IMPLEMENTASI PRINSIP MENGENAL NASABAH DALAM PENANGANAN NON PERFORMING FINANCING (NPF) OLEH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC UNIVERSITAS JEMBER

SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Erna Pujiati
Nim : 221102020034

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

IMPLEMENTASI PRINSIP MENGENAL NASABAH DALAM PENANGANAN NON PERFORMING FINANCING (NPF) OLEH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC UNIVERSITAS JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana hukum (S.H)
Fakultas syariah
Program studi hukum ekonomi syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Erna Pujiati
Nim : 221102020034

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

IMPLEMENTASI PRINSIP MENGENAL NASABAH DALAM PENANGANAN NON PERFORMING FINANCING (NPF) OLEH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC UNIVERSITAS JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana hukum (S.H)
Fakultas syariah
Program studi hukum ekonomi syariah

Oleh:

Erna Pujiati
NIM: 221102020034

Disetujui Pembimbing

Dr. Zainul Hakim, S.E.I., M.Pd.I.
NIP. 197405233201411100l

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

IMPLEMENTASI PRINSIP MENGENAL NASABAH DALAM PENANGANAN NON PERFORMING FINANCING (NPF) OLEH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC UNIVERSITAS JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 25 Juni 2026

Tim Penguji

Ketua

Freddy Hidayat, M.H.
NIP. 198808262019031003

Sekretaris

Moh. Ali Syaifudin Zuhri, S.E.I., M.M
NIP. 19820207 202521 1 004

Anggota :

1. Dr. Erfina Fuadatul Khilmi, S.H., M.H. ( )
2. Dr. Zainul Hakim, S.E.I., M.Pd.I. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah

Dr. Wildani Hefni, M. A.
NIP. 199111072018011004

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MOTTO

وَاِنْ كَانَ ذُوْ عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ اِلٰى مَيْسَرَةٍ ۗ وَاَنْ تَصَدَّقُوْا خَيْرٌ لَّكُمْ اِنكُنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ

Artinya: "Jika dia (orang yang berutang itu) dalam kesulitan, berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Kamu bersedekah (membebaskan utang) itu lebih baik bagimu apabila kamu mengetahui (-nya)." (QS. Al- Baqarah [2]: 280)[1]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

[1] Al-Qur'an, QS. Al- Baqarah (2): 280, Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnan Pentashihan Mushaf Al-Qur'an , 2019).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah Swt. yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dianugerahi kekuatan lahir dan batin serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Penulis persembahkan karya ini sebagai bentuk penghargaan kepada beberapa pihak yang selalu menjadi dukungan dan sumber insipirasi, antara lain:

1. Almarhum Bapak Purwanto, seseorang yang sangat berjasa bagi penulis walaupun beliau telah dipanggil dahulu oleh Allah SWT, nilai-nilai kehidupan, kesederhanaan, pantang menyerah, serta ketulusan yang beliau ajarkan senantiasa menjadi pegangan penulis dalam menempuh setiap proses kehidupan. Skripsi ini menjadi salah satu wujud ikhtiar penulis untuk mewujudkan harapan dan doa yang pernah beliau titipkan semasa hidup. Semoga Allah Swt. menerima segala amal kebaikan beliau dan menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya.
2. Ibu Siti Nuriyah, yang membesarkan, mendidik, serta senantiasa memberikan doa, kasih sayang, kesabaran, dan pendampingan kepada penulis dalam setiap proses pendidikan. Segala bentuk pengorbanan dan ketulusan beliau menjadi sumber motivasi dan kekuatan utama bagi penulis
3. Kakak penulis, Sugiarti Ningsih Indah Puspa Sari, penulis menyampaikan apresiasi atas perhatian, dukungan, fasilitas, serta motivasi yang senantiasa diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Dukungannya menjadi penguat bagi penulis untuk terus berupaya dan menyelesaikan tanggung jawab akademik ini secara optimal.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4. Kepada keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terimakasih atas doa dan dukungannya yang senantiasa menjadi pendorong bagi saya hingga mencapai keberhasilan ini.
5. Kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember yang memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam skripsi ini, terimakasih atas waktu, informasi, dan kesediannya kepada peneliti, tanpa adanya itu semua peneliti tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Swt. atas rahmat, taufik, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti.

Penyusunan skripsi ini tidak terhindar dari berbagai tantangan dan keterbatasan, tetapi berkat pertolongan Allah Swt. serta dukungan dari banyak pihak, seluruh proses dapat dilaksanakan dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag. selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Freddy Hidayat, S.H., M.H. selaku Kordinator Prodi Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Bapak Zainul Hakim, S.E.I., M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Kepada perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Serta berbagai pihak yang membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari di dalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga masih perlu untuk disempurnakan. Oleh karena itu, kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Atas semua dukungan dan waktu saya ucapkan terima kasih, semoga Allah SWT. senantiasa membalas kebaikan para pihak-pihak yang membantu dengan sebaik-baiknya balasan. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan kata atau penulisan dalam skripsi ini yang mungkin kurang berkenan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis juga pembaca.

Jember, 13 April 2026

Erna Pujiati
NIM. 221102020034

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Erna Pujiati, 2026: Implementasi Prinsip Mengenal Nasabah Dalam Penanganan Non Performing Financing (NPF) Oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember.

Kata Kunci: ***Prinsip Mengenal Nasabah, Non Performing Financing (NPF), Bank Syariah Indonesia***

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya risiko pembiayaan bermasalah Non Performing Financing (NPF) dalam perbankan syariah yang dapat memengaruhi stabilitas dan kinerja lembaga keuangan. Salah satu upaya mitigasi risiko tersebut adalah melalui penerapan prinsip mengenal nasabah yang berfungsi untuk mengidentifikasi, memverifikasi, serta memantau kondisi nasabah secara berkelanjutan. Penerapan prinsip ini menjadi penting sebagai langkah preventif dalam menilai kelayakan nasabah sebelum pembiayaan diberikan, sekaligus sebagai dasar dalam melakukan pengawasan selama masa pembiayaan berlangsung. Dengan demikian, optimalisasi implementasi prinsip mengenal nasabah diharapkan mampu menekan potensi terjadinya pembiayaan bermasalah secara lebih efektif.

Fokus penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana penerapan prinsip mengenal nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember? 2) Bagaimana kendala serta upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF)? Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Untuk mendeskripsikan penerapan prinsip mengenal nasabah oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam penanganan Non Performing Financing (NPF). 2) Untuk mengidentifikasi kendala serta upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF).

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang menggunakan pendekatan sosiologi hukum. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber dan Triangulasi Teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Implementasi prinsip mengenal nasabah telah diterapkan melalui tahapan identifikasi, verifikasi, dan pemantauan berkelanjutan terhadap nasabah pembiayaan. 2) Dalam penanganan pembiayaan bermasalah, pihak bank menerapkan berbagai strategi seperti penagihan secara persuasif, restrukturisasi pembiayaan, serta pendekatan kekeluargaan kepada nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan informasi awal mengenai kondisi nasabah dan perubahan kemampuan bayar nasabah akibat faktor ekonomi dan kurangnya itikad dari nasabah.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Konteks Penelitian 1
B. Fokus Penelitian 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 7
E. Definisi Istilah 8
F. Sitematika Pembahasan 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA **12**

A. Penelitian Terdahulu 12
B. Kajian Teori 23

BAB III METODE PENELITIAN **42**

A. Jenis penelitian 42
B. Pendekatan penelitian 42
C. Lokasi penelitian 43
D. Subyek penelitian 43
E. Teknik pengumpulan data 44
F. Teknik analisis data 46

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

G. Teknik keabsahan data 48
H. Tahap-tahap penelitian 50

BAB IV PENYAJIAN DATA 52

A. Gambaran Objek Penelitian 52
B. Penyajian Data dan Analisis 61
C. Pembahasan Temuan 73

BAB V PENUTUP 87

A. Kesimpulan 87
B. Saran 88

DAFTAR PUSTAKA 90

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu..... 18

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir memperlihatkan kemajuan yang cukup signifikan, baik dari sisi jumlah lembaga maupun total aset. Hal ini sejalan dengan bertambahnya kesadaran masyarakat tentang prinsip-prinsip keuangan syariah yang menolak riba dan mengutamakan keadilan dalam transaksi. Namun, di balik pertumbuhan tersebut, permasalahan pembiayaan bermasalah atau NPF (Non Performing Financing) masih menjadi tantangan serius bagi keberlangsungan kinerja bank syariah. NPF yang tinggi dapat mengganggu likuiditas dan keyakinan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah apabila tidak ditangani dengan tepat dan sesuai dengan prinsip- prinsip syariah yang berlaku.[2]

Secara umum, masalah pembiayaan dapat timbul akibat adanya faktor-faktor dari dalam dan luar perusahaan. Faktor internal merupakan elemen yang ada di dalam organisasi itu sendiri, dengan faktor manajerial sebagai aspek yang paling berpengaruh. Misalnya rendahnya literasi keuangan syariah, ketidakstabilan penghasilan masyarakat, penumpukan berlebihan pada aset tetap, serta kurangnya modal yang memadai. Sementara itu, faktor eksternal adalah elemen-elemen yang berada diluar

[2] Nabila Karima, Jumanda Astary, Mamuji, dkk, "Faktor yang Mempengaruhi Non-Performing Financing (NPF) pada Perbankan Syariah di Indonesia", *Islamic Economics and Business Review*, Vol.3 No.1, 2024, 516. https://doi.org/10.59580/iesbir.v3i1.7025

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kendali manajemen perusahaan seperti bencana alam, perubahan dalam situasi ekonomi dan perdagangan, serta kemajuan teknologi.[3]

Kondisi ini menuntut perhatian lebih karena pengelolaan pembiayaan bermasalah pada bank syariah memiliki ciri yang berbeda dengan bank konvensional. Dalam sistem syariah, penyelesaian pembiayaan tidak dapat dilakukan dengan cara yang menimbulkan unsur riba, denda berlebih, atau ketidakadilan terhadap nasabah. Oleh karena itu, pendekatan penyelesaian NPF harus mempertimbangkan nilai-nilai moral, spiritual, serta sosial yang menjadi dasar operasional bank syariah.[4]

Di Indonesia, dasar penerapan prinsip mengenal nasabah pertama kali diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles), yang terakhir kali diperbaharui dengan PBI No. 5/21/PBI/2003. Prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang digunakan oleh bank untuk mengenali identitas nasabah, memantau aktivitas transaksi nasabah termasuk melaporkan transaksi yang mencurigakan. Jadi, prinsip mengenal nasabah merupakan instrumen manajemen risiko yang berfungsi sebagai upaya preventif dalam meminimalkan terjadinya Non Performing Financing (NPF), bank dapat memperoleh informasi yang memadai mengenai profil dan kemampuan nasabah sehingga keputusan pembiayaan menjadi lebih tepat. Dengan demikian, penerapan prinsip mengenal

[3] Lili Amelia, Syahpawi, Nurnasrina, "Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah", *Journal of Financial and Islamic Banking*, Vol.2 No.2, 2024, 137. https://doi.org/10.31004/money.v2i2.24070

[4] Wibisono, "Analisis Faktor Penyebab Gagal Bayar Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.15 No.2, 2020, 118. t.t.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

nasabah yang efektif berkontribusi dalam menekan risiko pembiayaan bermasalah serta mendukung penanganan NPF melalui pemantauan berkelanjutan terhadap kondisi nasabah.[5]

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pasal 2 menjelaskan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Meskipun tidak disebutkan secara spesifik, substansi prinsip mengenal nasabah tercermin di dalam pasal tersebut yang menegaskan kewajiban prinsip kehati-hatian. Pasal 23 dan 27 ayat 1 juga menyatakan bahwa penyaluran pembiayaan di lembaga Bank Syariah memiliki potensi resiko kegagalan atau macet dalam pelunasannya. Dalam pelaksanaan operasionalnya pihak bank harus sangat memperhatikan prinsip-prinsip penyaluran dana atau pembiayaan yang sehat.[6]

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan bank-bank syariah milik negara dan menjadi salah satu langkah penting dalam memperkuat sistem keuangan syariah nasional berbasis prinsip syariah. BSI tidak hanya berfungsi untuk lembaga penghubung, tetapi juga sebagai institusi yang mengutamakan prinsip kehati-hatian serta kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah dalam setiap kegiatan operasionalnya.[7] Dalam

[5] Nurfitriyani, "Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan PBI NOMOR 12/20/PBI/2010", *Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, Vol. 12 No. 2, 2021, 37. https://doi.org/10.28932/di.v12i2.3148

[6] Khofifah Indar Mawar Sari, "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah", *Jurnal of Indonesia Sharia Economics*, Vol. 2 No. 1, 2023, 96. https://doi.org/10.35878/jiose.v2i1.552

