  
**MONICA RAHAYU**  
NIM. 1522203029

**IAIN PURWOKERTO**

**DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Monica Rahayu  
NIM : 1522203029  
Jenjang : Diploma (III)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi / Semester : D III Manajemen Perbankan Syariah (MPS) / VI  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Pengenaan Denda Keterlambatan Terhadap Nasabah Bermasalah Pada Warung Mikro Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto.

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Purwokerto, 3 Agustus 2018

IAIN PURWOKERTO



Monica Rahayu

NIM. 1522203029



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

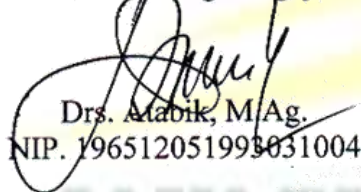
**PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul

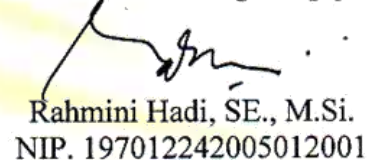
**PENERAPAN PENGENAAN DENDA KETERLAMBATAN  
TERHADAP NASABAH BERMASALAH  
PADA WARUNG MIKRO DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KC PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudari **Monica Rahayu (NIM. 1522203029)** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senintanggal 20 Agustus 2018 Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Manajemen Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

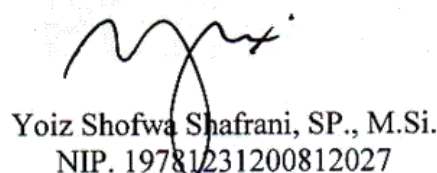
Ketua Sidang/Penguji

  
Drs. Atabik, M.Ag.  
NIP. 196512051993031004

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Rahmini Hadi, SE., M.Si.  
NIP. 197012242005012001

Pembimbing/Penguji

  
Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.  
NIP. 19781231200812027

Purwokerto, Agustus 2018

Mengetahui/Mengesahkan



Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.  
NIP. 196804031994031004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada :

Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN  
Purwokerto

Di Purwokerto

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Monica Rahayu, NIM 1522203029 yang berjudul :

### **PENERAPAN PENGENAAN DENDA KETERLAMBATAN TERHADAP NASABAH BERMASALAH PADA WARUNG MIKRO DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PURWOKERTO**

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut diatas dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar ahli madya( A.Md ).

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Purwokerto, 3 Agustus 2018  
Pembimbing



Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si  
NIP. 197812312008012027

**MOTTO**

Think and Do it

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah : 5-6)



**IAIN PURWOKERTO**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'amamiin*

*Alhamdulillah* penulis ucapkan kepada-Mu ya *Rabb* Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Kulantunkan syukur atas segala nikmat dan karunia-Mu. Tangis, putus asa, takut akan kegagalan, dan kekecewaan yang pernah menghiasi hari-hari kini menjadi kebanggaan karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai langkah awal penulis untuk menggapai tujuan hidup jauh lebih baik dan bermakna. Shalawat dan salam penulis lantunkan kepada baginda Nabi Muhammad yang mengajarkan penulis untuk mempunyai kemauan dan semangat dalam mencari ilmu.

Penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Yoiz Shofwa Shafrani SP., M.Si yang telah luar biasa sabar dan sepenuh hati membimbing penulis.
2. Keluarga penulis, teruntuk Ayah Dedi Setiawan dan Ibu Mayang Lestari satu-satunya adik penulis Farkhan Maskuroh terimakasih atas segala dukungannya terimakasih sudah selalu membuat suasana rumah selalu menyenangkan, terimakasih untuk perhatian-perhatian kecil yang sangat berarti yang diberikan selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Dan teruntuk saudara penulis Deni Setiawan S.kom yang telah bersedia meminjamkan laptop kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Sahabat-sahabatku Devi Irawati, Ria Wahdania, Khoerotun Nisa, Intan Nurhayati, Desi Dwi Setiani, Septi dan terkhusus untuk Tri Nurliana, Junia Suciasih dan Miladina Yanalia, Eli Afriani, Isnaeni, Leni, Susan, Ami, Tri terimakasih karena kalian telah menjadi sahabat terbaikku dalam segala hal. Semoga persahabatan kita dari dunia hingga keSurga.
4. Rekan/ita PR IPNU-IPPNU kalialak 2, Rekan/ita PAC IPNU-IPPNU Kedungbanteng, Rekan/ita PC Banyumas, terimakasih atas support dan pengertiannya.

5. Kakak-kakak Racana Sunan Kalijaga-Cut Nyak Dien IAIN Purwokerto, kak Wulan, Kak Hani, Kak Hana, Kak Dewi, Kak Dhaoul, Kak Nur Amanah, Kak Ervi, Kak Nilam, Kak Sayyi, Kak Afia, Kak Diyas, Kak Rahmatika, Kak Uli, Kak Faul, Kak Fajar, Kak Rozak, Kak Adi dan kakak- kakak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas pengalaman organisasi yang diberikan.
6. Teman-teman D III Manajemen Perbankan Syari'ah, terkhusus untuk kelas Manajemen Perbankan Syariah A angkatan 2015, terimakasih atas tawa dan kebersamaan yang yang membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti.
7. Saudari-saudari tercinta santriwan-santriwati Al Ittihad, terimakasih untuk tawa, tangis, ilmu, pengalaman dan kebersamaannya.

Purwokerto, 3 Agustus 2018

IAIN PURWOKERTO

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya berupa kesehatan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Pengenaan Denda Keterlambatan Terhadap Nasabah Bermasalah Pada Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” ini dengan baik. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta para pengikut setia beliau.

Tugas Akhir ini merupakan bagian dan persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Diploma III di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam bidang studi Manajemen Perbankan Syariah.

Atas terselesaikannya tugas akhir ini tak lupa penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan bantuan kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Chandra Warsito, S.TP., SE., M.Si, Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. H. Sochimim, Lc., M.Si, Ketua Progran Studi Diploma III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.



6. Agung Wibowo, Kepala Kantor Cabang BSM KC Purwokerto yang telah memberi kesempatan penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
7. Sutopo, petugas penagihan warung mikro pada BSM KC Purwokerto yang telah memberikan penulis ilmu dan data terkait pengenalan denda terhadap nasabah.
8. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Teman-Teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah A angkatan 2015.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari pembaca untuk menuju proses kesempurnaan.

Tak ada kata yang dapat penulis ungkapkan melainkan hanya untaian do'a, semoga segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis kelak mendapat imbalan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini membawa berkah dan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Purwokerto, 4 Agustus 2018



Monica Rahayu  
NIM. 1522203029

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/ 1987 dan Nomor: 0543b/U/ 1987.

### Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
صَد	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	ya'	y'	Ye

Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

*Ta' Marbūṭah* di akhir kata Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-aulyā'</i>
----------------	---------	--------------------------

- b. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan *ḥarakat*, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-ḥiṭr</i>
------------	---------	----------------------

### Vokal Pendek

َ	<i>fathah</i>	Ditulis	A
ِ	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
ُ	<i>dammah</i>	Ditulis	U

### Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	Ā
	جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
	تنسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>

4.	Ḍammah + wawu mati	Ditulis	ū
	فروض	Ditulis	<i>furuḍ</i>

### Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

### Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لأنشكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan / (el) nya.

الاسماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الاشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>Zawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	7
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	7
E. Metode Penelitian.....	7
1. Jenis Penelitian .....	8
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
3. Teknik Pengumpulan data .....	8
4. Metode Analisis Data .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	10
 <b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	12
1. Pengertian Pembiayaan.....	12

2. Denda Keterlambatan atau <i>Ta'zir</i> .....	13
3. <i>Ta'widh</i> .....	13
4. Warung Mikro .....	14
5. Besarnya Denda Yang Dikenakan Kepada Nasabah .....	15
6. Dasar Hukum Pengenaan Denda .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto .....	19
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto .....	19
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto .....	20
3. Struktur Organisasi .....	23
4. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto ...	27
B. Mekanisme Pengenaan Denda Keterlambatan Pada Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto.	42
C. Analisis Pengenaan Denda Keterlambatan Menurut Fatwa DSN-MUI No.17/DSN-MUI/IX/2000 Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto .....	44
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Syarat Pembukaan Rekening Tabungan .....	28
Tabel 3.2	: Dokumen Pendukung Pembiayaan BSM Oto.....	37
Tabel 3.3	: Persyaratan Pembiayaan BSM Griya.....	38
Tabel 3.4	: Persyaratan Pembiayaan Modal Kerja.....	39



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto.....	23
--	----



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
- Lampiran 2 : Blangko Bimbingan
- Lampiran 3 : Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 4 : Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 5 : Sertifikat Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 6 : Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 7 : Sertifikat Bahasa Inggris
- Lampiran 8 : Brosur Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto



IAIN PURWOKERTO

**PENERAPAN DENDA KETERLAMBATAN TERHADAP NASABAH  
BERMASALAH PADA WARUNG MIKRO DI BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR CABANG PURWOKERTO**

Monica Rahayu

NIM. 1522203029

Email: [Monicarahayu1@gmail.com](mailto:Monicarahayu1@gmail.com)

Program Studi D III Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Bisnis Islam(FEBI)

IAIN Purwokerto

**ABSTRAK**

Pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto dalam penerapan denda sangat mengedepankan itikad baik nasabah jika nasabah tidak mampu membayar kewajibannya karena memang benar-benar tidak mampu misalkan karena terkena bencana alam atau hal lain yang buruk yang tidak diinginkan, Bank Syariah Mandiri tidak akan mengenakan denda tersebut kepada nasabah yang telat dalam membayar, dan Bank Syariah Mandiri akan memberikan keringanan ataupun saran untuk nasabah agar nasabah dapat membayar kewajibannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem penerapan denda keterlambatan terhadap nasabah bermasalah pada Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan tehnik observasi, *interview*, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini analisa data menggunakan deskriptif analisis. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan data-data tentang penerapan denda keterlambatan terhadap nasabah bermasalah pada warung mikro pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto.

Dalam penerapan denda keterlambatan Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto sangat mengedepankan asas tolong menolong dan itikad baik, Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto bisa saja menghapus denda keterlambatan nasabah apabila alasan nasabah telat membayar memang bukan karena disengaja seperti terkena penipuan atau terkena bencana alam. Namun jika nasabah sengaja tidak membayar padahal nasabah tersebut mampu membayar dan sengaja menunda-nunda pembayaran maka Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto akan langsung menerapkan denda tersebut kepada nasabah tersebut. Dalam penerapan denda, Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto bukan dimaksudkan untuk mendapat keuntungan, namun semata-mata agar nasabah dapat disiplin dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk membayar hutang.