[7] Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*, diakses melalui: https://www.ojk.go.id

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

praktiknya, penyaluran pembiayaan oleh bank syariah tidak pernah terlepas dari risiko pembiayaan yang bermasalah atau yang dikenal dengan Non Performing Financing (NPF). NPF adalah keadaan di mana nasabah mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui. [8]

Adapun upaya yang dilakukan oleh bank syariah untuk mengurangi risiko tersebut adalah dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah. Prinsip ini menekankan pentingnya identifikasi, verifikasi, dan pemantauan terhadap profil dan aktivitas nasabah secara menyeluruh. Melalui penerapan prinsip mengenal nasabah yang baik, pihak bank dapat menilai kelayakan nasabah sebelum memberikan pembiayaan dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya pembiayaan yang bermasalah di kemudian hari.[9]

Prinsip mengenal nasabah bukan hanya berfungsi untuk mencegah kejahatan keuangan seperti pencucian uang, tetapi juga membantu meningkatkan kualitas pembiayaan. Pemahaman yang menyeluruh tentang karakter, kapasitas, dan keadaan usaha nasabah memungkinkan bank untuk membuat keputusan pembiayaan yang lebih baik. Ini menunjukkan bahwa prinsip mengenal nasabah sangat terkait dengan pencegahan dan penanganan NPF dalam praktik perbankan syariah.[10] Namun demikian,

[8] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, *POJK No. 16/POJK.03/2014 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum Syariah.*

[9] Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah(KYC)*,https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/prinsip-mengenal-nasabah.aspx (Diakses 15 April 2026)

[10] Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 90.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dalam praktik di lapangan, penerapan prinsip mengenal nasabah juga menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi internal lembaga perbankan ataupun dari karakteristik nasabah itu sendiri. Dalam beberapa kasus, pembiayaan masih mengalami masalah meskipun analisis sudah dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip tersebut belum seluruhnya maksimal.[11]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Khairani (2021) menunjukkan bahwa salah satu alasan meningkatnya NPF di bank syariah adalah lemahnya proses pengawasan setelah penyaluran dana dan kurangnya penerapan prinsip syariah dalam restrukturisasi pinjaman. Bank cenderung lebih memilih pendekatan administratif dibandingkan dengan pendekatan yang berfokus pada ukhuwah dan ta'awun, yang membuat nasabah merasa terbebani.[12] Selanjutnya, penelitian oleh Haris Saputra (2020) menemukan bahwa banyak bank syariah mengalami kesulitan dalam menerapkan prinsip keadilan ketika nasabah gagal membayar karena faktor ekonomi eksternal, seperti menurunnya daya beli masyarakat. Ini menandakan pentingnya adanya model penyelesaian berbasis syariah yang lebih responsif terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat.[13]

Berdasarkan uraian diatas bahwasanya, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis lebih dalam bagaimana penerapan prinsip

[11] Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko Perbankan*, (Jakarta: Gramedia, 2015),75.

[12]Fitria Nur Azizah, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Non Performing Financig (NPF) Pada Bank Umum Syariah Tahun 2017-2021", Skripsi: IAIN Ponorogo, 2022.

[13] Haris Saputra, "Implementasi Prinsip Keadilan dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Mandiri Pekanbaru", Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mengenal nasabah dalam mengatasi Non Performing Financing pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Universitas Jember. Dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran nyata terhadap praktik yang terjadi di lapangan serta menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pengelolaan pembiayaan pada perbankan syariah.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pembahasan konteks penelitian yang sudah disampaikan diatas, terdapat suatu rumusan masalah yang menjadi inti dalam pembahasan yaitu:

1. Bagaimana penerapan prinsip mengenal nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember?
2. Bagaimana kendala serta upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan penerapan prinsip mengenal nasabah oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam penanganan Non Performing Financing (NPF).
2. Untuk mengidentifikasi dan meminimalisir kendala serta upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menggali lebih dalam dan memperluas pengetahuan yang terkait dengan pandangan hukum ekonomi syariah terhadap implementasi prinsip mengenal nasabah dalam penanganan NPF oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan menambah refrensi mahasiswa sehingga bisa menjadi bekal awal dalam merancang dan melaksanakan penelitian sejenis selanjutnya khususnya mahasiswa hukum ekonomi syariah.

b. Bagi lembaga

Bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki kebijakan serta strategi penanganan Non Performing Financing (NPF). Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pendekatan yang lebih efektif dan sesuai dengan prinsip keadilan syariah dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat peran lembaga dalam menerapkan nilai-nilai etika Islam secara konsisten di setiap kegiatan operasionalnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih baik tentang tanggung jawab dalam menjalankan akad pembiayaan. Penelitian ini juga diharapkan mampu mendorong tumbuhnya budaya ekonomi yang berlandaskan nilai-nilai kejujuran, keadilan dan tolong-menolong.

E. Definisi Istilah

1. Implementasi

Implementasi secara umum dapat dipahami sebagai suatu proses penerapan rencana, kebijakan, konsep, atau gagasan yang telah dirumuskan sebelumnya ke dalam tindakan nyata guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Definisi ini menegaskan bahwa implementasi tidak hanya berhenti pada tahap perencanaan, tetapi juga mencakup pelaksanaan secara konkret dalam praktik. Adapun makna dasar implementasi menurut KBBI adalah pelaksanaan atau penerapan.[14]

2. Prinsip Mengenal Nasabah

Prinsip mengenal nasabah merupakan suatu pedoman yang mewajibkan lembaga keuangan untuk mengenali dan memahami identitas, karakteristik, serta aktivitas transaksi nasabah secara menyeluruh. Prinsip ini bukan hanya terbatas pada pengumpulan data administratif, melainkan juga mencakup proses verifikasi, pemantauan,

[14] Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*, entri "implementasi", diakses 27 Juni 2026.https://kbbi.kemdikbud.go.id/

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan pembaruan informasi nasabah secara berkelanjutan guna memastikan kesesuaian antara profil nasabah dengan pola transaksi yang dilakukan.[15]

3. Non Performing Financing

Non Performing Financing merupakan pembiayaan pada bank yang mengalami penurunan kualitas akibat ketidakmampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang telah disepakati. Kondisi tersebut menunjukkan adanya risiko pembiayaan yang dapat memengaruhi tingkat kesehatan bank apabila tidak ditangani secara tepat melalui pengawasan, penilaian kualitas pembiayaan, dan langkah penyelesaian yang sesuai. [16]

4. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) bank umum syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam serta berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan maupun layanan jasa perbankan sesuai ketentuan syariah. BSI dibentuk melalui penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri.[17]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

[15] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), 169.

[16] Ismail, *Perbankan Syariah*, 224.

[17] Hery Gunardi, *Mega Merger in the Pandemic Era: Kepemimpinan dan Tantangan Merger Bank Syariah Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2024), 15.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

F. Sisitematika Pembahasan

Sistematika pembahasan secara keseluruhan dalam penelitian ini terdapat 5 bagian yaitu:

BAB I PENDAHULUAN bab ini memuat uraian mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan. Pada bagian ini dijelaskan latar belakang yang melandasi pemilihan topik, arah penelitian yang akan ditempuh, serta kontribusi yang diharapkan baik secara teoretis maupun praktis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA bab ini berisi kajian teoritis dan kajian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, termasuk teori-teori yang mendasari penelitian serta penelitian-penelitian sebelumnya yang sejenis.

BAB III METODE PENELITIAN dalam bab ini dijelaskan secara rinci pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta langkah-langkah untuk menjaga keabsahan data. Selain itu, dipaparkan pula tahapan penelitian yang ditempuh penulis mulai dari persiapan hingga penyusunan laporan.

BAB IV PEMBAHASAN bagian ini menyajikan gambaran umum objek penelitian yang menjadi fokus kajian, dilanjutkan dengan pemaparan hasil temuan penelitian. Data yang didapatkan kemudian dianalisis secara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mendalam dengan menghubungkannya pada teori yang telah dibahas pada kajian pustaka, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

BAB V PENUTUP bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian sekaligus menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, disampaikan pula saransaran yang dapat menjadi masukan bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tema sejenis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1) Skripsi dari Sabiella Aulia Khoirunnisa (2023) dengan judul "Analisis Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado".

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan prinsip mengenal nasabah dilaksanakan oleh bank syariah dalam kegiatan pembiayaan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat proses pengenalan nasabah yang meliputi identifikasi, verifikasi, dan pemantauan nasabah, serta menilai kesesuaiannya dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Selain itu, penelitian tersebut juga bertujuan untuk memahami peran prinsip mengenal nasabah dalam mendukung prinsip kehati-hatian bank guna meminimalisir risiko yang mungkin timbul dalam kegiatan pembiayaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa memberikan gambaran mengenai pentingnya prinsip mengenal nasabah dalam menjaga keamanan dan keberlangsungan operasional bank syariah.[18]

Terdapat persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada aspek kajian, yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip mengenal nasabah dalam perbankan syariah sebagai

[18]Sabiella Aulia Khoirunnisa, "Analisis Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado", Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Manado, 2023.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

bagian dari prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko pembiayaan. Kedua penelitian tersebut sama-sama menempatkan prinsip mengenal nasabah sebagai instrumen penting dalam menilai karakter, kemampuan, dan kelayakan nasabah sebelum maupun selama berlangsungnya hubungan pembiayaan. Namun juga terdapat perbedaan yang cukup mendasar antara penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan. Penelitian ini berfokus pada penerapan prinsip mengenal nasabah secara umum tanpa mengaitkannya secara spesifik dengan permasalahan pembiayaan bermasalah. Sementara itu, penelitian yang peneliti lakukan secara khusus menitikberatkan pada implementasi prinsip mengenal nasabah dalam penanganan Non Performing Financing (NPF), dengan objek penelitian Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember.

2) Artikel jurnal dari Baidhowi (2025) dengan judul "Aspek Hukum Dalam Penerapan Prinsip Know Your Customer (KYC) Pada Lembaga Perbankan".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti peraturan hukum yang mendukung kewajiban bank dalam mengimplementasikan prinsip KYC dan menjelaskan fungsinya sebagai bagian dari prinsip kehati-hatian untuk mengatasi berbagai risiko serta pelanggaran hukum yang dapat terjadi dalam dunia perbankan. Dalam kajian ini, ditekankan bahwa penerapan KYC adalah alat yang krusial untuk menjaga kepercayaan dan stabilitas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dalam sistem perbankan.[19]

Terdapat kesamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu terletak pada perhatian terhadap prinsip mengenal nasabah, yang merupakan bagian penting dalam praktik perbankan. Keduanya menganggap bank sebagai subjek utama dan menyoroti pentingnya penerapan prinsip kehati-hatian. Meski demikian, ada perbedaan yang signifikan dalam aspek ruang lingkup dan metode yang digunakan. Penelitian ini lebih fokus pada analisis hukum normatif mengenai penerapan KYC secara luas, sementara penelitian yang peneliti lakukan lebih menekankan penerapan prinsip mengenal nasabah dalam menangani Non Performing Financing (NPF) di perbankan syariah, khususnya di Bank Syariah Indoneisa (BSI) KC Universitas Jember, menggunakan penelitian hukum empiris.

3) Skripsi dari Siti Aminah (2025) dengan judul "Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Dalam Upaya Meminimalisir Non Performing Financing (NPF) di BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang".

Tujuan dari penelitian yaitu untuk meneliti penerapan manajemen risiko oleh lembaga dalam pembiayaan murabahah untuk mengurangi Non Performing Financing (NPF). Melalui metode

[19] Baidhowi, "Aspek Hukum Dalam Penerapan Prinsip Know Your Customer (KYC) Pada Lembaga Perbankan", *Jurnal Media Hukum Indonesia*, Vol.2 No.6, 2025. https://doi.org/10.5281/zenodo.15552061

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kualitatif, penelitian ini secara mendalam menjelaskan langkah-langkah dalam mengidentifikasi, mengukur, meninjau, dan mengendalikan risiko yang dilaksanakan oleh lembaga. Hasilnya menunjukkan bahwa manajemen risiko yang dilaksanakan secara sistematis bisa membantu lembaga dalam mengurangi kemungkinan terjadinya masalah pembiayaan. Penelitian ini juga menyoroti bahwa sukses dalam pengelolaan risiko tidak hanya tergantung pada prosedur administrasi saja, tetapi juga pada ketekunan lembaga dalam melakukan pengawasan langsung terhadap para nasabah.[20]

Terdapat kesamaan antara penelitian tesebut dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu keduanya membahas pembiayaan yang bermasalah sebagai tantangan utama bagi lembaga keuangan syariah dan menekankan pentingnya pendekatan yang sistematis untuk menjaga kesehatan operasional lembaga. Namun terdapat pula perbedaannya yaitu yang paling signifikan terletak pada apa yang menjadi fokus utama. Penelitian ini lebih menekankan penerapan manajemen risiko dalam pembiayaan murabahah untuk mencegah Non Performing Financing, dengan analisis yang lebih banyak dilakukan pada tahap identifikasi, pengukuran, peninjauan, dan pengendalian risiko. Di sisi lain, penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada penerapan prinsip mengenal nasabah dalam penanganan NPF.