**Kata kunci : Denda Keterlambatan, Warung Mikro, Pembiayaan Bermasalah**

# **IMPLEMENTATION PINALTY TO A PROBABLE CUSTOMERS IN WARUNG MIKRO AT BANK SYARIAH MANDIRI BRANCH OFFICE OF PURWOKERTO**

Monica Rahayu  
NIM. 1522203029

Email: [Monicarahayu1@gmail.com](mailto:Monicarahayu1@gmail.com)

D III Program Studi of Sharia Banking Management  
Faculty of Economics and Islamic Business  
IAIN Purwokerto

## **ABSTRACT**

Pinalty which is applied by Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto is truly put forward with the intention of it's customer when it found that the customer is not capable. For instance, he got natural disaster or other things that could not be expected, Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto will not give pinalty to them who could not pay by the time Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto will give dispentation or advice to the customers so that they will complete their payment. This research is purposed to know the implementation pinalty to a probable customer in warung mikro at Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto.

This research used qualitative research, while data collection techniques used observation interview, and documentation. The data analysis of this research is descriptive analysis. This method is used to describe data about implementation pinalty to a probable customer in warung mikro at Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto.

Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto truly put forward the principle of assistance and determination it is possible for Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto to remove the late when the reason of the customer is not intentionally done, it happened because the customer got unexpected problem such as deception or natural disaster. However , when the customers insentionally did not pay, where as they are able to pay, or they delayed the payment, then Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto will directly give the pinalty to the customer. In giving the pinalty Bank Syariah Mandiri Office of Purwokerto is not purposed to get a profit, however it purposed to make the customers are dicipline in completing their responsible to pay their debt.

**Key words : Pinalty, Warung Mikro, Problem Financing**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Islam berasal dari bahasa Arab yaitu *salima* yang berarti selamat, damai, tunduk, pasrah, dan berserah diri. Objek penyerahan diri ini adalah Pencipta seluruh alam semesta, yakni Allah SWT. Dengan demikian, Islam berarti penyerahan diri kepada Allah SWT. Tegasnya, agama di sisi Allah ialah penyerahan diri yang sesungguhnya kepada Allah. jadi walaupun seseorang mengaku beragama Islam, kalau dia tidak menyerah yang sesungguhnya kepada Allah, belumlah dia Islam, sebab dia belum menyerah atau tunduk.<sup>1</sup>

Islam memandang bahwa hidup manusia didunia ini hanyalah sebagian kecil dari perjalanan kehidupan manusia, karena setelah kehidupan dunia masih ada kehidupan di akhirat yang kekal abadi. Disinilah peranan Islam sebagai pedoman dan petunjuk hidup manusia didunia. Islam memberikan petunjuk mengenai bagaimana cara menjalani kehidupan dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan yang didambanya, baik kebahagiaan dunia maupun akhirat.

Jadi, inti ajaran Islam itu tidak hanya terbatas masalah hubungan pribadi antara seorang individu dengan penciptanya (*hablum minallah*), namun mencangkup pula mengenai hubungan antar sesama manusia (*hablum minannas*), bahkan juga hubungan antara manusia dengan makhluk lainnya termasuk dengan alam dan lingkungan.

Islam adalah suatu cara hidup, *way of life*, yang membimbing seluruh aspek kehidupan manusia. Pada agama Islam memiliki tiga aspek utama yaitu, aspek *aqidah*, *syariah*, *akhlak*. Aqidah disebut juga iman, sedangkan syariah adalah Islam, dan akhlak disebut juga ihsan. Aqidah menunjukkan kebenaran Islam, syariah menunjukkan keadilan Islam, dan akhlak

---

<sup>1</sup> Hamka, *Studi Islam*, Jakarta:Penerbit Pustaka Panjimas, 1985, hlm.5

menunjukkan keindahan Islam. Pada tulisan ini akan akan terfokus pada aspek syariahnya. Syariah dalam bahasa Arab secara harfiah berarti jalan yang ditempuh atau garis yang semestinya dilalui.<sup>2</sup>

Secara terminologi, definisi syariah adalah peraturan – peraturan dan hukum yang telah digariskan oleh Allah, atau telah digariskan pokok – pokoknya dan dibebankan kepada kaum muslimin supaya mematuhi, supaya syariah ini diambil oleh orang Islam sebagai penghubung antara manusia dengan Allah dan dengan sesama manusia. Menurut ajaran Islam, Syariah atau syariat berasal dari Allah. Sebab itu maka sumber syariat, sumber hukum dan sumber undang – undang datangnya dari Allah sendiri, yang disampaikan kepada manusia dengan perantara rasul dan termaktub di dalam kitab suci.<sup>3</sup>

Namun demikian, tidak seperti aqidah yang bersifat konstan, syariah mengalami perkembangan sesuai dengan kemajuan peradaban manusia. Karena setiap umat menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda – beda sesuai dengan jamannya. Kita tahun bahwa syariat itu ada dua bagian, yakni bagian ibadah yang mengatur hubungan antara manusia dengan Allah, dan bagian muamalah yang mengatur hubungan antar sesama manusia. Bagian ibadah dirangkum dalam Rukun Islam, sedangkan bagian muamalah mencakup semua aspek hidup manusia dalam interaksinya dengan manusia lain. Mulai dari masalah pernikahan, perdagangan atau ekonomi, sosial hingga politik. Pada bagian ibadah, umumnya tidak terjadi perubahan. Namun dengan masalah – masalah muamalah sudah jauh berbeda dari masa nabi hingga masa modern seperti sekarang ini. Disinilah justru letak fleksibilitas syariat islam.

Pada umumnya, syariat Islam dalam bidang muamalah hanya memberikan petunjuk – petunjuk dan prinsip – prinsip yang sifatnya umum dan mendasar. Hal – hal yang rinci, detail, dan teknis tidak diatur, tetapi diserahkan kepada manusia melalui proses ijtihad. Nabi pun pernah bersabda “

---

<sup>2</sup> Adiwarman A Karim , *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2016, hal.6

<sup>3</sup> Ibid hal. 7

kalian lebih mengetahui urusan dunia kalian”. Dengan demikian, bidang muamalah ini akan selalu berkembang sesuai dengan perubahan waktu dan tempat. Adanya sistem bank pun seperti itu dalam *ushul fiqh*, ada kaidah yang menyatakan bahwa “sesuatu yang harus ada untuk menyempurnakan yang wajib, maka ia akan wajib diadakan”, mencari nafkah (melakukan kegiatan ekonomi) adalah wajib. Dan karena pada zaman modern ini kegiatan perekonomian tidak akan sempurna tanpa adanya lembaga perbankan, maka dengan jelas lembaga perbankan ini pun wajib diadakan.

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa.<sup>4</sup> Di dalam sejarah perekonomian umat Islam pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah Saw. Praktik – praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah biasa dilakukan sejak zaman Rasulullah Saw. Pada seperempat abad yang lalu bank Islam atau yang biasa kita sebut bank syariah sama sekali belum dikenal. Walaupun sebenarnya telah diterapkan sejak zaman Rasulullah. Namun pada abad 21 ini sudah ada kurang lebih 55 negara yang ikut menerapkan sistem perbankan syariah. Meskipun telah dipakai dan dikembangkan di kurang lebih 55 negara, bank syariah masih kurang dipahami oleh masyarakat di berbagai belahan dunia bahkan bank syariah masih menjadi teka teki di sejumlah negara barat.

Pada dasarnya bank syariah dapat dijelaskan dan dapat dipahami secara sederhana. Bank syariah mempunyai prinsip *profit and loss sharing* atau untung dan rugi sama – sama dibagi. Bank syariah tidak mebebankan bunga, melainkan mengajak partisipasi dalam bidang usaha yang didanai.

Garis besar hal – hal yang dilarang pada bank syariah maupun sistem keuangan Islam lainnya yaitu tidak mengandung riba, maysir, dan gharar.

---

<sup>4</sup> Adiwarman A Karim , *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2016,hal.6



Riba adalah tambahan pada jumlah pokok pinjaman sesuai dengan jangka waktu peminjaman dan jumlah peminjamannya atau yang biasa dikenal dengan bunga (*interest*), maysir adalah suatu kegiatan yang didalamnya jelas bersifat untung – untungan atau spekulasi yang berifat tidak rasional dan tidak logis, sedangkan gharar berarti suatu kegiatan yang tidak jelas kuantitas, kualitas, harga, dan waktu terjadinya transaksi tidak jelas. Kegiatan bisnis termasuk bank yang mengandung 3 hal tersebut mengandung risiko yang tinggi. Perbankan syariah di Indonesia pun diharapkan dapat menghindari hal – yang dilarang dalam bertransaksi.

Kegiatan Bank Syariah pertama kali berjalan di Indonesia pada tahun 1992, yang ditandai dengan beroperasinya PT.Bank Muamalat Indonesia.<sup>5</sup> Hingga pada Desember 2016, seperti dilansir oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Statistik Perbankan Syariah, telah ada 13 BUS dengan jumlah kantor sebanyak 1.869 dan 21 UUS dengan 332 kantor serta 287 kantor BPRS yang tersebar di Indonesia.<sup>6</sup> Dengan komposisi masyarakat Indonesia yang mayoritas Islam tidak menutup kemungkinan untuk perkembangan *market share* Perbankan Syariah di Indonesia yang lebih besar. Pertumbuhan bisnis Perbankan Syariah juga terus meningkat melihat peningkatan aset dari Rp296,26 triliun (Des 2015) meningkat 20,33% menjadi Rp356,50 triliun (Desember 2016). Sisi pembiayaan mencapai Rp248,00 triliun (Desember 2016), naik 16,44% dari tahun sebelumnya sebesar Rp212,99 triliun (Desember 2015). Perolehan dana pihak ketiga juga tumbuh 20,83% dari posisi Rp. 231,17 triliun (Desember 2015) menjadi Rp. 279,33 triliun (Desember 2016).<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Muhammad Syafi’I Antonio. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani,2001), hal.25

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, *Statistik Perbankan Syariah*, (Desember 2015), hal.5

<sup>7</sup> “Kinerja Perbankan Syariah 2016 Tumbuh Positif”, artikel diakses pada tanggal 18 Juni 2018 dari <https://eksbis.sindonews.com/read/1184537/178/kinerja-perbankan-syariah-2016-tumbuh-positif-14-883-90865>

Di Indonesia sendiri terdapat banyak produk di Bank Syariah, untuk penghimpunan dan terdapat beberapa produk yaitu produk *wadiah*, dimana pembagian keuntungan berdasarkan bonus yang akan diberikan oleh bank dan *mudharabah*, pembagian keuntungan berdasarkan bagi hasil yang besarnya telah ditentukan. Untuk penyaluran dana terdapat beberapa kategori yaitu, jual beli didalamnya terdapat produk pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *Istishna'*, selanjutnya yaitu prinsip sewa atau produk *Ijarah*, lalu bagi hasil, pada prinsip bagi hasil terdapat beberapa produk yaitu pembiayaan *musyarakah*, pembiayaan *mudharabah*, dan pelengkap terdapat produk *Hiwalah* (alih utang), *Rahn* (gadai), *Qardh* (pinjaman uang dimana dalam pengembalian sesuai dengan yang dipinjam), *Wakalah* (perwakilan), *Kafalah* (garansi bank). Dalam menyeleksi calon nasabah pemberi dana dan penerima dana dari bank tidak sembarangan ada cara – cara yang harus diterapkan. Untuk penghimpunan dana bank harus memastikan dana yang disimpan di bank adalah dana yang halal, dana yang tidak diperoleh dari kegiatan yang melanggar hukum agama maupun negara. Demikian pula untuk penyaluran dana kegiatan ini dianggap lebih penting karena menyangkut kesehatan bank itu sendiri.