[20] Siti Aminah, "Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Dalam Upaya Meminimalisir Non Performing Financing (NPF) di BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang", Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2025.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4) Artikel jurnal dari Evi Ainun Nafi'ah, Bekti Widyianingsih (2021) dengan judul "Strategi Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Untuk Menjaga Portofolio Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jombang".

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif restrukturisasi pembiayaan dalam menurunkan angka NPF di Bank Syariah Indonesia. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah langkah restrukturisasi tidak hanya patuh terhadap aturan, tetapi juga berhasil dalam meningkatkan kualitas pembiayaan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa restrukturisasi memang memberikan dampak positif, tetapi masih tergantung pada komitmen nasabah dalam menjalankan kesepakatan yang baru.[21]

Terdapat kesamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu keduanya memperhatikan efektivitas pengelolaan pembiayaan bermasalah. Namun, terdapat pula perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan. Penelitian ini lebih menilai dari sisi kinerja bank dan portofolio keuangan, sementara itu, penelitian yang peneliti lakukan menilai dari sudut pandang yang berbeda, yaitu kepatuhan terhadap prinsip mengenal nasabah yang menjadi dasar operasional bank syariah.

[21] Evi Ainun Nafi'ah, Bekti Widyianingsih, "Strategi Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Untuk Menjaga Portofolio Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jombang" *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.8 No.4, 2021. .https://doi.org/10.20473/vol8iss20214pp%p

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5) Skripsi dari Alfisya Mulia Cendani (2022) dengan judul "Strategi Pencegahan dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciputat"

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan penjelasan mengenai cara bank menangani dan mencegah NPF melalui penerapan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, dan musyawarah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan NPF sangat terkait dengan langkah awal yang diberikan kepada nasabah dan kejelasan akad sebelum pembiayaan diberikan.[22]

Kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada penekanan terhadap suatu prinsip sebagai elemen penting untuk menangani NPF. Namun, perbedaannya ada pada fokus analisis. Penelitian ini lebih banyak membahas tentang pencegahan dan proses penyelesaian secara umum, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menyoroti bagaimana efektivitas prinsip mengenal nasabah diterapkan dalam kasus NPF yang telah terjadi, terutama di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dengan dinamika ekonomi yang terjadi.

[22] Alfisya Mulia Cendani, "Strategi Pencegahan dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciputat, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2022.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 1.1
Perbandingan Penelitian

No	Nama Penulis dan tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Sabiella Aulia Khoirunnisa (2023)	Analisis Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado	Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada aspek kajian, yaitu sama-sama membahas penerapan prinsip mengenal nasabah dalam perbankan syariah sebagai bagian dari prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko pembiayaan.	Perbedannya yaitu Penelitian ini berfokus pada penerapan prinsip mengenal nasabah secara umum tanpa mengaitkannya secara spesifik dengan permasalahan pembiayaan bermasalah. Sementara itu, penelitian yang peneliti lakukan secara khusus menitikberatkan pada implementasi prinsip mengenal nasabah dalam penanganan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

				NPF.
2	Baidhowi (2025)	Aspek Hukum Dalam Penerapan Prinsip Know Your Customer (KYC) Pada Lembaga Perbankan	Persamaannya terletak pada perhatian terhadap prinsip mengenal nasabah, yang merupakan bagian penting dalam praktik perbankan. Keduanya menganggap bank sebagai subjek utama dan menyoroti pentingnya penerapan prinsip kehati-hatian.	Perbedaanya yang signifikan yaitu dalam aspek ruang lingkup dan metode yang digunakan. Penelitian tersebut lebih menekankan pada peneltian analisis hukum normatif mengenai KYC sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih menekankan penerapan prinsip mengenal nasabah dalam menangani Non Performing Financing (NPF) dan lebih menekankan pada penelitian hukum empiris.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3	Siti Aminah (2025)	Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Dalam Upaya Meminimalisir Non Performing Financing (NPF) di BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang	Sama-sama membahas pembiayaan yang bermasalah sebagai tantangan utama bagi lembaga keuangan syariah dan menekankan pentingnya pendekatan yang sistematis untuk menjaga kesehatan operasional lembaga.	Penelitian ini lebih menekankan penerapan manajemen risiko dalam pembiayaan murabahah untuk mencegah Non Performing Financing. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada penerapan prinsip mengenal nasabah dalam penanganan NPF.
4	Evi Ainun Nafi'ah, Bekti Widyianingsih (2021)	Strategi Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Untuk Menjaga Portofolio Keuangan Bank	Sama- sama memperhatikan efektivitas pengelolaan pembiayaan bermasalah. Keduanya ingin	Penelitian ini lebih menilai dari sisi kinerja bank dan portofolio keuangan, sementara itu, penelitian yang peneliti lakukan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jombang	mencari tahu apakah langkah-langkah pemulihan yang diambil oleh bank benar-benar memberikan hasil yang diharapkan.	menilai dari sudut pandang yang berbeda, yaitu kepatuhan terhadap prinsip mengenal nasabah yang menjadi dasar operasional bank syariah.
5	Alfisya Mulia Cendani (2022)	Strategi Pencegahan dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciputat	Persamaannya yaitu terletak pada penekanan terhadap prinsip syariah sebagai elemen penting dan bukan hanya sebagai formalitas administratif.	Perbedaannya ada pada fokus analisis. Penelitian ini lebih banyak membahas tentang pencegahan dan proses penyelesaian secara umum, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menyoroti bagaimana efektivitas prinsip mengenal nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

				diterapkan dalam kasus NPF yang telah terjadi.

Sumber: Penelitian Terdahulu

Dari kelima penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesamaan fokus kajian, yaitu pada pembahasan Non Performing Financing (NPF) serta penerapan prinsip mengenal nasabah dalam konteks operasional perbankan syariah. Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung mengkaji kedua variabel tersebut secara terpisah, baik dengan menekankan analisis pada tingkat dan faktor penyebab NPF maupun pada penerapan prinsip mengenal nasabah sebagai bagian dari prinsip kehati-hatian secara umum. Perbedaan substansial penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan kedua variabel tersebut dalam satu kerangka analisis, yakni dengan menelaah secara spesifik implementasi prinsip mengenal nasabah dalam penanganan pembiayaan bermasalah. Selain itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai objek penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

B. Kajian Teori

1. Prinsip Syariah

Prinsip syariah adalah sekumpulan nilai, pedoman, dan aturan yang diambil dari ajaran Islam untuk mengatur berbagai sisi kehidupan manusia. Menurut Muhammad Syafi'i Antonio, prinsip syariah adalah aturan yang bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah yang mengatur hubungan muamalah, sehingga setiap transaksi harus terbebas dari unsur riba, gharar (ketidakjelasan), maysir (perjudian), serta praktik yang bertentangan dengan nilai-nilai keadilan dan kemaslahatan. Dengan demikian, penerapan prinsip syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan ekonomi, tetapi juga bertujuan mewujudkan keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap kegiatan usaha.[23]

Sumber utama dari prinsip ini berasal dari hukum Islam, yaitu Al-Qur'an dan hadist, yang mencakup ajaran dan ucapan Nabi Muhammad SAW, serta penafsiran yang diberikan oleh para ulama melalui tradisi hukum Islam. Beberapa prinsip utama dalam syariah termasuk kepatuhan kepada Allah dengan mengedepankan akhlak baik, menciptakan keadilan, mempertahankan hak-hak individu dan kepentingan umum, menjauhi hal-hal yang dilarang. Prinsip-prinsip ini menjadi landasan dari sistem hukum dan nilai

[23] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 18.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang mengatur kehidupan umat Islam, dengan fokus pada keseimbangan antara hak individu dan kepentingan bersama.[24]

Prinsip- prinsip syariah meliputi beberapa hal yaitu:

1. Tolong Menolong *(Ta'awun)*

   Dalam prinsip ini mewujudkan kerjasama antar umat manusia sehingga menciptakan masyarakat yang sejahtera. Prinsip tolong menolong adalah sesuatu yang pasti ada dalam kehidupan manusia, terutama dalam aspek ekonomi. Namun, tolong menolong yang diberikan haruslah tidak melanggar syariat, karena itu akan menyebabkan dosa.

2. Keadilan

   Dalam Islam, prinsip ini mengartikan bahwa keadilan tidak berarti semuanya harus sama, tetapi dapat dipahami sebagai keadilan yang sesuai dengan proporsi atau hak masing-masing. Dalam ekonomi Islam, prinsip keadilan sangat penting karena sikap adil memastikan bahwa mereka memberikan dan menerima hak mereka dengan cara tepat.

3. Kejujuran *(al-amanah)*

   Prinsip ini menggambarkan karakter dan tingkah laku yang loyal, ikhlas, dan terbuka saat menjalankan tanggung jawab yang diberikan, baik itu harta, informasi pribadi, atau tugas yang harus diselesaikan.

[24] Muhammad Syakib Asqalani Rifai, *Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel*, (Bali: Intelektual Manifes Media, 2024), 9-10.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4. Kebenaran *(al-sidqah)*

Prinsip ini berlaku dengan tepat, baik dalam ucapan maupun tindakan. Prinsip ini merupakan salah satu penentu posisi dan kemajuan individu serta masyarakat. Menerapkan prinsip kejujuran adalah salah satu dasar penting dalam interaksi antara orang dan juga antara kelompok yang berbeda.[25]

Menurut Jamaluddin Athiyah, konsep maqashid al-syari'ah menunjukkan bahwa syariat Islam tidak hanya ada untuk melindungi hak individu, tetapi juga untuk menjaga kepentingan keluarga dan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, maqashid tidak hanya terbatas pada lima tujuan utama, yaitu perlindungan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta, tetapi juga mencakup dimensi sosial yang lebih luas. Dalam pandangan Jamaluddin, syariat Islam perlu dilihat sebagai alat untuk menciptakan manfaat bersama (maslahah 'ammah) yang meliputi stabilitas, harmoni, dan keberlanjutan dalam hidup bersama. Pemikiran ini menjadikan maqashid al-syari'ah sebagai lebih dari sekadar norma, tetapi juga sebagai kerangka moral yang relevan dalam menghadapi masalah sosial di zaman sekarang.[26]

Dengan penjelasan tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa Maqashid Syari'ah berhubungan dengan arah atau nilai-nilai

[25] Kholidah, dkk, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Semesta Akasara, 2020), 8-12.

[26] Affizatul Mua'malah, dkk, "Persepektif Maqhasid Al-Syari'ah Jamaluddin Al-'Athiyyah Terhadap Urgensi Restorative Justice Sebagai Alternatif Penyelesaian Kasus KDRT", *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol.6 No.2, 2025, 8. https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i2.1925

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang diharapkan dalam penerapan hukum Islam. Nilai-nilai ini sangat dijunjung tinggi oleh syara' (hukum Islam).[27]

Prinsip hifz al-mal, yang berarti menjaga harta, adalah salah satu konsep yang sangat penting dalam kebijakan ekonomi di Indonesia, sesuai dengan Maqasid Syariah. Hifz al-mal melibatkan perlindungan serta pengelolaan harta secara baik, penggunaan yang bertanggung jawab, distribusi yang adil, dan penghindaran atas pemborosan atau penyalahgunaan dalam pengelolaan harta. Penerapan hifz al-mal dalam kebijakan ekonomi di Indonesia terlihat dalam berbagai aspek, seperti:

a. Pengembangan ekonomi syariah, mencerminkan semangat Maqasid Syariah dalam bidang ekonomi.
b. Kebijakan ekonomi yang berkeadilan, mendorong terciptanya kebijakan yang menjamin distribusi ekonomi yang adil.
c. Pemberdayaan ekonomi umat dan UMKM, merupakan bagian dari pelaksanaan perlindungan harta (hifz al-mal).
d. Program pengentasan kemiskinan, adalah wujud dari perlindungan harta (hifz al-mal) melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat.
e. Perlindungan hak buruh, merupakan bagian dari usaha untuk menjaga kesejahteraan ekonomi pekerja sebagai aspek hifz al-mal.[28]

[27] Tanza Dona Pertiwi, Sri Herianingrum, "Menggali Konsep Maqhasid Syariah: Perspektif Pemikirian Tokoh Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.10 No. 1, 2024, 808-809. https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12386

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Islam telah menetapkan berbagai aturan yang berkaitan dengan harta, dengan hukum-hukum tertentu, agar setiap orang bisa mengelola harta yang dimiliki sesuai dengan kehendak Allah SWT. Hal tersebut oleh Allah SWT diatur dalam QS. Al-Baqarah ayat 188:

وَلَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوْا بِهَآ اِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوْا فَرِيْقًا مِّنْ اَمْوَالِ النَّاسِ بِالْاِثْمِ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ۝

Artinya: ”Dan janganlah kamu memakan harta diantara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuta) dosa, padahal kamu mengetahuinya” (QS.Al-Baqarah: 188).[29]

2. Al- Qardh

Dalam hukum Islam, pinjaman atau utang piutang disebut dengan istilah *al-qardh*. Secara etimologis, *al-qardh* berasal dari kata *al-qath'u* yang berarti memotong. Harta yang diberikan kepada debitur dikenal sebagai *al-qardh*, karena itu adalah bagian dari kekayaan orang yang memberikan pinjaman. Sementara dalam istilah syar'i, *al-qardh* berarti memberikan harta (uang) sebagai bentuk kasih sayang kepada siapapun yang membutuhkannya, dan akan mengembalikannya (di waktu yang akan datang) sesuai dengan nilai yang setara. Dengan kata lain, utang adalah proses

[28]Dimas Fadilah, “Peran Kebijakan Pemerintah Indonesia dalam Menjaga Stabilitas Ekonomi: Tinjauan Maqasid Syariah Tentang Hifzh Al-Mal”, *Jurnal Global Ilmiah*, Vol. 2 No. 6, 2025, 9-10. https://doi.org/10.55324/jgi.v2i6.196

[29] Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur’an dan terjemah*, Q.S Al- Baqarah: 188 (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memberikan sesuatu (yang bernilai) yang menjadi hak pemilik kepada peminjam, dengan ketentuan pengembalian di lain waktu sesuai kesepakatan dengan jumlah yang sama.[30]

Menurut pendapat Adiwarman A. Karim yang menjelaskan bahwa al-qardh merupakan akad pemberian pinjaman yang didasarkan pada prinsip kebajikan (*benevolent loan*). Dalam praktiknya, lembaga keuangan syariah hanya berhak menerima pengembalian sebesar pokok pinjaman tanpa memperoleh keuntungan finansial dari akad tersebut. Apabila penerima pinjaman memberikan tambahan secara sukarela sebagai bentuk rasa terima kasih dan tanpa adanya perjanjian sebelumnya, maka tambahan tersebut diperbolehkan karena tidak bertentangan dengan prinsip syariah.[31]

Menurut Hanabilah yang dikutip oleh Ali Fikri memberikan definisi qardh sebagai berikut :

القَرْضُ دَفْعُ مَالٍ لِمَنْ يَنْتَفِعُ بِهِ وَيَرُدُّ بَدَلَهُ

Artinya : "Qardh adalah memberikan harta kepada orang yang memanfaatkannya dan kemudian mengembalikan penggantinya.".

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa qardh merupakan sebuah perjanjian antara dua pihak yang mana, pihak

[30] Zainul Hakim, Khairunnisa Musari, *Pengantar Fikih Muamalah Kontemporer*, (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2024), 179-180.

[31] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, ed. ke-5 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 106.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pertama memberikan pinjaman kepada pihak kedua untuk digunakan dengan syarat bahwa pihak kedua harus mengembalikannya persis seperti saat diterima dari pihak pertama. Menurut pandangan Hanabilah, qardh merupakan harta yang diserahkan oleh muqridh kepada muqtaridh dan wajib dikembalikan pada waktu yang telah disepakati. Jadi, dalam hal tersebut qardh diartikan sebagai perbuatan memberikan sesuatu terhadap pihak lain yang nantinya harus dikembalikan, bukan sesuatu (mal atau harta) yang diberikan itu.[32] Hukum mengenai hutang piutang terikat pada hukum taklifi, yang mana terkadang dibolehkan, terkadang makruh, wajib, dan haram. Semua ini tergantung pada cara pelaksanaannya. Namun, dalam prinsip ushul fiqih, dinyatakan bahwa setiap hutang piutang yang memberikan keuntungan bagi pihak yang meminjamkan adalah termasuk riba, yang diharamkan. Dalam konteks ini, riba yang dilarang berarti jika seseorang memberikan pinjaman kepada orang lain selama periode tertentu, dengan ketentuan bahwa ia harus menerima pembayaran tambahan dari peminjam sesuai dengan jumlah yang telah ditentukan setiap bulan, sementara jumlah utang yang dipinjam tetap dan tidak dapat berkurang. Ketika jangka waktu telah selesai, pokok utang harus dikembalikan. Apabila peminjam belum bisa membayar pokok pinjamannya, dia bisa meminta perpanjangan

[32] Tri Nadhirotur Ro'fiah, Nurul Fadila, "Utang Piutang Dalam Persepektif Ekonomi Islam", *Jurnal Ar-Ribhu:Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol.2 No.1, 2021. t.t.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

waktu, dengan syarat peminjam harus mengembalikan pinjaman pokok dengan jumlah yang lebih besar daripada semula.[33]

3. Prinsip Mengenal Nasabah

Menurut pendapat Munir Fuady prinsip mengenal nasabah merupakan perwujudan dari penerapan prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan kegiatan perbankan yang memiliki dasar hukum mengikat melalui berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan. Bank memiliki kewajiban mengetahui identitas, latar belakang, serta aktivitas transaksi nasabah tidak hanya dimaksudkan sebagai bentuk perlindungan terhadap kepentingan lembaga perbankan, tetapi juga sebagai upaya menjaga stabilitas sistem keuangan nasional, mencegah terjadinya tindak pidana di sektor keuangan, serta memberikan jaminan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam hubungan hukum perbankan.[34]

Pandangan tersebut diperkuat oleh Andri Soemitra menegaskan bahwa prinsip mengenal nasabah merupakan unsur penting dalam penerapan manajemen risiko di lembaga perbankan. Penerapan prinsip ini tidak hanya menuntut bank untuk mengetahui identitas nasabah, tetapi juga memahami asal-usul dana, tujuan hubungan bisnis, serta karakteristik transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, bank perlu melakukan pengawasan secara terus-menerus terhadap aktivitas transaksi agar setiap

[33] Muhammad Sauqi, M. Zaini, "Riba Qardh (Hutang Piutang) Persepektif Ushul Fiqh", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.4 No.1, 2023. https://doi.org/10.58791/febi.v4i1.320

[34] Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012), 94.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

penyimpangan dari profil nasabah dapat segera terdeteksi dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.[35]

Sejalan dengan pendapat Rachmadi Usman, prinsip mengenal nasabah merupakan bagian dari instrumen hukum yang berfungsi menunjang penerapan prinsip kehati-hatian dalam operasional perbankan. Implementasi prinsip ini dilakukan melalui tahapan identifikasi, verifikasi, serta pemantauan terhadap aktivitas transaksi nasabah secara berkesinambungan. Melalui mekanisme tersebut, bank dapat mengurangi potensi munculnya berbagai risiko, baik risiko hukum maupun risiko keuangan, yang dapat terjadi akibat penyalahgunaan produk dan layanan perbankan. Oleh karena itu, penerapan prinsip mengenal nasabah tidak hanya dimaksudkan untuk memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga berperan sebagai bentuk perlindungan hukum bagi lembaga perbankan, nasabah, dan kepentingan masyarakat secara luas.[36]

Sedangkan secara konseptual prinsip mengenal nasabah merupakan bagian dari penerapan prinsip kehati-hatian yang mewajibkan bank untuk memperoleh informasi secara lengkap mengenai setiap nasabah. Informasi tersebut meliputi identitas, profil, sumber dana, tujuan pembukaan hubungan usaha, hingga pola transaksi yang dilakukan. Seluruh informasi tersebut

[35] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Ed. 2,* (Jakarta: Kencana, 2017), 73.

[36] Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), 281

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dikumpulkan melalui proses identifikasi, verifikasi, dan pemantauan secara berkelanjutan sebagai dasar bagi bank dalam menilai tingkat risiko nasabah.[37] Adapun tujuan utama prinsip mengenal nasabah adalah agar bank dapat dengan tepat menilai identitas, latar belakang, dan profil risiko nasabah, sehingga berbagai potensi risiko yang merugikan, terutama yang berkaitan dengan pembiayaan yang bermasalah, dapat dicegah. Dalam konteks perbankan syariah, penerapan prinsip mengenal nasabah menunjukkan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepercayaan, karena bank memiliki tanggung jawab tidak hanya atas keberlangsungan usahanya, tetapi juga terhadap kepercayaan masyarakat serta kepatuhan pada prinsip syariah dan peraturan yang berlaku. [38]

Dalam dunia perbankan, penerapan prinsip mengenal nasabah sangat krusial sebagai manajemen risiko. Oleh karena itu, pelaksanaan prinsip ini tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan pada hukum, tetapi juga dengan usaha bank dalam mengatur kemungkinan risiko yang bisa muncul dari interaksi mereka dengan nasabah. Proses pemeriksaan yang mendalam terhadap nasabah, yang merupakan salah satu bagian dari prinsip mengenal nasabah, ditujukan untuk memastikan bahwa bank tidak terlibat dalam

[37] Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), 145.

[38] Otoritas Jasa Keuangan, *Prinsip Mengenal Nasabah dan Anti Pencucian Uang*. https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Prinsip-Mengenal-Nasabah-dan-Anti-Pencucian-Uang.aspx?utm_source=chatgpt.com (Diakses 16 Januari 2026)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

transaksi yang memiliki risiko tinggi atau berhubungan dengan aktivitas ilegal. Keberhasilan dalam menerapkan prinsip mengenal nasabah akan memperkuat kemampuan bank untuk mendeteksi dan menangani risiko yang dapat merugikan bank itu sendiri serta sistem keuangan secara keseluruhan.[39]

Menurut Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, manajemen risiko merupakan suatu metode yang diterapkan oleh bank untuk mengidentifikasi berbagai potensi risiko, melakukan penilaian terhadap tingkat risiko tersebut, kemudian mengambil langkah pengendalian agar dampak kerugian dapat diminimalkan tanpa menghambat pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, manajemen risiko tidak hanya berfungsi sebagai upaya pencegahan terhadap kerugian, tetapi juga menjadi instrumen dalam mendukung keberlangsungan usaha bank melalui pengelolaan risiko yang efektif.[40]

Dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan cara mitigasi risiko yang baik, bank syariah dapat mengurangi kerugian serta memastikan bahwa mereka mematuhi semua regulasi yang ada. Ini pada akhirnya akan melindungi kepentingan semua pihak yang terkait, termasuk pelanggan, pemilik saham, dan masyarakat

[39] Baidhowi, "Aspek Hukum Dalam Penerapan Prinsip Know Your Customer (KYC) Pada Lembaga Perbankan", *Jurnal Media Hukum Indonesia*, Vol.2 No.6, 2025, 403. https://doi.org/10.5281/zenodo.15552061 .

[40] Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep, dan Aplikasi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), 549.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

secara umum. Berikut adalah beberapa peran utama dari manajemen risiko dalam proses pengambilan keputusan:

a. Identifikasi dan penilaian risiko

Manajemen risiko mendukung para pengambil keputusan untuk mengenali dan mengevaluasi beragam risiko yang mungkin muncul dalam hal pembiayaan. Ini mencakup risiko yang berhubungan langsung dengan nasabah dan juga risiko dari keseluruhan portofolio. Informasi ini menjadi landasan dalam menilai kelayakan serta syarat-syarat pembiayaan.

b. Penetapan risk appetite (batas toleransi)

Manajemen risiko memiliki fungsi penting dalam menentukan sejauh mana toleransi risiko atau risk appetite yang dapat diterima oleh bank syariah saat memberikan pembiayaan. Risk appetite tersebut berfungsi sebagai petunjuk bagi para pengambil keputusan untuk mengatur strategi pembiayaan sesuai dengan kemampuan dan preferensi risiko bank.

c. Mitigasi Risiko

Manajemen risiko mengembangkan dan menyarankan cara yang tepat untuk mengurangi mitigasi risiko dalam pendanaan. Metode ini mungkin mencakup penyesuaian persyaratan pembiayaan, penerapan jaminan atau agunan, serta penggunaan sistem pemantauan dan pengawasan yang efektif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

d. Pemantauan dan pelaporan risiko

Manajemen risiko secara berkala mengawasi dan menyampaikan informasi tentang profil risiko pembiayaan kepada orang yang mengambil keputusan. Informasi ini memberikan pandangan terbaru tentang kinerja portofolio, pola risiko, dan keberhasilan tindakan mitigasi yang sudah dilakukan, sehingga membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.[41]

4. Non Performing Financing (NPF)

Menurut pendapat Faturrahman Djamil pembiayaan bermasalah atau Non Performing Financing (NPF) adalah pembiayaan yang mengalami penurunan kualitas sehingga tidak lagi berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam akad. Dalam praktik perbankan syariah, NPF mencakup pembiayaan dengan status kurang lancar, diragukan, hingga macet yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi bank apabila tidak segera ditangani.[42]

Selain itu Mahmoeddin juga menjelaskan bahwa pembiayaan bermasalah Non Performing Financing (NPF) adalah pembiayaan yang berada pada kategori diragukan dan macet sesuai dengan klasifikasi kualitas pembiayaan yang berlaku. Kondisi ini

[41] Sunaryono, dkk, "*Manajemen Risiko Pembiayaan UMKM Pada Lembaga Keuangan Syariah*", (Indramayu: Adab Indonesia, 2024), 20-21.

[42] Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 66.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menunjukkan bahwa kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayarannya telah mengalami penurunan sehingga memerlukan tindakan penyelamatan atau penyelesaian oleh bank.[43]

Rasio NPF menunjukkan adanya risiko kredit dalam pembiayaan tersebut. Jika nilai NPF tinggi, maka risiko kerugian yang mungkin ditanggung bank juga meningkat. Rasio NPF yang tinggi dapat berakibat pada berkurangnya pendapatan bahkan bisa menyebabkan kerugian. Di sisi lain, NPF yang rendah menunjukkan bahwa sebuah perusahaan mendapat penilaian yang baik, karena memiliki tingkat utang yang rendah, yang mendukung kinerja bank menjadi lebih baik. Adapun kualitas aset produktif berupa kredit dibagi menjadi lima kategori, yakni:

a) Lancar, jika pembayaran angsurannya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada.
b) Dalam perhatian khusus, jika tunggakan tidak lebih dari 90 hari.
c) Kurang lancar, jika tunggakan untuk pokok atau bunga sudah lebih dari 90 hari.
d) Diragukan, jika tunggakan angsuran sudah melebihi 180 hari.
e) Kredit macet, jika tunggakan untuk pokok dan/atau bunga telah melebihi 270 hari.[44]

[43] Mahmoeddin, *Melacak Kredit Bermasalah* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2010), 4.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dalam perspektif syariah, haram hukumnya menunda utang apabila seseorang sudah cukup secara finansial dan mampu untuk membayar. Sebagaimana dijelaskan dalam hadist berikut:

مَطْلُ الْغَنِيِّ ظُلْمٌ

Artinya: "Menunda-nunda membayar utang bagi orang yang mampu (membayar) adalah kezaliman," (HR Bukhari).

Ini menunjukkan bahwa moral hazard nasabah menjadi salah satu penyebab penting dalam meningkatnya NPF.[45]

Faktor yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah bisa muncul dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah yang berasal dari aktivitas operasional di dalam bank sendiri yang tercermin dalam kinerja keuangan. Di sisi lain, faktor eksternal mencakup aspek ekonomi makro yang dipengaruhi oleh peristiwa moneter.[46]

Adapun faktor-faktor internal dan eksternal tersebut yaitu:

a. Faktor Internal

1. Kurangnya ketelitian karyawan dalam proses pemberian pembiayaan

[44]Fiya Nuri Khasanah, Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Asset Produktif Dan Performing Financing (NPF) Terhadap Laba Pada Bank BCA Syariah*", Jurnal Islamic Banking and Finance*, Vol.7 No.1, 2024, 329 . https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7(1).16245

[45]Imam Al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari: Terjemahan Lengkap*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2003), Hadis No. 2400.

[46] Muhammad Reza Sarkasih, dkk, "Determinasi Faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank NTB Syariah Tahun 2021", *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidkan*, Vol. 6 No.2, 2023, 1068. https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1461

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Setiap karyawan dituntut untuk menjalankan tugasnya secara profesional agar kegiatan operasional dapat berjalan secara optimal. Dalam konteks pembiayaan, karyawan perlu memiliki tingkat kehati-hatian yang tinggi, khususnya dalam melakukan analisis dan verifikasi terhadap calon nasabah sejak tahap awal hingga proses pelunasan.

2. Aspek pengawasan

Setelah pembiayaan disetujui dan direalisasikan, pengawasan menjadi faktor penting yang tidak dapat diabaikan. Pengawasan tersebut mencakup pemantauan secara langsung terhadap nasabah. Kegiatan pengawasan dilakukan secara berkelanjutan sejak awal pemberian pembiayaan hingga pembiayaan tersebut berakhir. Selanjutnya, hasil dari proses pengawasan tersebut akan menjadi dasar dalam melakukan evaluasi.

b. Faktor Eksternal

1. Adanya itikad tidak baik dari nasabah

Dalam hal ini, nasabah sejak awal tidak memiliki komitmen untuk memenuhi kewajiban pembayaran, sehingga proses pembiayaan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Kondisi usaha yang mengalami kebangkrutan

   Dalam kondisi ini nasabah dinyatakan tidak mampu secara finansial melunasi kewajibannya karena usahanya mengalami kerugian atau bahkan pailit, sehingga ketidakmampuan tersebut bukan disebabkan oleh unsur kesengajaan, melainkan kondisi ekonomi yang tidak mendukung.

3. Karakter nasabah yang kurang dapat dipercaya

   Faktor lain yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah adalah karakter nasabah yang tidak menunjukkan tingkat kepercayaan yang baik. Hal ini tercermin dari ketidakjujuran dalam menyampaikan informasi terkait kondisi usaha dan laporan keuangan. Selain itu, penyimpangan dalam penggunaan dana pembiayaan yang tidak sesuai dengan tujuan awal yang telah disepakati.

4. Penundaan pembayaran oleh nasabah

   Faktor lain terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu adanya kecendrungan nasabah untuk menunda pembayaran kewajiban dengan berbagai alasan untuk tidak membayar kewajiban angsuran.

5. Terjadinya peristiwa di luar kendali nasabah

   Munculnya kondisi yang tidak dapat diprediksi di

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

luar kendali nasabah, seperti bencana alam, dampak pandemi, maupun situasi darurat lainnya yang dapat mengganggu stabilitas usaha dan kemampuan finansial nasabah.

6. Perubahan pola konsumsi dan gaya hidup nasabah

   Perubahan dalam pola konsumsi dan gaya hidup. Dalam hal ini nasabah lebih cenderung mengutamakan kebutuhan yang bersifat konsumtif dahulu dibandingkan dengan kewajiban pembayaran angsuran.[47]

Adapun penyelamatan pembiayaan adalah upaya serta tindakan yang diambil oleh bank untuk menangani masalah pembiayaan yang dialami nasabah. Tujuan utama dari penyelamatan pembiayaan adalah agar nasabah bisa kembali memenuhi kewajiban serta mengembalikan status pembiayaannya ke kategori yang lancar. Dalam regulasi perbankan yang berlaku untuk bank syariah, ada beberapa ketentuan yang mendefinisikan cara restrukturisasi pembiayaan. Proses restrukturisasi ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

a. Rescheduling atau penjadwalan ulang, yaitu penyesuaian terhadap jadwal pembayaran kewajiban pembiayaan nasabah maupun perubahan jangka waktu pembiayaan.
b. Reconditioning atau penyesuaian kembali persyaratan, yaitu

[47] Dian Kusuma Wardani, dkk, Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah (BMT NU Jombang), (Jombang: LPPM KH. A. Wahab Hasbullah), 2022, 26-28.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

perubahan terhadap sebagian atau seluruh ketentuan pembiayaan, seperti jadwal pembayaran, besaran angsuran, jangka waktu, atau pemberian keringanan, dengan ketentuan tidak menambah sisa kewajiban nasabah kepada bank.

c. Restructuring atau penataan kembali, yaitu perubahan terhadap ketentuan pembiayaan yang tidak hanya terbatas pada rescheduling maupun reconditioning.[48]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

[48] Siti Hawa Lubis, dkk, "Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Sumut Syariah Kcp Panyabungan", *Jurnal Peneltian Multidisiplin Bangsa*, Vol. 1 No.11, 2025, 2008. https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i11

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu metode penelitian hukum empiris. Penelitian ini bertujuan untuk megumpulkam fakta-fakta nyata yang akan digunakan sebagai data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk mengenali masalah yang akan diarahkan pada solusi. Penelitian hukum empiris adalah suatu cara penelitian hukum yang mengandalkan fakta-fakta yang diperoleh dari perilaku manusia, perilaku yang diungkapkan secara verbal melalui wawancara dan juga tindakan nyata yang diamati secara langsung. Maka dari itu penelitian hukum empiris digolongkan sebagai sebagai penelitian hukum yang bersifat sosiologis. Penelitian hukum empiris juga digunakan untuk meneliti hasil dari perilaku manusia yang dapat berupa barang fisik atau arsip yang ditinggalkan.[49]

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologi hukum. Pendekatan sosiologi hukum melibatkan penerapan teori serta pengalaman untuk memahami individu dan keadaan diluar pemahaman sehari-hari. Penelitian yang menggunakan pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis cara orang bereaksi dan berinteraksi dengan norma

[49] Kornelius Benus, dkk, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7 No.1, 2020, 27-28. https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang ada di masyarakat. Para ahli sosiologi hukum, Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, mengartikan penelitian sosiologi hukum sebagai sebuah kajian hukum yang dilakukan melalui pengumpulan data primer.[50]

C. Lokasi penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini yaitu di Bank Syariah Indonesia KC Univeritas Jember. Alasan pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan fokus penelitian. Bank Syariah Indonesia KC Univeritas Jember merupakan lembaga keuangan yang menangani pembiayaan dan tabungan terhadap nasabah. Lokasi ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang valid sehingga peneliti dapat menggambarkan kondisi yang nyata.

D. Subyek penelitian

Dalam tahap ini peneliti memilih beberapa informan yaitu orang-orang yang memberikan informasi mengenai masalah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah snowball sampling. Snowball sampling adalah pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang mulanya kecil, kemudian sampel tersebut memilih temannya untuk dijadikan sampel. Pertimbangan tersebut dianggap mengerti tentang apa yang kita harapkan, sehingga memudahkan peneliti

[50] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), 83.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menjelajahi subjek atau situasi sosial yang diteliti.[51] Informan yang di pilih oleh peneliti adalah pihak bank dan nasabah. Pemilihan informan dilakukan secara snowball sampling karena memungkinkan peneliti untuk menjangkau data yang sulit di dapat yang mana informan pertama memberi rujukan untuk menemukan informan selanjutnya sehingga sampel yang awalnya kecil, kemudian berangsur-angsur menjadi besar.

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dalam sebuah penelitian dengan memanfaatkan berbagai cara, alat, dan strategi. Tujuan dari proses ini adalah untuk mendapatkan data yang akurat atau data yang sesuai dengan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti, sehingga hasil dan kesimpulan yang diperoleh bisa dipercaya dan tidak bisa disanggah.[52]

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah langkah yang memanfaatkan panca indra untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam menyelesaikan masalah penelitian. Observasi dapat dilakukan melalui melihat,

[51] Muhammad Syahbudi, dkk, *Buku ajar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Medan Sunggal: CV. Merdeka Kreasi Group, 2018) 215.

[52] Sambudi Hamali, dkk, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Praktis untuk Penelitian & Penulisan Karya Ilmiah Manajemen*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), 123-124

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mengamati, atau mendengar. Contoh dari hasil observasi adalah aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi, atau suasana tertentu serta reaksi emosional. Observasi dilakukan untuk memeriksa hasil dari sebuah penelitian atau untuk menjawab pertanyaan yang ada dalam penelitian.[53]

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara untuk mengumpulkan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan informan agar mendapatkan informasi yang lebih mendalam.[54] Dalam penelitian kualitatif, wawancara dipakai untuk menjelajahi pemahaman, pengalaman, dan pandangan individu atau kelompok terkait fenomena tertentu. Wawancara memberikan peneliti akses langsung kepada sudut pandang subjektif dari partisipan, yang memungkinkan pemahaman yang lebih dalam tentang konteks sosial, budaya, dan psikologis yang mempengaruhi perilaku serta interaksi sosial.[55]

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara semistruktur. Pada wawancara semistruktur ini, peneliti memiliki daftar pertanyaan tertulis tetapi memungkinkan untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan secara bebas yang berkaitan dengan masalah. Wawancara ini juga dikenal sebagai wawancara

[53] Riky Rizki Junaidi, dkk, *Buku Referensi Metodologi Penelitian*, (Jambi: Penerbit buku sonpedia, 2025), 83-84

[54] Elysabeth Sinulingga, dkk, *METODE PENELITIAN: Teori dan Praktik*, (Agam: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025), 98.