Banyak hal yang dapat membedakan Bank Syariah Mandiri dengan Bank Konvensional maupun Bank Syariah lainnya, salah satu diantaranya adalah perlakuan terhadap pinalty atau denda keterlambatan. Secara umum, Bank Konvensional maupun Bank Syariah lainnya termasuk Bank Syariah Mandiri menerapkan pinalty atau denda keterlambatan kepada nasabah yang tidak disiplin dalam membayar angsuran kredit atau pembiayaan.

Pada Bank Konvensional, semua pinalty yang dikenakan kepada nasabah diakui sebagai pendapatan. Besaran pinalty atau denda biasanya merupakan persentase dari nilai angsuran yang dibayar dikali dengan jumlah hari keterlambatan. Semakin lama keterlambatan pembayaran angsuran, maka nilai pinalty atau denda akan semakin besar. Dalam pembukuan Bank Konvensional pendapatan pinalty atau denda biasanya dicatat dalam kelompok pos pendapatan operasional lain sehingga secara otomatis apabila

semakin banyak nasabah yang terlambat membayar angsuran, atau melakukan pelunasan dipercepat maka akan mempengaruhi laba Bank Konvensional. Pada Bank Syariah Mandiri juga memberikan pinalty atau denda kepada nasabah yang terlambat, namun dalam bank syariah Mandiri KC Purwokerto peneanaan pinalty atau denda keterlambatan berbeda dari perhitungan maupun dasar peneanaan pinalty atau denda keterlambatan kepada nasabah. Pada Bank Syariah Mandiri dalam peneanaan denda sangat mengedepankan itikad baik nasabah jika nasabah tidak mampu membayar kewajibannya karena memang benar-benar tidak mampu, Bank Syariah Mandiri tidak akan mengenakan denda tersebut kepada nasabah yang telat dalam membayar, dan Bank Syariah Mandiri akan memberikan keringanan ataupun saran untuk nasabah agar nasabah dapat membayar kewajibannya<sup>8</sup> sebagian besar masyarakat sama sekali tidak mengetahui kedua hal tersebut sehingga masih menganggap Bank Syariah Mandiri dan Bank Konvensional itu tidak ada bedanya dan dari sini juga penulis mencoba mengemukakan bahwa perbedaan Bank Syariah khususnya Bank Syariah Mandiri dan Bank Konvensional.

Dengan demikian dari fenomena yang terdapat diatas penulis sangat tertarik untuk belajar lebih dalam mengenai sistem Bank Syariah dalam menerapkan pinalty atau denda keterlambatan kepada nasabah yang melanggar atau terlambat dalam mengangsur maka dari itu penulis mengambil judul **PENERAPAN DENDA KETERLAMBATAN TERHADAP NASABAH BERMASALAH PADA WARUNG MIKRO DI BANK SYARIAH MANDIRI KC PURWOKERTO.**

## **B. Rumusan Masalah**

Melihat dari latar belakang diatas, masalah yang akan dicari yaitu Bagaimana sistem penerapan denda keterlambatan terhadap nasabah bermasalah pada Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto ?

---

<sup>8</sup> wawancara dengan Bapak Sutopo bagian penagihan pada Bank Syariah Mandiri

### **C. Maksud dan Tujuan Penulis Tugas Akhir**

Mengacu pada judul dan permasalahan dalam penulisan proposal ini, maka dapat dikemukakan maksud dan tujuan yang hendak dicapai, yaitu untuk mengetahui sistem pengenaan denda keterlambatan terhadap nasabah bermasalah pada Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

#### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian dapat melengkapi penelitian yang telah ada sehingga dapat menjadikan wacana bagi semua pihak. Disamping itu, penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan mengenai sistem pengenaan denda keterlambatan terhadap nasabah bermasalah pada Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

#### 2. Secara Praktis

##### a. Bank

Sebagai sumber informasi untuk pengembangan bank kedepannya.

##### b. Peneliti

Menambah pengalaman pengetahuan dalam bidang Perbankan khususnya Perbankan Syariah.

##### c. Pihak lain

Dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian lainnya.

### **E. Metode Penelitian**

Penelitian merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris yaitu, *research* ; *re* artinya kembali dan *search* artinya mencari. Pengertian umum *research* adalah suatu upaya mencari kembali menurut kamus *Oxford Advanced learner's dictionary of current English* (1977), istilah *research* berarti melakukan penyelidikan dalam aturan untuk menemukan fakta – fakta baru, dan memperoleh tambahan informasi. Kamus *Webster new world dictionary* (1976) arti kata *research*, penelitian yang berarti penyelidikan secara

berhati – hati, sistematis dan mencari fakta dan prinsip – prinsip suatu penyelidikan yang cermat guna menetapkan suatu keputusan yang tepat.<sup>9</sup>

Metode penelitian ini terdiri dari :

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia.<sup>10</sup> Secara keseluruhan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ketempat penelitian dengan subyek penelitian Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

#### 2. Lokasi dan waktu penelitian

##### a. Lokasi

Peneliti meneliti di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto, yang beralamat Jl. Jend, Soedirman No. 433 Purwokerto.

##### b. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Senin, 15 Januari 2018 dan berakhir pada Kamis, 19 Februari 2018.

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam observasi, karena tujuan utama dalam observasi adalah mendapatkan data, pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada penumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan kepada pengumpul data.<sup>11</sup>

##### a. Metode Observasi

---

<sup>9</sup> Rosady Ruslan , *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, hal. 3

<sup>10</sup> Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), hlm. 13.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta), hlm. 137

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung dan dilakukan pada situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan yang khusus diadakan.<sup>12</sup> Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan cara pengenaan denda keterlambatan terhadap nasabah bermasalah pada warung mikro di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto terhadap nasabah.

b. Metode interview

Interview atau wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.<sup>13</sup> Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Metode ini digunakan untuk mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan penelitian pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Sutopo bagian penagihan pada warung mikro karena beliau yang langsung menangani kasus nasabah yang telat dalam membayar.

c. Metode dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategori dan klarifikasi bahan – bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku – buku, majalah atau yang lain.

4. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini analisa data menggunakan deskriptif analisis, yang mana penelitian ini mendeskripsikan tentang masalah yang ada kemudian menganalisisnya kegiatan ini dilakukan sebelum memasuki lapangan. Selama di lapangan, analisis data menjadi pegangan penelitian. Metode ini peneliti gunakan untuk mendeskripsikan data-data tentang

---

<sup>12</sup> Burhan Anshof, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998) hlm. 95

<sup>13</sup> *Ibid*

pengenaan denda keterlambatan terhadap nasabah bermasalah pada warung mikro pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan metode deduktif, yang mana metode yang berangkat dari pengetahuan yang sifatnya umum, dan bertitik tolak pada pengetahuan umum itu digunakan untuk menilai kejadian khusus. Metode ini digunakan untuk mengehui Penerapan Denda Keterlambatan Kepada Nasabah Bermasalah pada warung mikro di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

#### **F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Supaya lebih memudahkan pembaca dalam memahami proposal ini maka penulis menyusun secara sistematis mulai dari halaman, judul, sampai penutup serta kelengkapan lainnya. Secara garis besar Tugas Akhir ini terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

Bagian awal Tugas Akhir ini meliputi sampul TA, halaman judul, halaman pengesahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, dan halaman daftar lampiran.

Bagian kedua yang memuat pokok – pokok permasalahan mulai dari bab I sampai bab IV.

##### **Bab I : Pendahuluan**

Merupakan landasan formatif penelitian, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penulisan tugas akhir, manfaat penulisan tugas akhir, metode penelitian tugas akhir, dan sistematika penulisan.

##### **Bab II : Telaah Pustaka**

Menjelaskan tentang teori – teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat dalam penulisan tugas akhir.

**Bab III : Hasil Dan Pembahasan**

Menjelaskan gambaran umum tempat penelitian meliputi bidang usaha, profil, mekanisme operasional Perbankan Syariah atau Lembaga Keuangan Non Bank tempat peneliti melaksanakan penelitian dan pemaparan data dan analisis berupa analisis deskriptif yang berisi perbandingan mekanisme operasional secara empiris dan teoritis.

**Bab IV : Kesimpulan Dan Saran**

Berisi tentang simpulan pembahasan dan saran kepada lembaga atau peneliti selanjutnya.



IAIN PURWOKERTO



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pengertian Pembiayaan

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah , secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu , :

- a. Pembiayaan dengan prinsip jual-beli
- b. pembiayaan dengan prinsip sewa
- c. pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
- d. pembiayaan dengan akad pelengkap

Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditujukan untuk memiliki barang sedangkan yang menggunakan sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa. Prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerja sama yang ditujukan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus.<sup>14</sup>

Pada pembiayaan dengan prinsip jual beli dan sewa, tingkat keuntungan bank ditentukan didepan dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang dijual. Produk yang termasuk dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip jual beli seperti *murabahah*, *salam* dan *istishna* serta produk yang menggunakan prinsip sewa seperti *ijarah* dan IMBT.

Sedangkan pada pembiayaan dengan prinsip bagi hasil dan akad pelengkap tingkat keuntungan bank ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi hasil itu sendiri. Pada produk bagi hasil keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati dimuka atau saat perjanjian. Produk perbankan yang masuk pada kelompok ini adalah akad *musyarakah* dan *mudharbah*. Sedangkan pembiayaan

---

<sup>14</sup> Adiwarmanto A Karim , *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016, hal.97

dengan akad pelengkap ditunjukkan untuk memperlancar pembiayaan dengan menggunakan prinsip jual beli, sewa, ataupun bagi hasil.

Pada Bank Syariah Mandiri khususnya warung mikro lebih sering menggunakan akad *murabahah* karena akad *murabahah* lebih mudah dipahami oleh nasabah karena banyak nasabah yang menganggap ribet sistem bagi hasil.<sup>15</sup>

## 2. Denda Keterlambatan atau *Ta'zir*

*Ta'zir* atau sebagian menyebutnya *Pinalty*, dan di Malaysia dikenal sebagai *Gharamah* merupakan sanksi berupa pembayaran sejumlah uang akibat keterlambatan nasabah dalam melakukan pembayaran kewajibannya kepada bank (menunggak). Perolehan denda akan dimasukkan ke dalam rekening dana sosial (*Qardhul Hasan*).<sup>16</sup> Denda dalam konteks akad disebut *garamah* atau *ta'zir*. Denda adalah hukuman yang berupa materi atau benda yang dikenakan dan harus dibayarkan oleh pelanggarnya.<sup>17</sup>

Menurut Aliminsyah, denda diartikan sebagai hukuman berupa uang yang harus dibayarkan karena melanggar peraturan atau undang – undang. Adapun denda bunga adalah bunga atau tambahan bunga karena melanggar suatu ketentuan keterlambatan, pelunasan utang pokok atau ketentuan rasio kas.<sup>18</sup>

Dalam penerapan denda keterlambatan terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri tidak serta merta langsung mengenakan denda tetapi ada tahapan-tahapannya serta penghitungannya.

## 3. *Ta'widh*

*Ta'widh* atau ganti rugi adalah menutup kerugian yang terjadi akibat pelanggaran atau kekeliruan. OJK mendefinisikan *ta'widh*

---

<sup>15</sup> wawancara dengan Sutopo bagian penagihan

<sup>16</sup> Divisi Pengembangan Produk dan Edukasi Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan, *Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*, h.18.

<sup>17</sup> Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Surabaya, APOLLO, 1997, HAL. 23

<sup>18</sup> Aliminsyah, dan Padji, *Kamus Istilah Keuangan dan Perbankan*, Yrama Widya, hal.

sebagai penggantian terhadap biaya-biaya yang dikeluarkan oleh bank dalam proses memperoleh pembayaran dari nasabah akibat penyimpangan yang dilakukan oleh nasabah (wanprestasi), termasuk namun tidak terbatas pada saat nasabah menunggak pembayaran angsuran. Perolehan *ta'widh* akan diakui sebagai pendapatan dalam pembukuan Bank.<sup>19</sup> Begitu juga dengan denda *ta'zir* denda *ta'widh* hanya boleh dikenakan bagi nasabah yang sengaja atau karena kelalaian menunda pembayaran kewajibannya. Pengenaan *ta'widh* didasarkan pada kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas yang dialami oleh LKS. Besar ganti rugi yang dapat dikenakan pada nasabah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) berupa biaya-biaya riil yang dikeluarkan dalam rangka penagihan hak bank. Kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*potential loss*) tidak dapat dimasukkan dalam besaran ganti rugi.

#### 4. Warung Mikro

Warung mikro atau Pembiayaan mikro adalah pembiayaan kepada calon nasabah atau nasabah perorangan atau badan usaha untuk membiayai kebutuhan usahanya melalui pembiayaan modal kerja atau pembiayaan investasi dengan maksimal limit sampai dengan Rp. 200.000.000 dan atau untuk membiayai kebutuhan diluar usahanya (keperluan konsumtif untuk membiayai pembelian barang bergerak maupun tidak bergerak, untuk biaya perbaikan rumah, biaya sekolah/kuliah, biaya pengobatan, pernikahan dan lain-lain).

Pada warung mikro ini terdapat dua jenis pembiayaan yang pertama adalah PUM (pembiayaan usaha mikro) merupakan pembiayaan yang diperuntukan bagi pemilik usaha, yang kedua ialah PSM (pembiayaan serbaguna mikro) yang mana merupakan pembiayaan yang

---

<sup>19</sup> Divisi Pengembangan Produk dan Edukasi Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan, *Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah*, h.18.

diperuntukan bagi karyawan hingga Rp 200.000.000 dalam jangka waktu maksimal 8 tahun<sup>20</sup>.

Jenis-Jenis Nasabah pada Bank :

- a. Nasabah lancar, yaitu nasabah yang masih mempunyai endapan satu kali angsuran. Karena setiap nasabah yang mendapat fasilitas pembiayaan maka dana pembiayaan yang didapatkan otomatis akan dipotong untuk angsuran bulan pertama.
- b. Nasabah tidak lancar, yaitu nasabah yang mengalami kesulitan membayar akibat adanya *force majeure* atau faktor kesengajaan dari nasabah itu sendiri.

5. Besarnya Denda yang dikenakan Kepada Nasabah

Dalam pengenaan denda kepada nasabah yang telat membayar akan dikenakan denda mulai dari hari pertama telat membayar.

Di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto dalam pengenaan besaran denda telah diatur oleh sistem. Biasanya besar denda yang dikenakan mulai dari Rp. 100,- per hari tergantung besarnya fasilitas yang didapatkan.<sup>21</sup>

6. Dasar Hukum Pengenaan Denda

Pengenaan denda ini diperuntukan kepada nasabah yang mampu namun menunda-nunda pembayaran hutang.

- a. Al Quran

Qs. al-Maidah :1

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ

“Hai orang yang beriman penuhilah akad-akad itu...”

Ayat ini dimaksudkan jika seseorang mempunyai tanggungan atau hutang maka segerakanlah untuk membayar.

---

<sup>20</sup><http://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/investasi/sukuk-negara-retail>  
Diakses tanggal 15 Juli 2018 pukul 19.10.

<sup>21</sup> *ibid*

b. Hadist

لِي الْوَاجِدِ يُحِلُّ عِرْضَهُ وَعُقُوبَتَهُ

“Menunda-nunda(pembayaran yang dilakukan oleh orang yang mampu menghalalkan harga diri dan pemberian sanksi kepadanya”

.(HR Nasa’i dari Syuraid bin Suwaid,Abu Dawud dari Syuraid bin Suwaid,Ibnu Majah dari Syuraid bin Suwaid,dan Ahmad dari Syuraid bin Suwaid).<sup>22</sup>

Pada hadist ini jelas sekali bahwa orang yang mampu membayar hutang namun menunda-nunda maka halal baginya untuk dikenai sanksi

c. Fatwa DSN-MUI Nomor : 17/DSN-MUI/IX/2000

- 1) Sanksi yang disebut dalam fatwa ini adalah sanksi yang dikenakan LKS kepada nasabah yang mampu membayar, tetapi menunda-nunda pembayaran dengan disengaja.
- 2) Nasabah yang tidak/belum mampu membayar disebabkan *force majeure* tidak boleh dikenakan sanksi.
- 3) Nasabah mampu yang menunda-nunda pembayaran dan tidak mempunyai kemampuan dan itikad baik untuk membayar hutangnya boleh dikenakan sanksi.
- 4) sanksi didasarkan prinsip *ta'zir*, yaitu bertujuan agar nasabah lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya.
- 5) Sanksi dapat berupa denda sejumlah uang yang besarnya ditentukan atas dasar kesepakatan dan dibuat saat akad ditandatangani.
- 6) Dana yang berasal dari denda diperuntukan sebagai dana sosial.

d. Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Pada undang-undang nomor 21 tahun 2008 bab II pasal 4 ayat 2 menyebutkan Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana

---

<sup>22</sup> Muhamad Mujahidin Blog,*Fatwa DSN DendaI*,(Online),Download 12 Juli 2018

yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkan kepada organisasi pengelola zakat. Disini yang dimaksudkan “dana sosial lainnya” antara lain adalah penerimaan bank yang berasal dari pengenaan sanksi terhadap nasabah yang telat atau tidak disiplin dalam membayar angsuran pembiayaan (*ta'zir*).

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan literatur, peneliti memperoleh beberapa tema yang serupa dengan tema yang akan peneliti bahas, yaitu :

No.	Judul TA/Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1	Skripsi dari Heri Saputra dengan judul “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di KJKS BMT Syariah Sejahtera Boyolali” tahun 2013 Universitas Muhammadiyah Surakarta	Persamaannya, pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang dalam pembahasannya sama – sama mencari solusi untuk pembiayaan bermasalah	Perbedaannya, penelitian terdahulu dilakukan di BMT Syariah Sejahtera sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto Dan pada penelitian terdahulu lebih terfokus pada kegiatan perbaikan pembiayaan yang bermasalah sedangkan penelitian sekarang lebih fokus pada denda yang dikenakan kepada nasabah
2	Skripsi dari Yetty Nur Indah Sari dengan judul “Denda Murabahah dalam Pandangan Sistem Ekonomi Islam” Universitas Islam Syarif Hidayatullah tahun 2008	Persamaannya, dalam penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama – sama membahas denda yang diberikan dari bank kepada nasabah.	Perbedaannya, Penelitian terlebih dahulu lebih terfokus pada pandangan Islam mengenai denda, sedangkan penelitian sekarang lebih pada aplikasi di kegiatan keseharian bank.

3	Skripsi dari Erma Winarti dengan judul “Infak sebagai ganti rugi atas keterlambatan angsuran di BMT Subulussalam Sleman” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga tahun 2012	Persamaannya, isi pada penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama – sama membahas mengenai denda keterlambatan yang dikenakan bank kepada nasabah yang telat dalam mengangsur	Perbedaannya, Penelitian dilakukan di BMT Subuussalam Sleman sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Bank Syariah Maniri KC Purwokerto dan pada penelitian terdahulu lebih terfokuskan pada penggunaan denda yang didapat bank dari nasabah sedangkan penelitian sekarang lebih membahas mengenai pengenaan denda tersebut kepada nasabah
4	Skripsi dari M. Rif’at Hanin Hidayat dengan judul “Penerapan Sanksi Denda pada Akad Murabahah di Bank Syariah Mandiri	Persamaannya, Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama sama membahas pengenaan sanksi denda bank kepada nasabahnya.	Perbedaannya, Pada penelitian terdahulu terfokus pada akadnya yaitu Murabahah sedangkan penelitian sekarang lebih pada struktur yang ada di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto yaitu Warung mikro.

IAIN PURWOKERTO

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto**

Bank Syariah Mandiri muncul sejak tahun 1999, yang merupakan hikmah setelah krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional yang mana telah menimbulkan dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan di Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional juga mengalami krisis luar biasa. Pemerintah Indonesia akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersama, pemerintah tengah melakukan upaya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) ke dalam PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Dalam proses merger, Bank Mandiri sambil melakukan konsolidasi juga membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di grup Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT Bank Syariah Mandiri. Bank ini



hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Seiring dengan cita-cita Bank Syariah Mandiri untuk berbakti pada negara sampai pelosok nusantara, Bank Syariah Mandiri melihat prospek bisnis yang sangat potensial dan bagus di daerah Purwokerto Provinsi Jawa Tengah sebagai tempat untuk memperluas usahanya di bidang perbankan dengan mengembangkan nilai-nilai syariahnya, sehingga didirikanlah Kantor Cabang Bank Mandiri Syariah di Jalan Jendral Soedirman No. 443 Purwokerto. Setelah beberapa tahun beroperasi maka Bank Mandiri Syariah KC Purwokerto mulai mengembangkan bisnisnya ke daerah Barlingmascakep dengan membentuk Kantor Cabang Pembantu di beberapa daerah di bawah pengawasan KC Purwokerto. Kantor Cabang Pembantu yang terbentuk tersebut diantaranya :

- a. Bank Mandiri Syariah Cabang Utama,
- b. Bank Mandiri Syariah KCP Purbalingga,
- c. Bank Mandiri Syariah KCP Banjarnegara,
- d. Bank Mandiri Syariah KCP Ajibarang.<sup>23</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

### a. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern” (*The Leading and Modern Sharia Bank*).

Bank Syariah terdepan : Menjadi Bank Syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer*, mikro, *commercial*, dan *corporate*.