[55] Agus Rianto, *Buku Ajar Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: K-Media, 2024), 126

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

terarah atau wawancara bebas terpimpin. Artinya wawancara dilakukan Secara bebas, tetapi tetap fokus pada inti masalah yang akan ditanyakan dan sudah dipersiapkan sebelumnya.[56]

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang dipakai untuk pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menganalisis berbagai jenis dokumen atau catatan yang berhubungan dengan penelitian. Jenis data yang diambil bisa mencakup laporan, artikel, catatan resmi, arsip, foto, video, atau materi lain yang ditulis atau direkam. Dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang bersifat historis atau yang sudah tercatat dalam bentuk dokumen. Metode ini sering dipakai dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan konteks tambahan atau bukti pendukung yang diperoleh dari wawancara atau pengamatan langsung.[57] Maka dari itu peneliti, menggunakan metode dokumentasi dengan mengamati secara langsung ke lapangan terkait dengan implementasi prinsip syariah dalam penanganan NPF oleh bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember.

F. Teknik analisis data

Analisis data merupakan langkah untuk mencari dan mengatur data yang didapat dari wawancara, catatan lapangan, serta dokumen.

[56] Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktik Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitataif, Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana, 2022), 291.

[57] I Wayan Gede Suacana, *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*, (Batam: CV. Rey Media Grafika, 2025), 125

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Proses ini dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori, merinci menjadi bagian-bagian kecil, melakukan sintesis, menyusun menurut pola, menentukan bagian yang penting untuk diteliti, dan menulis kesimpulan agar lebih mudah dipahami baik oleh diri sendiri ataupun orang lain.[58]

Teknik analisis data yang diterapkan dalam studi ini yaitu analisis deskriptif kualitatif berdasarkan model Miles dan Huberman. Dalam penelitian kualitatif, analisis data menurut model ini dilakukan selama fase pengumpulan data yang berlangsung di suatu periode tertentu. Terdapat tiga langkah yang diidentifikasi oleh Miles dan Huberman dalam proses analisis data kualitatif setelah pengumpulan data selesai, yang meliputi tiga alur kegiatan yang berlangsung bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data (Data Redaction)

   Reduksi data merupakan langkah untuk menyaring serta menyederhanakan data agar menjadi lebih teratur dan mudah dianalisis. Pada tahap ini, peneliti menyaring informasi yang tidak terlalu penting dan menyusun data dengan cara yang lebih sistematis untuk mempermudah analisis. Dengan menerapkan pengurangan data, peneliti dapat lebih konsentrasi dalam menemukan pola dan hubungan yang penting dalam penelitian.

[58] Masrukhin, *"Metodologi Penelitian Kualitatif", Edisi Pertama*, (Sidoarjo: Media Ilmu Press, 2014), Hal 114.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah langkah yang mana informasi yang telah diolah dirinci dalam format yang lebih teratur, sehingga mempermudah analisis dan pengambilan kesimpulan. Dengan penyajian yang terstruktur, pola dan tren dalam data menjadi lebih jelas, sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih tepat. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi. Pilihan ini diambil karena dapat menyampaikan hasil penelitian dengan lengkap, menyusun data secara sistematis, dan membantu pembaca dalam memahaminya.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan, dimana peneliti mengidentifikasi makna dari pola-pola yang ditemukan dalam data. Proses ini terjadi secara bertahap dan berulang. Kesimpulan yang diambil harus melalui proses refleksi serta pengecekan ulang terhadap data yang telah dikumpulkan. Selain itu validitas kesimpulan perlu diuji dengan membandingkan berbagai sumber data untuk memastikan konsistensi temuan, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.[59]

G. Teknik keabsahan data

Pada bagian ini memuat upaya peneliti untuk mendapatkan kevalidan temuannya supaya diperoleh temuan interpretasi yang

[59] Matthew B. Miles, dkk, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, 3rd ed*, (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014), 12-13.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

abash, maka perlu diteliti kepercayaannya dengan menggunakan metode kevalidan data.[60] Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai cara untuk menguji keabsahan data. Triangulasi adalah langkah menguji keabsahan data yang memberikan kepastian pada peneliti bahwa data telah diverifikasi pada sumber, metode, teori, dan peneliti lain serta waktu yang berbeda. Dengan cara ini peneliti akan lebih percaya bahwa data yang didapatnya telah sesuai dengan kondisi di lapangan penelitian.[61] Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi Sumber

   Triangulasi sumber adalah cara untuk menguji keabsahan data dengan mengonfirmasi data penelitian dari sumber yang berbeda. Tujuannya adalah untuk meyakinkan peneliti bahwa data tersebut sudah benar dan cocok untuk dianalisis sebagai data penelitian.

2. Triangulasi Teknik

   Triangulasi teknik adalah cara untuk memeriksa keabsahan data dengan memastikan data penelitian yang sudah didapat dengan cara yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memberikan kepastian kepada peneliti bahwa data yang diperoleh sudah valid

[60] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 32.

[61] Sigit Hermawan, Amirullah, *METODE PENELITIAN BISNIS: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), Hal 224.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan layak untuk digunakan sebagai data penelitian yang akan dianalisis .[62]

H. Tahap-tahap penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

   Pra lapangan adalah langkah awal dalam suatu penelitian, di mana pada langkah ini, peneliti melakukan persiapan terkait isu atau masalah yang akan diteliti, menetapkan tujuan serta manfaat dari penelitian, dan menentukan subjek serta lokasi penelitian. Dalam proses ini, peneliti perlu merencanakan metode yang akan digunakan, termasuk cara pengumpulan data yang diperlukan. Kegiatan yang dilakukan yaitu menyusun rencana penelitian, membuat proposal, mengurus surat izin, dan menyiapkan perlengkapan lain yang dibutuhkan dalam proses penelitian.

2. Tahap Lapangan

   Dalam tahap lapangan ini, peneliti melakukan penelitian dengan turung langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Peneliti juga menyusun cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode penelitian yang sudah dipilih, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah informasi dan

[62] Erwin Widiasworo, *Mahir Penelitian Pendidikan Modern: Metode Praktis Penelitian Guru, Dosen, dan Mahasiswa Keguruan*. (Yogyakarta: Araska Publisher, 2018), 164.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

data diperoleh, peneliti memilih data yang sesuai dengan fokus penelitian dengan menganalisis semua data yang sudah dikumpulkan. Hal ini dilakukan untuk memperjelas dan memperkuat data, sehingga peneliti dapat mencapai kesimpulan.

3. Tahap Analisis Data

Tahapan ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian. Tahap ini dilaksanakan setelah semua data terkumpul dan sesuai dengan analisis data yang telah ditentukan sebelumnya. Data tersebut dianalisis dan disusun dengan sistematis, jelas dan mudah dimengerti oleh pembaca.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Lokasi Geografis Bank Syariah Indoensia KC Universitas Jember

Letak geografis Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember berada di Jl. Kalimantan No. 37, Tegal Boto Lor Sumbersari, Kecamatan Sumbersari (68121), Kabupaten Jember.

2. Sejarah dan Profil Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember

Bank Syariah Indonesia adalah bagian dari perkembangan panjang industri perbankan syariah di Indonesia yang mulai sejak berdirinya bank syariah pertama, yaitu Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Hadirnya bank syariah tersebut menjadi awal penerapan sistem perbankan berdasarkan prinsip bagi hasil di Indonesia, yang kemudian diperkuat melalui regulasi pemerintah dan berkembang menjadi sistem perbankan ganda (dual banking system).[63]

Pada tahun 2015 pemerintah merencanakan penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah, ke dalam satu entitas perbankan syariah nasional. Rencana tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan proses perizinan penggunaan nama baru "Bank

[63] M. Dliyaul Muflihin, "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia: Sebuah Kajian Historis", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 4 No.1, 2021, 2. https://doi.org/10.30736/jesa.v4i1.58

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Syariah Indonesia" yang memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, disertai dengan penyiapan identitas korporasi seperti logo serta pemenuhan berbagai aspek administratif lainnya. Secara resmi, penggabungan ketiga bank tersebut diumumkan pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah. Pada tanggal tersebut, Presiden Joko Widodo meresmikan berdirinya Bank Syariah Indonesia sebagai hasil integrasi ketiga bank syariah milik negara menjadi satu lembaga perbankan syariah yang terpadu.[64]

Seiring dengan perkembangan tersebut, industri perbankan syariah terus tumbuh baik dari segi kelembagaan maupun produk layanan. Untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi, pemerintah melakukan penggabungan terhadap bank-bank syariah milik negara melalui proses merger. Langkah ini bertujuan untuk membentuk lembaga keuangan syariah yang memiliki kapasitas lebih besar, sehingga dapat bersaing secara nasional maupun global serta mendukung penguatan sistem keuangan syariah di Indonesia.[65]

Sebagai lembaga intermediasi, BSI berperan mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan kepada sektor produktif. Peran ini

[64] Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perseroan*, https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026)

[65] Bunga Metrizal, Syukri Iska, "Sejarah dan Keberadaan Perbankan Syariah di Indonesia dan Malaysia (Studi: Regulasi, Sistem, dan Dinamika Perkembangan)", *Indonesian Journal of Economics, Management and Accounting*, Vol. 2, No. 6, 2025, 1714. https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1313

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menunjukkan bahwa bank syariah tidak hanya fokus pada keuntungan, tetapi juga berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi yang berdasarkan nilai-nilai keadilan dan kesejahteraan.[66]

Dalam perkembangannya, bank syariah termasuk BSI terus menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan masyarakat melalui inovasi produk dan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa perbankan syariah tidak hanya berperan sebagai pilihan sistem keuangan, tetapi juga sebagai bagian dari sistem ekonomi modern yang dapat berkembang secara dinamis sesuai dengan kebutuhan zaman.[67]

3. Visi, Misi dan Nilai Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember

a. Visi

Visi Bank Syariah Indonesia adalah menjadi salah satu dari lima bank syariah terbesar di dunia (top 5 global Islamic bank) yang memiliki daya saing tinggi serta memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional dan global. Visi ini mencerminkan orientasi perusahaan untuk berkembang secara berkelanjutan melalui penguatan kinerja, inovasi layanan, serta penerapan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitas operasional.

[66] Tira Nur Fitria, " Perkembangan Bank Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , Vol.1 No.2, 2021, 12. https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30

[67] Afriyadi, Siti Aisyah, "Sejarah dan Ruang Lingkup Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Of Ahkam Wa Iqtishad*, Vol. 2 No.1, 2024, 4. https://doi.org/10.5281/zenodo.10838650

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Bank Syariah Indonesia menetapkan beberapa misi, yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan keuangan syariah yang bersifat inklusif dan dapat menjangkau masyarakat secara luas.
2. Memperkuat pengembangan produk dan layanan perbankan syariah yang inovatif dan kompetitif guna memenuhi kebutuhan nasabah.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang profesional, berintegritas, serta memiliki pemahaman yang memadai terhadap prinsip syariah.
4. Mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyaluran pembiayaan produktif, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah.
5. Menjalankan kegiatan usaha dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian terhadap regulasi dan ketentuan syariah.[68]

4. Tujuan Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember

Tujuan Bank Syariah Indonesia adalah untuk menjadi lembaga perbankan syariah yang mampu memberikan kontribusi optimal dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui penyediaan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, BSI bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan dengan

[68] Bank Syariah Indonesia, "Tentang Kami (Visi & Misi Perusahaan)". https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menjangkau berbagai lapisan masyarakat, mengembangkan sektor usaha produktif khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta menciptakan sistem perbankan yang stabil, efisien, dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional maupun global.[69]

5. Struktur Lembaga Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember

a. Branch Manager : Hendry Suparyanto
b. Branch Operational & Service Manager : Nimas Ria
c. Micro Relationship Manager Team Leader : Mahfud Efendi
d. Consumer Business Representative Manager : Nanda Febrian
e. Consumer Business Representative : Muhammad Riski
f. Pawning Appraisal : Miaria Anita
g. Pawning Sales Representative : Dennis Bagus
h. Micro Business Representative : Indi Triyoga
i. Funding Transaction Representative : Hengki Adriansyah
j. Recovery : Anggara Tio
k. Customer Service : Icha Reviliani
l. Teller : Sherlyna Rosalia

[69]Bank Syariah Indonesia, "Tentang Kami (Tujuan Perusahaan)", https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

6. Produk & Layanan Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember

1. Produk Penghimpunan Dana (Funding)

Produk penghimpunan dana merupakan layanan untuk menampung dana masyarakat berdasarkan prinsip syariah.

a. Tabungan BSI Easy Wadiah

Merupakan produk tabungan dengan akad *wadiah* (titipan), di mana nasabah dapat menarik dana kapan saja tanpa imbal hasil, namun bank dapat memberikan bonus secara sukarela.

b. Tabungan BSI Easy Mudharabah

Tabungan dengan akad *mudharabah* (bagi hasil), di mana nasabah memperoleh keuntungan berdasarkan nisbah yang disepakati.

c. Tabungan Haji Indonesia

Tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin merencanakan ibadah haji secara bertahap hingga mencapai setoran awal.

d. Tabungan Mabrur

Produk tabungan khusus untuk keperluan haji dan umrah dengan sistem setoran rutin dan terencana.

e. TabunganKu iB

Tabungan dengan biaya ringan yang bertujuan untuk mendorong budaya menabung di masyarakat luas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

f. Giro BSI Wadiah

Simpanan yang dapat digunakan untuk transaksi bisnis dengan fleksibilitas tinggi, menggunakan akad titipan.

g. Deposito BSI Mudharabah

Simpanan berjangka dengan sistem bagi hasil, di mana dana disimpan dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan keuntungan.

2. Produk Pembiayaan (Financing)

Produk pembiayaan merupakan fasilitas penyaluran dana kepada nasabah untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

a. Pembiayaan Griya BSI

Pembiayaan kepemilikan rumah berbasis syariah yang menggunakan akad *murabahah* atau *musyarakah mutanaqisah*.

b. Pembiayaan Oto BSI

Fasilitas pembiayaan pembelian kendaraan bermotor dengan menggunakan prinsip syariah.

c. Pembiayaan Mitraguna BSI

Pembiayaan multiguna yang diperuntukkan bagi karyawan dengan penghasilan tetap.

d. Pembiayaan Mikro BSI

Pembiayaan skala kecil yang ditujukan untuk pelaku usaha mikro guna mengembangkan usahanya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

e. Pembiayaan UMKM

Fasilitas pembiayaan untuk usaha kecil dan menengah dalam rangka meningkatkan kapasitas usaha.

f. Pembiayaan Pensiun BSI

Pembiayaan yang diberikan kepada pensiunan untuk memenuhi kebutuhan finansial.

g. Cicil Emas BSI

Produk pembiayaan kepemilikan emas secara angsuran dengan akad jual beli.

3. Produk Jasa dan Layanan Perbankan

Produk jasa merupakan layanan yang memudahkan aktivitas transaksi keuangan nasabah.

a. Kartu Debit BSI

Alat pembayaran yang berfungsi untuk melakukan transaksi di ATM dan perangkat EDC.

b. Layanan Transfer dan Kliring

Fasilitas layanan transfer dana antar rekening, baik di dalam satu bank maupun ke bank lain.

c. Layanan Pembayaran

Layanan untuk melakukan pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, air, dan BPJS.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

d. Layanan ZISWAF

Fasilitas pendistribusian dana sosial keagamaan yang mencakup zakat, infak, sedekah, dan wakaf

e. Safe Deposit Box

Layanan penyimpanan barang berharga dengan tingkat keamanan tinggi.

f. Remittance

Layanan transaksi yang mencakup pengiriman dana ke luar negeri maupun penerimaan dari luar negeri.

4. Layanan Digital

Layanan digital merupakan inovasi perbankan untuk memudahkan akses transaksi secara elektronik.

a. BSI Mobile Byond By BSI

Layanan mobile banking untuk melakukan transaksi secara real-time tanpa batasan ruang dan waktu.

b. BSI Net Banking

Layanan internet banking untuk transaksi keuangan melalui perangkat computer

c. ATM BSI

Fasilitas mesin otomatis untuk penarikan tunai dan transaksi lainnya.

d. QRIS BSI

Sistem pembayaran berbasis QR Code yang memudahkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

transaksi non-tunai.

e. BSI Agen

Layanan perbankan tanpa kantor (branchless banking) melalui agen yang tersebar di masyarakat.[70]

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Penerapan prinsip mengenal nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember

Prinsip Mengenal Nasabah merupakan salah satu komponen dalam sistem pengendalian internal perbankan yang dimaksudkan untuk mengenali identitas, karakteristik, serta pola transaksi nasabah secara menyeluruh. Penerapan prinsip ini dilakukan melalui proses identifikasi, verifikasi, dan pemantauan aktivitas keuangan nasabah guna memastikan keselarasan antara profil nasabah dengan aktivitas transaksi yang dilakukan.[71] Pada dasarnya, mekanisme penerapan prinsip mengenal nasabah di bank syariah dan bank konvensional memiliki kesamaan dalam hal prosedur identifikasi, verifikasi dokumen, pemantauan transaksi, dan pembaruan data nasabah secara berkala. Namun demikian, bank syariah memiliki karakteristik tambahan yang membedakannya dari bank konvensional. Selain memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perbankan, bank syariah juga wajib menilai apakah sumber dana, tujuan pembiayaan, dan

[70] Bank Syariah Indonesia, "Produk & Layanan", https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026).

[71] Nurul Ikhsanti dkk., *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2023), hlm. 75.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kegiatan usaha nasabah sesuai dengan prinsip syariah. Penilaian tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa transaksi yang dilakukan tidak berkaitan dengan usaha yang bertentangan dengan ketentuan hukum Islam.[72]

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa penerapan prinsip mengenal nasabah pada bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai instrumen mitigasi risiko, tetapi juga sebagai sarana menjaga kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah. Sementara itu, pada bank konvensional penerapan prinsip mengenal nasabah lebih berfokus pada aspek kepatuhan terhadap regulasi dan pengelolaan risiko operasional tanpa mempertimbangkan kesesuaian transaksi dengan hukum Islam.[73]

Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember dalam menjalankan kegiatan pembiayaan menerapkan tahapan awal yang sistematis dalam mengenali calon nasabah sebagai bagian dari implementasi prinsip mengenal nasabah. Proses ini diawali dengan pemenuhan persyaratan administrasi yang wajib dilengkapi oleh calon nasabah, seperti identitas diri berupa KTP, kartu keluarga, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan usaha maupun sumber penghasilan. Selain itu, calon nasabah juga diminta untuk menjelaskan tujuan penggunaan pembiayaan yang diajukan. Persyaratan tersebut menjadi dasar bagi pihak bank dalam melakukan penilaian awal

[72] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Ed. 2*, 67.

[73] Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), 15.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

terhadap kelayakan nasabah sebelum keputusan pembiayaan diambil. Berdasarkan wawancara awal kepada Ibu Nimas selaku BOSM di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember menyampaikan bahwa:

> "Secara umum prosedur awal pengajuan pembiayaan itu mbak, marketing meminta dokumen resmi dari calon nasabah, seperti identitas diri (KTP, KK, NPWP, dll) dan juga data pendukung lainnya kalau misalkan pembiayaan mikro ya tanda bukti usahanya itu, misal juga pembiayaan multiguna yang diminta slip gajinya itu, hal tersebut untuk memastikan kesesuaian dari legalitas calon nasabah itu sendiri. Setelah itu mbak, pihak bank ini tidak langsung begitu saja mengambil keputusan, tetapi biasanya dilakukan komunikasi lebih lanjut terlebih dahulu oleh pihak marketing untuk mengetahui juga tujuan pembiayaan yang diajukan itu rencana penggunaannya mau digunakan untuk keperluan apa. Nah dari proses itu mbak, pihak bank kan juga bisa mulai menilai juga apakah pengajuan tersebut nantinya layak untuk dilanjutkan atau masih perlu dipertimbangkan kembali. Kalau untuk faktor penyebab pembiayaan itu bermasalah mbak yang paling sering terjadi itu pertama karena faktor ekonomi misalkan pembiayaan mikro itu terjadi penurunan usaha dari nasabah itu sendiri, kemudian yang kedua nasabah itu mengikuti investasi bodong atau piutang yang tidak bisa ditagih sehiangga menyebabkan nasabah itu menjadi bermasalah."[74]

Dari pernyataan diatas yang disampaikan oleh Ibu Nimas selaku BOSM di Bank Syariah KC Universitas Jember menunjukkan bahwa proses awal dalam mengenali calon nasabah tidak hanya berfokus pada kelengkapan dokumen, melainkan juga melibatkan interaksi langsung guna memperoleh gambaran yang lebih

[74] Nimas Ria Anggraini, Branch Operational & Service Manager Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menyeluruh mengenai kondisi nasabah.

Setelah tahapan awal terpenuhi, pihak bank melanjutkan proses identifikasi dengan menggali informasi lebih mendalam terkait kondisi ekonomi, pengalaman usaha, serta kemampuan nasabah dalam mengelola keuangan. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Anggara selaku Recovery di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember menyampaikan:

> "Setelah semua berkas-berkas penting yang diminta oleh bank diawal pengajuan itu kami terima dengan lengkap, biasanya dari pihak marketing ini mbak melakukan diskusi lebih lanjut dengan calon nasabah pembiayaan itu. Ya seperti menanyakan tentang usaha yang dijalankan semisal itu pengajuan pembiayaan mikro, yang biasamya ditanyakan itu seperti sudah berapa lama usaha itu berjalan, dan bagaimana kondisi keuangannya. Kemudian pihak bank ini mbak, melakukan slip OJK untuk mengetahui riwayat dari calon nasabah itu sebelumnya apakah termasuk kategori bermasalah atau tidak karena kalau di OJK ini semua pembiayaan terdeteksi hanya mengecek dari NIK saja sudah kelihatan punya tagihan atau tidak, pernah mengambil pembiayaan dimana saja. Nah, sehingga dari situ pihak bank ini bisa memperkirakan juga kemampuan nasabah tersebut sanggup atau tidaknya dalam memenuhi kewajiban angsurannya ke depan dan kami juga bisa memperkirakan juga jumlah nominal yang bisa diajukan dalam proses pembiayaan itu apabila pembiayaan yang diajukan itu nantinya disetujui."[75]

Dari tahapan tersebut sudah menunjukkan bahwa proses identifikasi dilakukan secara bertahap dan tidak terburu-buru,

[75] Anggara Tio, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sehingga keputusan pembiayaan dapat dilakukan secara lebih tepat.

Selanjutnya, proses verifikasi dilakukan melalui pengecekan kesesuaian data dengan melakukan kunjungan lapangan ke lokasi usaha atau tempat tinggal nasabah. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Sebagaimana disampaikan kembali oleh Bapak Anggara selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

> "Kami biasanya melakukan kunjungan langsung ke lokasi nasabah untuk memastikan dan juga menanyakan kepada lingkungan sekitarnya bagaimana profil nasabah itu, bagaimana karakter nasabah, gaya hidupnya sehari- harinya, apakah nasabah amanah, biasanya dari sana juga pihak marketing mendapat informasi lanjutan kalau misalkan refrensi dari lingkungan sekitar menyampaikan ya nasabah tidak amanah biasanya dari pihak bank itu tidak melanjutkan pengajuan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah tersebut, karena hal itu sangat memengaruhi kemampuan pembayaran nasabah nantinya tapi jika nasabah itu amanah pihak marketing langsung memproses pembiayaannya." [76]

Pihak bank tidak hanya berhenti pada tahap awal saja, melainkan juga melakukan pemantauan secara berkala setelah pembiayaan diberikan. Hal ini bertujuan untuk mengantisipasi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah yang dikenal sebagai Non Perfoming Financing (NPF). Berdasarkan wawancara, oleh Bapak Anggara selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

[76] Anggara Tio, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> "Setelah pembiayaan berjalan, pihak marketing tetap melakukan pemantauan mbak terhadap nasabah. Misalkan terdapat keterlambatan dalam pembayaran angsuran, biasanya pihak marketing ini langsung menghubungi nasabah untuk mengetahui kendala yang sedang dihadapi oleh nasabah apa karena faktor ekonominya atau hal lain diluar dugaan seperti sakit, dan lain-lain. "[77]

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Ibu Rini selaku nasabah yang mengambil pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember:

> "Saya ngambil pembiayaan di BSI itu dek sudah hampir satu tahun, diawal pengajuan itu memang diminta untuk menuhi persyaatan kayak KK,KTP, ya juga ditanyakan pengajuannya untuk apa kalau saya kan dagang dek jadi pengajuan itu untuk tambahan modal, kalau untuk prosesnya itu kurang lebih dua minggu baru bisa cair. Kalau untuk kendala dalam pembayaran, pernah dek dua kali kalau ndak salah saya telat bayar namanya juga dagang dek ada pasang surutnya ya memang di telepon sama pihak bank kalok sudah telat nyetornya ditanyakan kendalanya apa baru dikasik solusi biasanya tambahan waktu."[78]

Untuk memperkuat konsistensi data yang diperoleh, peneliti kembali mengonfirmasi kepada pihak bank terkait pola perilaku nasabah yang sebenarnya mampu membayar namun tidak memiliki keinginan untuk memenuhi kewajibannya. Berdasarkan wawancara, oleh Bapak Indi selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

> "Kalau di lapangan itu kasus pembiayaan bermasalah

[77] Anggara Tio, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026.