---

<sup>23</sup> <https://www.syariahmandiri.co.id> diakses pada 22 Maret 2018 pukul 18.50

Bank Syariah modern : Menjadi Bank Syariah dengan sistem layanan dan teknologi yang mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu pada sikap *akhlakul karimah* (budi pekerti mulia), yang terangkum dalam 5 pilar yang disingkat ETHIC.

Selain itu Bank Syariah Mandiri juga memiliki budaya perusahaan yang harus ditaati oleh segenap karyawan yaitu ETHIC, yang meliputi:

1) *Excellence*

Mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result-oriented*) dengan menjaga amanah dan melakukan proses terus-menerus (*prudence*) juga meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi banker (*competence*).

2) *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi dengan mengembangkan perilaku dapat dipercaya (*trusted and trust*) juga memberikan kontribusi positif dan optimal (*contribution*).

### 3) *Humanity*

Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan dengan memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan dan sosial (*social and environment care*) juga mengembangkan perilaku mengayomi (*inclusivity*).

### 4) *Integrity*

Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi dengan jujur (*honesty*) juga melaksanakan tata kelola yang baik (*Good Governance*).

### 5) *Customer Focus*

Mengembangkan tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (*internal and external*) dengan mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan nasabah (*innovation*) juga memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan nasabah (*service excellence*).

Dengan adanya 5 pilar dan budaya perusahaan yang harus ditaati di Bank Syariah Mandiri membuktikan bahwa segenap karyawan harus benar-benar memahami, mengerti, dan menaati kelima pilar dan budaya perusahaan di Bank Syariah Mandiri, karena tanpa adanya pilar dan budaya perusahaan tersebut, maka tidak akan mungkin perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik yang sesuai tata cara dan aturan-aturan yang berlaku di Bank Syariah Mandiri.

Secara tidak langsung kelima pilar dan budaya perusahaan yang ada di Bank Syariah Mandiri adalah sebuah pedoman dan tuntutan perusahaan yang telah lama dijalankan. Dari kelima pilar dan budaya perusahaan di bank Syariah Mandiri menunjukkan bahwa dari segi syariat agama Islam mengajarkan bahwa setiap manusia dituntut untuk ikhtiar dan berdoa sesuai dengan apa yang diajarkan agama Islam kepada seluruh umat-Nya agar selalu berpegang pada kebenaran yang didasari dengan kejujuran hati, profesionalisme, dan

bertanggungjawab serta istiqomah dalam melaksanakan tugas yang telah diamanahkan.<sup>24</sup>

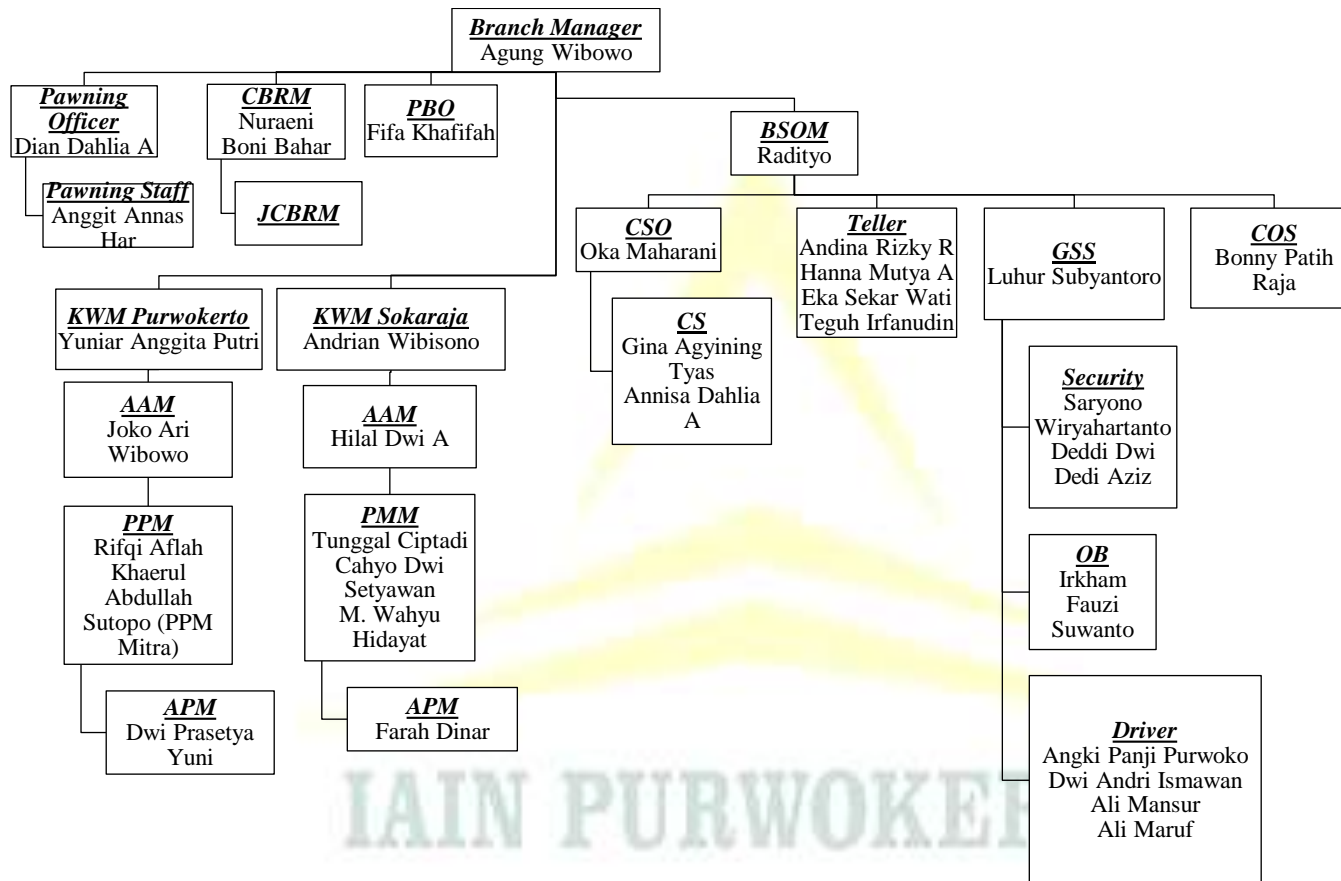


---

<sup>24</sup> Dokumen Pribadi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

### 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto



Setiap jabatan memiliki tugas dan akan menjadi tanggung jawabnya masing-masing dalam bekerja.

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Tugas dari Kepala Cabang :

- a. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasional bank.
- b. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, dana, maupun jasa.
- c. Memastikan realisasi target operasional cabang serta menetapkan upaya-upaya pencapaiannya.
- d. Melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran, pembiayaan, pemasaran jasa-jasa, dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- e. Melakukan review terhadap ketajaman dan kedalaman analisis pembiayaan guna antisipasi risiko.
- f. Mengimplementasikan *corporate culture* Bank Syariah mandiri kepada seluruh cabang.

2. Manajer Marketing (*Marketing Manager*)

- a. Mengelola secara optimal sumber daya agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang.
- b. Membuat rencana kerja (RKSP) tahunan bidang pemasaran agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang.
- c. Review prasyarat atau syarat dalam surat penegasan persetujuan pembiayaan (SP3) telah sesuai dengan yang diputuskan Komite Pembiayaan Cabang/ Kantor Pusat.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh cabang.

3. Manajer Operasional (*Service Manager*)

- a. Mengelola secara optimal sumber daya bidang operasi agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang.
- b. Membuat rencana dan sasaran kerja tahunan cabang di bidang operasi.

- c. Melakukan pengecekan pemenuhan prasyarat/syarat pembiayaan berdasarkan Surat Penegasan Persetujuan Pembiayaan (SP3) dan akad pembiayaan.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala cabang.

4. *Pawning Officer*

- a. Memastikan data nasabah, taksiran, dan uang pinjaman ke dalam computer.
- b. Memberi nomer pada Surat Bukti Gadai Emas BSM sesuai dengan nomer yang diterbitkan computer.
- c. Memasukkan data bukti ke kas debet atau kredit.
- d. Menerbitkan hasil cetak transaksi barang jaminan dan saldo kas.
- e. Melakukan penyegelan terhadap barang jaminan.

5. *Pawning Staff*

- a. Melayani nasabah melalui kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan limit.
- b. Menentukan harga dasar barang jaminan emas yang ditetapkan oleh *desk* pegadaian kantor pusat berdasarkan harga yang ditetapkan PT ANTM dan acuan dunia.
- c. Melakukan penaksiran barang gadai mengacu pada Pedoman Penaksiran Emas (PPE).
- d. Mengontrol kelengkapan administrasi gadai di kantor cabang pembantu.

6. CS (*Customer Service*)

Merupakan kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dan nasabah.

- a. Sebagai *resepsionist*, artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank.
- b. Sebagai *deskman*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang mealayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

- c. Sebagai *salesman*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d. Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi nasabah.
- e. Sebagai *communicator*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

#### 7. Teller

- a. Mengambil/ menyimpan uang tunai dari/ ke dalam brankas kas *teller*.
- b. Melaksanakan pengawasan brankas.
- c. Pada awal atau akhir hari mengambil atau menyimpan box *teller* dari/ ke dalam brankas.
- d. Menghitung persediaan uang yang ada di brankas *teller*.
- e. Pada awal atau akhir membuka atau menutup brankas *teller*.
- f. Melayani penyetoran tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat.
- g. Membuka/ posting mutasi kas secara benar melalui terminalnya.

#### 8. Satpam (*Security*)

Satpam yang merupakan singkatan dari Satuan Pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/ proyek/ badan usaha untuk melakukan keamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan di lingkungan kerjanya.

Tugas utama satpam adalah menjaga keamanan bank, seperti tugas lain satpampun harus memberikan layanan terbaik kepada nasabah, diantaranya :



- a. Kesiapan Melayani
  - 1) Memastikan 30 menit sebelum jam melayani dimulai kondisi di *banking hall* sudah siap.
  - 2) *Stand by* di posisinya seperti di depan pintu masuk, di depan *counter*, di dekat ruang tunggu.
- b. Saat melayani
  - 1) Membukakan pintu, menyambut nasabah dengan ramah dan antusias.
  - 2) Mengucapkan salam, *greeting*, dan tawarkan bantuan.
  - 3) Posisi berdiri tegas tidak bersandar pada dinding.
  - 4) Mengantarkan dan antarkan nasabah ke tempat yang dituju.
  - 5) Mengucapkan salam dan terimakasih saat nasabah keluar.<sup>25</sup>

Walau hanya satpam, tetapi perannya sangat penting karena kesan pertama nasabah pada awal pertemuannya dengan satpam di bank. Jika kesan buruk maka akan mempengaruhi penilaian nasabah itu terhadap bank tersebut. Jika kesan baik maka akan memberikan nilai positif pada bank tersebut.

#### **4. Produk-produk Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.**

##### **a. Pendanaan**

##### **1. Tabungan BSM**

Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM Bank Syariah Mandiri, ATM Bank Mandiri atau ATM bersama.

Syarat pembukaan rekening :

##### **a) Perorangan**

- 1) Warga Negara Indonesia : KTP/SIM/Paspor.
- 2) Warga Negara Asing : Paspor dan KIM/KITAS

---

<sup>25</sup> *Ibid*

b) Non Perorangan

**Tabel 3.1 Syarat Pembukaan Rekening Tabungan**

Badan Hukum	Non Badan Hukum
1. Identitas pengurus sesuai dengan Anggaran Dasar (AD).	1. Identitas pengurus sesuai AD.
2. Akte Pendirian (AP/AD dan Akta Perubahan).	2. AP/AD dan Akta Perubahan/Ijin Kegiatan/Tujuan Perkumpulan/Organisasi dari Instansi yang berwenang.
3. Surat Keterangan Domisili, SIUP/Ijin Usaha, TDP, MPWP.	3. Surat Keterangan susunan pengurus perkumpulan/organisasi.
4. Surat Penunjukan Khusus apabila diperlukan.	4. Surat penunjukan bagi pihak-pihak yang berwenang mewakili perkumpulan/organisasi dalam melakukan hubungan dengan bank.

Fitur :

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*.
- b. Bagi hasil yang kompetitif.
- c. *Online* di seluruh outlet BSM.
- d. Fasilitas *e-banking*, BSM Mobile Banking, dan BSM Net Banking.
- e. Fasilitas BSM Card yang berfungsi sebagai berikut :
  - 1) Kartu ATM dan Debit
  - 2) Kartu potongan harga di *merchant* yang telah bekerjasama dengan BSM
- f. Minimum setoran awal :
  - 1) Perorangan : Rp 80.000 (mendapatkan ATM)
  - 2) Non Perorangan : Rp 1.000.000 (tidak mendapatkan ATM)
- g. Minimum setoran berikutnya : Rp 10.000
- h. Saldo minimum Rp 50.000

Biaya :

- a. Biaya tutup rekening Rp 20.000
- b. Biaya administrasi/bulan Rp 10.000
- c. Biaya dormant/bulan Rp 5.000, dengan ketentuan:  
Rekening bersaldo < Rp 50.000

## 2. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Persyaratan: kartu identitas(KTP/Kartu pelajar/SIM//Paspor) nasabah dan NPWP (jika ada). Tabungan simpatik ini diperuntukan untuk para pelajar.

Karakteristik :

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhomanah*.
- b. Setoran awal minimal Rp 20.000 (tanpa ATM) dan Rp 30.000 (dengan ATM).
- c. Setoran berikutnya minimal Rp 10.000.
- d. Saldo minimal Rp 20.000.
- e. Biaya tutup rekening sebesar Rp 10.000.
- f. Biaya administrasi Rp 2.500 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimal).
- g. Biaya administrasi ATM Rp 2.000 per bulan.

## 3. BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Persyaratan : Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah dan NPWP (jika ada).

Karakteristik :

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*.

- b. Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji atau umrah (BPIH).
  - c. Setoran awal minimal Rp 100.000.
  - d. Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000.
  - e. Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp 25.500.000 atau sesuai ketentuan dari Departemen Agama.
  - f. Biaya penutupan rekening karena batal sebesar Rp 25.000.
4. BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Persyaratan :

- a. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah dan NPWP (jika ada)
- b. Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal (source account)

Karakteristik :

- a. Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah mutlaqah*.
- b. Periode tabungan 1-20 tahun.
- c. Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (usia saat jatuh tempo tidak melebihi 60 tahun).
- d. Nilai setoran bulanan minimal Rp 100.000 dan maksimal Rp 10.000.000.
- e. Bagi hasil yang kompetitif.
- f. Dapat melakukan penyetoran di luar setoran bulanan yang telah ditetapkan.

Jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tabungan tidak dapat diubah.

## 5. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan sebuah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Persyaratan :

- a. Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah dan NPWP (jika ada)
- b. Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal (source account)

Fitur :

- a. Berdasarkan prinsip syariah *mudharabah mutlaqah*.
- b. Bagi hasil yang kompetitif.
- c. Periode tabungan 1-10 tahun.
- d. Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun saat pembukaan rekening.
- e. Setoran bulanan minimal Rp 100.000-Rp 2.000.000.
- f. Target dana minimal Rp 1.200.000 dan maksimal Rp 200.000.000.
- g. Jumlah setoran bulanan dan periode tabungn tidak dapat berubah.
- h. Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
- i. Saldo tabungan tidak bisa ditarik.
- j. Apabila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir masa kontrak) akan dikenakan biaya aktivasi.

## 6. BSM TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan dan diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia sehingga menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Persyaratan : Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah dan NPWP (jika ada)

Karakteristik :

- a. Berdasarkan prinsip dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
- b. Setoran awal minimum Rp 20.000 (tanpa ATM) Rp 80.000 (dengan ATM).
- c. Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000.
- d. Saldo minimal Rp 20.000 (tanpa ATM) Rp 50.000 (dengan ATM).
- e. Bebas biaya administrasi rekening.
- f. Biaya pemeliharaan kartu TabunganKu Rp 2.000 (jika ada).
- g. Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000.
- h. Jumlah minimal penarikan di counter Rp 100.000 kecuali saat tutup rekening.
- i. Rekening dormant tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut :
  - 1) Biaya pinalty Rp 2.000 per bulan.
  - 2) Apabila saldo rekening mencapai < Rp 20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

#### 7. Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

Manfaat :

- a. Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat.
- b. Online diseluruh abang BSM.
- c. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Karakteristik :

- a. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
- b. Minimum setoran awal USD100.
- c. Saldo minimum USD100.

- d. Biaya administrasi maksimum USD 0,5 dan dapat mengurangi saldo minimal.
  - e. Biaya tutup rekening USD 5.
8. Tabungan BSM Pensiun

Tabungan BSM Pensiun adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

Manfaat :

- a. Membantu pengelolaan keuangan nasabah.
- b. Bahi hasil bersaing.
- c. Biaya administrasi ringan.
- d. Pembukaan rekening dapat dilakukan diseluruh jaringan BSM.

Persyaratan :

- a. Pensiunan dan calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil, pejabat negara, hakim.
- b. Penerima tunjangan yang dibayarkan oleh PT Taspen yaitu : veteran PKRI dan KNIP.
- c. Fotokopi KTP/ SIM.

9. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.

Persyaratan :

- a. Perorangan : Kartu identitas (KTP/ SIM/ Paspor) nasabah dan NPWP (jika ada)
- b. Perusahaan : KTP pengurus, Akte Pendirian, SIUP, dan NPWP.

Karakteristik :

- a. Jangka waktu yang fleksibel : 1, 3, 6, dan 12 bulan.
- b. Dicairkan pada jatuh tempo.

- c. Setoran awal minimal Rp 2.000.000.
- d. Biaya materai 6000

#### 10. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah yad dhamanah*.

Manfaat :

- a. Dana aman dan tersedia setiap saat.
- b. Kemudah transaksi menggunakan Cek / BG.
- c. Fasilitas kliring antar wilayah.
- d. Fasilitas pengiriman *account statement* setiap awal bulan.

Persyaratan :

- a. Perorangan : KTP/SIM/Paspor nasabah.
- b. Perusahaan : KTP pengurus, Akte pendirian, SIUP dan NPWP.

Karakteristik :

- a. Berdasarkan prinsip syariah *wadiah yad dhamanah*.
- b. Setoran awal minimal Rp. 500.000 (perorangan) dan Rp. 1.000.000 (perusahaan).
- c. Biaya administrasi bulanan untuk perorangan Rp. 15.000 (tanpa ATM), Rp. 17.000 (dengan ATM) sedangkan untuk perusahaan Rp. 25.000.
- d. Biaya tutup rekening Rp. 20.000 (permintaan nasabah), Rp 50.000 (pelanggaran).
- e. Biaya administrasi Cek / BG Rp. 100.000.<sup>26</sup>

#### **b. Pembiayaan**

##### 1. Warung Mikro

Pembiayaan mikro adalah pembiayaan kepada calon nasabah atau nasabah perorangan atau badan usaha untuk membiayai kebutuhan usahanya melalui pembiayaan modal kerja atau

---

<sup>26</sup> *Ibid*



pembiayaan investasi dengan maksimal limit sampai dengan Rp. 200.000.000 dan atau untuk membiayai kebutuhan diluar usahanya (keperluan konsumtif untuk membiayai pembelian barang bergerak maupun tidak bergerak, untuk biaya perbaikan rumah, biaya sekolah/kuliah, biaya pengobatan, pernikahan dan lain-lain).

a. PUM (Pembiayaan Usaha Mikro)

Pembiayaan Usaha Mikro merupakan pembiayaan yang diperuntukan bagi pemilik usaha.

Persyaratan :

- 1) Fotocopy KTP Suami Istri/ Surat Kematian/ Surat Cerai
- 2) Fotocopy KK (Kartu Keluarga)
- 3) Fotocopy Surat Nikah/ Surat Keterangan Belum Nikah
- 4) Fotocopy Dokumen Jaminan (SHM, SHMSRS, SHGB, Bilyet Deposito, BPKB, Non Sertifikat)
- 5) Fotocopy ijin usaha (SKU RT/ RW, SKU Kelurahan, SITU/ SIUP/ TDP, lainnya)

b. PSM (Pembiayaan Serbaguna Mikro)

Pembiayaan Serbaguna Mikro merupakan pembiayaan yang diperuntukan bagi karyawan hingga Rp 200.000.000 dalam jangka waktu maksimal 8 tahun.

Persyaratan :

- 1) Fotocopy KTP Suami Istri/ Surat Kematian/ Surat Cerai
- 2) Fotocopy KK (Kartu Keluarga)
- 3) Fotocopy Surat Nikah/ Surat Keterangan Belum Nikah
- 4) Fotocopy Dokumen Jaminan (SHM, SHMSRS, SHGB, Bilyet Deposito, BPKB, Non Sertifikat)
- 5) Fotocopy Surat Keterangan Bekerja (SK)
- 6) Fotocopy Slip Gaji 3 Bulan Terakhir

## 2. *Consumer*

### a. Pensiun

Pembiayaan yang diperuntukan untuk para pensiunan pegawai negeri sipil yang menginginkan atau membutuhkan pembiayaan. Sistem pembiayaan ini ialah dalam proses pengembalian pembiayaannya dengan cara memotong dana pensiun yang didapatkannya.

Adapun keuntungan menggunakan pembiayaan dengan program BSM pensiun ialah,

- 1) Proses yang cepat
- 2) Limit hingga Rp 350.000.000
- 3) Berkah sesuai syariah
- 4) Angsuran ringan dan tetap hingga lunas
- 5) Jangka waktu pembiayaan hingga 15 tahun
- 6) Cover asuransi jiwa syariah

Pesyaratan :

- 1) Memiliki SK Pensiun/ SK Pensiun Otomatis/ SK Janda Asli
- 2) Menerima manfaat pension bulanan
- 3) Bersedia memindahkan kantor bayar manfaat pensiun bulanan ke BSM
- 4) Usia minimal saat pengajuan :
  - a) Pensiunan 50 tahun
  - b) Pensiunan janda 48 tahun
  - c) Usia maksimal saat jatuh tempo pembiayaan 75 tahun.

### b. Implan

Pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yang diberikan bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara masal, dikoordinasikan serta direkomendasikan oleh perusahaan tersebut.

c. BSM Oto

BSM Oto merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor baik baru maupun bekas dengan sistem *mudharabah* atau jual beli.

Syarat dan ketentuan :

- a) Perorangan dengan masa kerja/usaha minimal 2 tahun di bidangnya.
- b) Usia pemohon pada saat pengajuan BSM oto minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo.
- c) Pengajuan BSM Oto dapat dilakukan secara individu atau kolektif oleh instansi dimana pemohon bekerja.
- d) Jumlah pembiayaan minimal RP 30.000.000.

Dokumen Pendukung

**Tabel 3.2 Dokumen Pendukung Pembiayaan BSM Oto**

Dokumen nasabah	Karyawan	Profesional	Wiraswasta
Fotokopi KTP pemohon	V	V	V
Fotokopi KTP Suami/ Istri	V	V	V
Fotokopi KK & surat nikah (bila menikah) /surat cerai	V	V	V
Fotokopi SIUP, TDP, dan Akta Pendirian Perusahaan			V
Fotokopi Lap. Keuangan (bila ada)		V	V
Fotokopi Ijin Praktek		V	
Asli slip gaji dan surat keterangan pegawai tetap	V		

Fotokopi rekening Koran/ tabungan 3 bulan terakhir	V	V	V
Fotokopi NPWP untuk pembiayaan lebih dari Rp 50.000.000	V	V	V
Fotokopi rekening listrik/ air/ telp	V	V	V

### 3. BSM Griya

BSM griya ini merupakan program dari Bank Syariah Mandiri yang mana merupakan bagian dari KPR (kredit pembiayaan rumah). Dengan berbagai keuntungan dan BSM griya ini menggunakan akad *istishna'* dimana nasabah dapat memesan rumah sesuai rumah yang diinginkan oleh nasabah dengan persyaratan – persyaratan yang dipenuhi. BSM griya ini menerima pesanan untuk rumah baru maupun take over dari bank atau instansi lain yang bergerak dalam bidang sama yang menangani hal seperti BSM griya tersebut.

**Tabel 3.3 Persyaratan Pembiayaan BSM Griya**

Kelengkapan berkas	Karyawan	Wiraswasta	Professional
Copy KTP pemohon & pasangan	V	V	V
Copy KK	V	V	V
Copy Akta Nikah	V	V	V
Copy NPWP dan SPT PPh 21	V	V	V
Surat Keterangan Kerja/ SK Pengangkatan	V		
Slip Gaji 3 Bulan	V		
Akta Pendirian & Akta Perubahan		V	

TDP, SIUP		V	
Rekap Penjualan 6 bulan terakhir		V	
Laporan Keuangan 2 tahun terakhir		V	
Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi*			V
Kontrak kerja selama 1 tahun**			V
Copy mutasi tabungan 3 bulan terakhir***	V	V	V
Surat Penawaran Rumah	V	V	V
Cpy Sertifikat tanah, IMB, PBB	V	V	V

#### 4. *Bisnis Banking*

##### a. Modal Kerja

Pembiayaan dengan prinsip *Musyarakah* yang diberikan dari bank kepada nasabah sebagai modal usaha dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Manfaat :

- 1) Mekanisme pengembalian pembiayaan yang fleksibel (bulanan/ sekaligus diakhir periode).
- 2) Bagi hasil berdasarkan perhitungan revenue sharing.
- 3) Pembiayaan dapat berupa rupiah dan USD.

Persyaratan :

**Tabel 3.4 Persyaratan Pembiayaan Modal Kerja**

Keterangan	Badan Usaha	Perorangan
Identitas diri dan pasangan	-	V
KK dan Surat Nikah	-	V

Fotokopi rekening bank 3 bulan terakhir	V	V
Akte pendirian usaha	V	-
Identitas pengurus	V	-
Legalitas usaha	V	V
Laporan keuangan 2 tahun terakhir	V	V
Pass Peformane 2 tahun terakhir	V	V
Rencana usaha 12 bulan yang akan datang	V	V
Data obyek pembiayaan	V	V

b. Investasi

Pembiayaan jangka menengah dan panjang yang diberikan untuk pembelian barang modal atau aktiva tetap, pembiayaan proyek baru atau proyek perluasan suatu perusahaan misalnya bangunan, mesin-mesin, alat-alat berat, kendaraan.

Persyaratan :

- 1) Akte pendirian atau perubahan berikut pengesahaannya, SIUP, TDP, SKDP, NPWP.
- 2) Memiliki pengalaman usaha minimal 3 tahun.
- 3) Menyerahkan mutasi rekening minimal 6 bulan terakhir.
- 4) Untuk wiraswasta menyerahkan legalitas perorangan yang masih berlaku (KTP, NPWP, Akte nikah, KK).
- 5) Menyerahkan bukti kepemilikan agunan yang sah.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid*

### **c. Jasa**

#### **1. Jasa Produk.**

##### **a) BSM Card**

Merupakan sarana kartu yang dapat digunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin Debit (EDC/ *Electronik Data Capture*).

##### **b) BSM Sentra Bayar**

Merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan pada pihak ketiga (PLN, Telkom, Indosat, Telkomsel). Layanan sentra bayar dapat dilakukan dengan setor uang kas atau debit rekening melalui *teller*, TM, *SMS Banking* atau proses autodebet secara bulanan.

##### **c) BSM Net Banking**

Merupakan layanan transaksi perbankan (non-tunai) melalui internet.

##### **d) BSM Mobile Banking**

Merupakan layanan perbankan yang berbasis teknologi SMS telepon seluler yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dimana saja.

##### **e) BSM Eletronic Payroll**

Merupakan layanan pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini secara mudah, aman dan fleksibel.

#### **2. Jasa Operasional**

##### **a) BSM Kliring**

Merupakan penagihan warkat kepada bank lain, dimana lokasi bank tertariknya berada pada satu wilayah kliring.

##### **b) BSM RTGS**

Merupakan jasa transfer uang valuta rupiah antar bank lain dalam satu kota yang berbeda secara real time.

##### **c) BSM Intercity Clearing**

Merupakan jasa penagihan warkat (Cek / BG) bank diluar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima dana hasil tagihan (Cek/ BG) pada keesokan harinya.

d) BSM Inkaso

Merupakan penagihan warkat bank lain dimana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada diluar negeri dan hasil penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

e) BSM Transfer lintas negara western union

Merupakan jasa pengiriman uang/ penerimaan uang secara cepat yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (*domestic*).

3. Jasa Investasi

a) Sukuk Negara Ritel

Merupakan Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan WNI melalui agen penjual dipasar perdana dalam negeri. Pemesanan pembelian Sukuk Negara Ritel hanya dapat dilakukan oleh perseorangan WNI yang dibuktikan dengan KTP yang masih berlaku, dengan jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan Memorandum Informasi yang diterbitkan setiap penerbitan Sukuk Negara Ritel.<sup>28</sup>

b) Reksadana

1) Reksadana Peribas Pesona Syariah

Merupakan reksadana yang memberikan potensi tingkat pertumbuhan nilai investasi yang menarik dalam jangka panjang sesuai dengan prinsip pasar modal syariah bersifat ekuitas yang diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia.

---

<sup>28</sup><http://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/investasi/sukuk-negara-retail>  
Diakses tanggal 7 Februari 2018 pukul 19.10.



2) Reksadana Mandiri Investa Syariah Berimbang

Merupakan reksadana campuran berbasis instrument pasar uang, pasar obligasi dan pasar saham dengan ketentuan investasi sesuai Syariah.

3) Reksadana Mandiri Investa Atraktif Syariah

Merupakan reksadana syariah yang dikeluarkan PT Mandiri Manajemen Investasi. Merupakan reksadana saham, yaitu wadah yang menghimpun dana dari masyarakat (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh Manajer Investasi

**B. Mekanisme Pengenaan Denda Keterlambatan Terhadap Nasabah Bermasalah pada Warung Mikro di Bank Syariah KC Purwokerto**

Dalam pengenaan denda keterlambatan bank syariah mandiri tidak serta merta langsung memaksa nasabah untuk membayar denda, memang denda dikenakan mulai dari hari pertama nasabah telat membayar namun bank syariah mandiri khususnya pada warung mikro tetap mencari penyebab tidak disiplinnya nasabah dalam membayar angsuran apakah disengaja atau tidak disengaja.

Berikut ini tahap-tahap pengenaan denda kepada nasabah yang terlambat dalam membayar angsuran.

1. 2A

Nasabah masuk daftar 2A saat nasabah telat membayar pada jangka waktu 1-30 hari. pada saat hari ke 15 jika nasabah belum membayar maka akan diberikan surat panggilan. Saat nasabah berada pada kategori 2A ini penghitungan denda sudah dimulai.

2. 2B

Jika dalam jangka waktu hari ke 1-30 bulan berikutnya nasabah tidak membayar maka nasabah akan masuk kekategori 2B pada masa ini nasabah diberikan surat panggilan kembali.

3. 2C

Jika nasabah belum juga membayar pada bulan selanjutnya maka nasabah akan masuk pada kategori 2C ini. Pada kategori 2C ini warung mikro pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto akan lebih intens dalam menemui ataupun menghubungi nasabah yang telat membayar tersebut agar nasabah tersebut tidak turun pada tiga 3A dan masuk nasabah NPF (*non performing finance*)

4. 3A

Pada kategori 3A ini nasabah sudah masuk data NPF (*non performing finance*) dan sudah masuk pada perhatian Bank Indonesia.

5. 3B-3C-4A

Setelah 3A bulan berikutnya tidak ada pembayaran maka nasabah masuk pada kategori 3B bulan selanjutnya 3C dan sampai ke 4A. Banyaknya kategori pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto dimaksudkan agar jaminan tidak sampai dijual atau dilelang karena azas yang dipakai Bank Syariah Mandiri Cabang Purwokerto adalah tolong menolong.

Jika pada saat nasabah masuk kategori atau klasifikasi nasabah yang telat membayar namun nasabah mempunyai itikad baik untuk membayar namun dananya tidak cukup maka Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto akan memberikan keringanan pada nasabah untuk hanya membayar pokoknya saja tanpa dendanya karena kembali lagi azas yang dipakai Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto adalah tolong-menolong tidak hanya keuntungan saja. Dan nasabah akan masuk kategori atau klasifikasi 2A kembali.

6. Call 5

Nasabah yang masuk pada kategori call 5 adalah nasabah yang tidak mempunyai itikad baik dan tidak menghadiri panggilan pada saat ada surat panggilan dari bank. Pada saat call 5 ini maka keputusan yang akan diambil oleh bank adalah lelang jaminan namun sebelum itu bank akan memberikan penawaran kepada nasabah untuk menjual jaminan

tersebut sendiri agar nasabah masih mendapatkan lebih akan penjualan jaminan tersebut. Namun jika nasabah tidak berkenan menjual jaminannya sendiri maka jaminan tersebut akan dilelang oleh bank.<sup>29</sup>

Meskipun ada kategori atau tahap-tahap menangani nasabah namun warung mikro pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto juga selalu berusaha agar nasabah–nasabahnya selalu lancar yaitu dengan cara selalu memonitoring dan selalu menjaga silaturahmi dengan nasabahnya karena hal ini diyakini akan menambah erat hubungan bank dengan nasabah.

### **C. Analisis Pengenaan Denda Keterlambatan Menurut Fatwa DSN-MUI Nomor 17/DSN-MUI/IX/2000 pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto**

#### **1. Dari segi subjek**

Subjek yang dimaksudkan disini ialah nasabah, jika dilihat dari segi subjek pada fatwa DSN-MUI nomor 17 tahun 2000, sanksi yang dikenakan adalah kepada nasabah yang mampu membayar, tetapi menunda-nunda pembayaran dengan sengaja sedangkan nasabah yang tidak atau belum mampu membayar disebabkan *force majeure* tidak boleh dikenakan sanksi.<sup>30</sup>

Pada bank syariah Mandiri KC Purwokerto jika ada nasabah yang terlambat dalam membayar angsuran, bank akan mencari tahu semaksimal mungkin penyebab hal tersebut apakah karena disengaja ataukah karena *force majeure* . Adapun karakteristik nasabah yang dianggap sengaja menunda pembayaran ialah ;

- a) tidak mempunyai itikad baik kepada bank saat bank memberikan surat panggilan dan nasabah tidak menghadiri panggilan tersebut,
- b) memberikan informasi palsu mengenai keberadaan nasabah itu sendiri kepada bank

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Bapak Sutopo bagian penagihan pada Bank Syariah Mandiri

<sup>30</sup> Fatwa DSN-MUI Nomor : 17/DSN-MUI/IX/2000 ayat 1 dan 2

c) sulit dihubungi lewat telepon atau media yang lain oleh bank.

Jika karakteristik diatas terpenuhi maka nasabah dianggap sengaja lalai dalam membayar kewajibannya dan bank akan mengenakan denda tersebut kepada nasabah dan menjalani mekanisme yang ada untuk menghadapi nasabah yang bermasalah. Sedangkan karakteristik nasabah yang bermasalah karena *force majeure* antara lain ;

- a) mempunyai itikad baik untuk menghadiri panggilan dari bank.
- b) memberikan informasi yang sebenarnya atas kondisi nasabah yang sebenarnya
- c) tidak mempersulit bank saat bank mencari informasi tentang nasabah itu sendiri, kondisi usahanya ataupun yang lain yang berkaitan dengan pembiayaan yang diberikan bank kepadanya.

Jika terdapat karakteristik diatas dan bank telah mengetahui penyebab terlambatnya nasabah dalam membayar misalnya karena, penipuan, bencana alam atau hal lain yang tidak diinginkan maka Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto tidak akan mengenakan denda kepada nasabah yang terlambat membayar tersebut, nasabah hanya perlu membayar hutang pokoknya saja.

Karakteristik-karakteristik diatas harus benar-benar dipahami agar bank paham apa yang harus dilakukan kepada nasabah yang terlambat dalam membayar.<sup>31</sup>

## 2. Dari segi objek

Objek disini maksudnya ialah sanksi atau denda keterlambatan itu sendiri pada fatwa DSN-MUI nomor 17 tahun 2000, sanksi haruslah berdasarkan dengan prinsip *ta'zir* yang bertujuan agar nasabah lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya.<sup>32</sup>

Pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto denda keterlambatan dibagi menjadi dua jenis yaitu *ta'zir* dan *ta'widh*. Yang pertama ialah *ta'zir* sesuai fatwa DSN-MUI nomor 17 tahun 2000 denda

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Bapak Sutopo bagian penagihan pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

<sup>32</sup> Fatwa DSN-MUI Nomor : 17/DSN-MUI/IX/2000 ayat 4

keterlambatan dikenakan kepada nasabah agar nasabah lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya jadi, denda *ta'zir* ini tidak diakui sebagai pendapatan oleh Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto namun denda tersebut diperuntukkan untuk dana sosial, yang kedua ialah *ta'widh*, jadi denda yang didapatkan dari nasabah sebagian digunakan untuk menutup kerugian yang dialami oleh Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto akibat dari kelalaian nasabah dalam memenuhi kewajibannya. Besar dana denda keterlambatan yang digunakan untuk *ta'widh* sebesar dana yang dikeluarkan oleh bagian penagihan dalam dalam kegiatan penagihan tersebut contohnya untuk transportasi dan biaya-biaya lain yang dibutuhkan.

Waktu pengenaan denda dimulai satu hari tepat setelah jatuh tempo pembayaran angsuran, dalam jangka waktu 15 hari nasabah tidak ada kabar dan tidak melakukan pembayaran maka bank akan memberikan surat panggilan pertama untuk nasabah. Pemberian surat panggilan kepada nasabah berjarak 15 hari dari surat panggilan sebelumnya.

Untuk besarnya denda dikenakan berdasarkan besar tunggakan yang dimiliki nasabah yang terlambat dalam membayar. Untuk presentase perhitungannya  $0,006\% \times \text{jumlah angsuran yang tidak dibayarkan}$ . Pada warung mikro akad yang digunakan ialah akad *murabahah* namun pengenaan denda dihitung dari besarnya angsuran nasabah per bulan dari pokok pembiayaan nasabah tersebut saja, tanpa ditambah margin yang telah disepakati.<sup>33</sup>

Berikut ini contoh perhitungan denda : Ibu Ica memiliki pembiayaan warung mikro di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto guna membeli mobil sebesar Rp. 200.000.000,- dengan margin Rp. 50.000.000,- dan dengan angsuran Rp. 3.000.000,- per bulan, pada tahun ke 5 bulan kedua ibu Ica terlambat membayar selama satu bulan dan

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Bapak Sutopo bagian penagihan pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

diketahui oleh pihak bank bahwa ibu Ica sengaja tidak membayar angsuran dan bank langsung mengenakan denda tersebut kepada ibu Ica

Perhitungan :

$$2.400.000 \times 0,006\% = 14.400/\text{hari}$$

$$14.400 \times 30 = 432.000$$

Keterangan :

2.400.00 =Angsuran dikurangi margin pada bulan itu.

0,006% = Presentase pengenaan denda

30 =Hari pada bulan yang bersangkutan.

Jadi, besar denda yang dikenakan kepada ibu Ica Rp.432.000,-. Setelah menemukan denda yang akan dikenakan kepada ibu Ica denda tersebut dibagi menjadi dua yaitu diperuntukan *ta'zir* dan *ta'widh*.



IAIN PURWOKERTO

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian, serangkaian pembahasan dan analisis, maka penulis menarik kesimpulan bahwa, dalam mekanisme penerapan denda keterlambatan Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto telah sesuai dengan apa yang di atur pada fatwa DSN MUI Nomor 17 tahun 2000 dalam pengenaan denda keterlambatan Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto sangat mengedepankan asas tolong menolong dan itikad baik, Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto bisa saja menghapus denda keterlambatan nasabah apabila alasan nasabah telat membayar memang bukan karena disengaja seperti, terkena penipuan atau terkena bencana alam. Namun jika nasabah sengaja tidak membayar padahal nasabah tersebut mampu membayar dan sengaja menunda-nunda pembayaran maka Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto akan langsung mengenakan denda tersebut kepada nasabah tersebut. Dalam pengenaan denda, Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto bukan dimaksudkan untuk mendapat keuntungan, namun semata-mata agar nasabah dapat disiplin dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk membayar hutang.

#### **B. Saran**

1. Bagi Bank
  - a. Sebaiknya saat akad pembiayaan terjadi, pihak bank syariah Mandiri KC Purwokerto menjelaskan lebih detail mengenai pengenaan denda pada nasabah yang terlambat membayar.
  - b. Selalu tingkatkan kualitas sumberdaya manusia agar tercipta Bank Syariah Mandiri yang terdepan dan modern serta pertahankan prestasi-prestasi yang pernah diraih Bank Syariah KC Purwokerto.

2. Bagi Akademisi

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bagan rujukan bagi peneliti selanjutnya yaitu dalam program studi manajemen perbankan syariah.
- b. Bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, disarankan tidak hanya meneliti satu bagian pada bank saja namun secara keseluruhan.





## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Aliminsyah, dan Padji, *Kamus Istilah Keuangan dan Perbankan*, Bandung: Yrama Widya, 2008.
- Anshof Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Anugrah Murni, *Perbankan Syariah*, Yogyakarta : PT Intan Sejati, Klaten, 2010.
- Dahlan Ahmad, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kriktik*, Yogyakarta : Penerbit Teras, 2012.
- Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Surabaya: APOLLO, 1997.
- Fathul Aziz Aminudin, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2017.
- Hamka, *Studi Islam*, Jakarta: Penerbit Pustaka Panjimas, 1985.
- Karim, Adiwarmarman , *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan ed.5*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016.
- Lewis, Mervyn K dan Latifa M. Algaoud, *Perbankan Syariah; Prinsip Praktik Prospek*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2001.
- M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* , Jakarta : Gema Insani, 2001.
- Martono, *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*, Yogyakarta : Ekonisia, 2013.
- Naf'an, *Pembiayaan Musyarakah dan Mudharabah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2006.
- Tunggal, Amin Widjaja, *Kamus Istiah Akuntansi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.
- Widodo Sugeng, *Modal Pembiayaan Lembaga Keuangan Islam*. Yogyakarta: Kaukaba, 2014.

**Tugas Akhir/Skripsi :**

Winarti, Erma, *Infak sebagai ganti rugi atas keterlambatan angsuran di BMT Subulussalam Sleman*, Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012.

Saputra, Heri, *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di KJKS BMT Syariah Sejahtera Boyolali*, Surakarta : Universitas Muhamadiyah Surakarta, 2013.

Hidayat, M. Rif'at Hanin, *Penerapan Sanksi Denda pada Akad Murabahah di Bank Syariah Mandiri*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017.

Nur Indah Sari, Yetty *Denda Murabahah dalam Pandangan Sistem Ekonomi Islam*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2008



IAIN PURWOKERTO