[78] Rini, Nasabah Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 18 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> memang beda-beda, dek. Jadi nggak bisa disamaratakan semua nasabah itu sama. Ada nasabah yang memang benar-benar nggak mampu karena kondisi usahanya menurun, bahkan ada yang sampai berhenti, jadi mereka kesulitan buat bayar angsuran. Tapi ada juga nasabah yang sebenarnya masih punya kemampuan, usahanya masih jalan, ada pemasukan, tapi kemauan buat bayarnya kurang. Biasanya yang seperti ini kalau nggak diingatkan, mereka akan menunda terus."[79]

Adapun untuk membedakannya pihak bank menilai dari beberapa sebab. Sebagaimana disampaikan kembali oleh Bapak Indi selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

> "Kalau untuk membedakan itu sebenarnya kelihatan dari beberapa hal, dek. Kita lihat dari kondisi usahanya itu, apakah masih berjalan atau tidak. Kalau usahanya masih aktif, masih ada transaksi, bahkan ada pemasukan, berarti sebenarnya dia masih punya kemampuan. Selain itu, kita juga lihat mutasi rekeningnya, apakah masih ada perputaran uang atau tidak. Terus dari cara komunikasinya juga kelihatan, dek. Kalau nasabah yang memang nggak mampu, biasanya dia tetap terbuka, komunikasi juga lancar. Tapi kalau yang sebenarnya mampu tapi nggak mau bayar, biasanya itu cenderung menghindar, susah dihubungi, atau banyak alasan. Jadi dari situ kita bisa menilai."[80]

Berdasarkan seluruh uraian diatas, penerapan prinsip mengenal nasabah yang di berlakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember dalam pembiayaan meliputi, pemenuhan syarat awal, dilanjutkan dengan proses identifikasi, verifikasi melalui survei lapangan, serta pemantauan yang berkelanjutan. Dan dapat

[79] Indi Triyoga, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 28 April 2026.

[80] Indi Triyoga, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 28 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dipahami juga bahwa pembiayaan bermasalah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh aspek perilaku nasabah meskipun dalam praktiknya masih terdapat keterbatasan dalam mengantisipasi perubahan kondisi ekonomi maupun perilaku nasabah, sehingga berpotensi menimbulkan pembiayaan bermasalah.

2. **Kendala serta upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF)**

Penerapan prinsip mengenal nasabah dalam kegiatan pembiayaan merupakan salah satu instrumen penting dalam manajemen risiko perbankan. Berdasarkan analisis peneliti, keberhasilan implementasi prinsip mengenal nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, tetapi juga oleh kendala sistem informasi yang digunakan oleh bank. Sistem digital yang mengalami gangguan atau belum terintegrasi dengan baik berpotensi menghambat proses identifikasi, verifikasi, dan pemantauan data nasabah sehingga efektivitas penerapan prinsip mengenal nasabah dapat menurun. Pada Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember, prinsip mengenal nasabah tidak hanya diterapkan pada tahap awal sebelum pembiayaan diberikan, tetapi juga berlanjut pada tahap pemantauan guna mengantisipasi terjadinya pembiayaan bermasalah. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya penerapan prinsip tersebut

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

masih dihadapkan pada berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitasnya. Kendala yang sering terjadi yaitu perubahan kondisi ekonomi nasabah. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Nimas selaku BOSM di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember:

> "Kalau di lapangan itu mbak, kendala biasanya tidak selalu terlihat di awal saat pembiayaan diajukan. Justru sering muncul ketika pembiayaan sudah berjalan. Misalnya yang paling sering itu pada pembiayaan mikro, usaha nasabah yang awalnya terlihat cukup stabil, tetapi di tengah jalan tiba-tiba mengalami penurunan karena kondisi pasar yang berubah. Selain itu, ada juga faktor lain seperti kenaikan biaya operasional atau persaingan usaha yang semakin ketat, sehingga pendapatan nasabah ikut menurun juga. Hal tersebut sangat berpengaruh pada kemampuan mereka dalam melakukan pembayaran angsuran. Maka dari itu, pihak bank ini biasanya tetap melakukan pemantauan secara berkala, supaya kalau ada perubahan kondisi bisa segera diketahui dan ditangani dengan langkah yang sesuai."[81]

Adapun kendala lainnya adalah keterbatasan dalam melakukan pengawasan yang berkesinambungan terhadap seluruh nasabah. Dengan jumlah nasabah yang cukup banyak, pihak bank belum mampu melaksanakan pengawasan secara optimal terhadap setiap nasabah. Seperti yang telah dijelaskan kembali oleh Ibu Nimas selaku BOSM di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember:

> "Dan kalau untuk pemantauan mbak, kami tetap menjalankannya secara berkala. Namun, karena jumlah nasabah yang kami tangani itu cukup banyak, pastinya ada keterbatasan, baik dari segi waktu maupun tenaga. Jadi, kami biasanya lebih memfokuskan perhatian pada nasabah yang

[81] Nimas Ria Anggraini, Branch Operational & Service Manager Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> sudah mulai menunjukkan tanda-tanda seperti mulai telat dalam membayar angsuran, komunikasi yang mulai sulit dihubungi."[82]

Perilaku nasabah yang tidak kooperatif juga menjadi hambatan dalam proses pemantauan dan penagihan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan dalam wawancara oleh Bapak Indi selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

> "Kendala paling susah itu dari sikap nasabahnya dek terutama ya dari komunikasinya. Ada yang awalnya lancar komunikasi, tapi pas mulai ada tunggakan jadi berubah, susah dihubungi, bahkan kadang ya menghindar. Kalau sudah seperti itu, kita jadi kesulitan, dek, buat tahu kondisi sebenarnya. Mau dibantu juga jadi susah, karena nasabahnya sendiri nggak terbuka atau nggak respon, sebenarnya mampu dek, tapi memang kebiasaannya menunda biasanya nunggu diingatkan dulu, bahkan ada yang kalau nggak ditegaskan ya nggak bayar. Jadi bukan karena nggak bisa, tapi lebih ke kemauan. Kadang juga ada yang banyak alasan, dek. Setiap ditagih ada saja alasannya, tapi kalau dilihat dari usahanya sebenarnya masih jalan. Jadi ya kita memang harus lebih teliti menilai kondisinya."[83]

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember melakukan beberapa upaya untuk mengoptimalkan penerapan prinsip mengenal nasabah dalam penanganan pembiayaan bermasalah. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan komunikasi dengan nasabah melalui pendekatan yang lebih persuasif. Pihak bank berupaya membangun hubungan yang baik agar nasabah lebih terbuka dalam menyampaikan kondisi

[82] Nimas Ria Anggraini, Branch Operational & Service Manager Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026.

[83] Indi Triyoga, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 28 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang dihadapi. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Anggara selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

> "Ketika terjadi keterlambatan pembayaran mbak, kami tidak langsung mengambil tindakan yang bersifat menekan. Biasanya kami menghubungi nasabah terlebih dahulu untuk menanyakan kondisi yang sedang mereka hadapi. Kami berupaya memahami penyebab keterlambatan tersebut, apakah berkaitan dengan usaha, kondisi keuangan, atau faktor lainnya. Setelah memperoleh penjelasan yang lebih jelas, barulah kami menentukan langkah yang tepat, misalnya dengan memberikan opsi seperti restrukturisasi yaitu penjadwalan kembali pembayaran atau solusi lain yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Pendekatan ini dilakukan agar penanganan yang diberikan lebih tepat sasaran dan tidak memberatkan pihak nasabah."[84]

Dari sisi nasabah, pendekatan tersebut dinilai cukup membantu sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Rini selaku nasabah pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember:

> "Kalau udah mengalami keterlambatan angsuran pihak bank ini dek tidak langsung nekan atau maksa "hari ini harus ada buk" ndak sampek seperti itu tapi malah ngasik solusi kayak tambahan tempo waktu dua sampai tiga hari kedepan jadi tidak terlalu memberatkan saya."[85]

Adapun upaya yang dilakukan menurut Bapak Indi selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

> "Kalau yang memang nggak mampu, kami biasanya lebih mengedepankan solusi, dek. Misalnya dengan restrukturisasi, seperti penjadwalan ulang atau keringanan supaya nasabah tetap bisa menjalankan kewajibannya tanpa terlalu terbebani.

[84] Anggara Tio, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026.

[85] Rini, Nasabah Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 18 April 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> Kalau yang terlihat nggak ada itikad baik, pendekatannya tetap komunikasi, tapi lebih tegas. Kadang harus sering diingatkan, bahkan sampai didatangi, jadi harus lebih menekan. Karena kalau tidak seperti itu, biasanya mereka akan terus menghindar dari kewajibannya."[86]

Upaya lainnya yaitu meningkatkan ketelitian dalam proses analisis awal, khususnya pada tahap identifikasi dan verifikasi data nasabah. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir potensi risiko sejak awal pembiayaan diberikan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Anggara selaku Recovery di Bank Syariah KC Universitas Jember:

> "Sekarang ini mbak, pihak bank memang lebih berhati-hati di tahap awal sebelum pembiayaan diberikan. Tidak hanya melihat kelengkapan berkas saja, tapi kami juga mencoba memahami kondisi usaha nasabah secara lebih detail lagi terutama dalam melihat kondisi usaha dan kemampuan nasabah. Hal ini dilakukan supaya potensi risikonya, dan potensi terjadinya pembiayaan bermasalah ke depannya bisa lebih diminimalisir."[87]

Berdasarkan wawancara diatas kendala utama yang dihadapi antara lain perubahan kondisi usaha nasabah yang tidak dapat diprediksi sejak awal pembiayaan, serta perubahan perilaku nasabah yang menjadi tidak kooperatif, seperti sulit dihubungi, kurang terbuka, dan cenderung menunda kewajiban pembayaran. Namun, secara teoritis implementasi prinsip mengenal nasabah juga dapat

[86] Indi Triyoga, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 28 April 2026.

[87] Anggara Tio, Recovery Bank Syariah KC Universitas Jember, di wawancarai oleh peneliti, Jember, 17 April 2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dipengaruhi oleh faktor internal bank, salah satunya keandalan sistem informasi. Sistem informasi yang tidak berjalan secara optimal berpotensi menghambat proses identifikasi, verifikasi, pembaruan data, serta pemantauan nasabah. Oleh karena itu, selain meningkatkan kepatuhan nasabah, bank juga perlu memastikan sistem digital yang digunakan mampu mendukung pelaksanaan prinsip mengenal nasabah secara efektif sehingga penanganan pembiayaan bermasalah dapat dilakukan secara lebih optimal. Selain itu, bank juga menerapkan pendekatan yang berbeda sesuai dengan kondisi nasabah, yaitu memberikan solusi restrukturisasi bagi nasabah yang mengalami kesulitan ekonomi, serta melakukan penagihan secara lebih intensif dan tegas terhadap nasabah yang tidak memiliki itikad baik.

C. Pembahasan Temuan

1. Penerapan prinsip mengenal nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, penerapan prinsip mengenal nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember telah dilakukan secara sistematis melalui beberapa langkah yang saling berkaitan. Proses ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan aspek administratif, melainkan juga menunjukkan usaha bank dalam memahami profil nasabah secara lengkap. Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan pihak bank yang menyatakan bahwa setiap pengajuan pembiayaan harus

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

melalui proses identifikasi dan verifikasi data. Dalam kajian teori, langkah ini adalah bagian dari prinsip prinsip mengenal nasabah yang bertujuan untuk mengidentifikasi identitas nasabah serta memantau aktivitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah serta mengurangi potensi risiko dalam kegiatan perbankan.[88]

Secara lebih rinci, berdasarkan hasil temuan di lapangan dan wawancara, penerapan prinsip mengenal nasabah di BSI KC Universitas Jember mencakup empat prinsip. Keempat prinsip tersebut merupakan satu rangkaian yang utuh dan tidak terpisahkan dalam implementasi prinsip mengenal nasabah. Dalam literatur perbankan, prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar dalam membangun sistem pengendalian risiko yang efektif, yaitu:

1) Identifikasi nasabah

Prinsip pertama dalam penerapan mengenal nasabah adalah identifikasi nasabah, yang dilakukan melalui pengumpulan informasi dasar berupa identitas pribadi dan data usaha. Berdasarkan hasil wawancara, pihak bank mensyaratkan nasabah untuk menyerahkan dokumen resmi sebagai bentuk pembuktian awal atas identitas yang dimiliki. Ketentuan ini selaras dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Prinsip Mengenal Nasabah yang menegaskan bahwa pada dasarnya lembaga perbankan memiliki kewajiban untuk mengenali identitas

[88] Markoni, dkk, Analisis Yuridis Aturan Prinsip Mengenal Nasabah Dalam Mencegah Tindak Pidana Pencucian Uang Pada Transaksi Perbankan, *Lex Jurnalica*, Vol.20 No.1, 2023, 68. https://doi.org/10.47007lj.v20i1.6467

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

nasabah secara jelas melalui proses identifikasi, verifikasi, serta pemantauan guna memastikan keamanan dan transparansi dalam setiap aktivitas perbankan.[89]

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, pelaksanaan identifikasi nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember tidak hanya berfokus pada penghimpunan dokumen administratif, tetapi turut mencakup penelusuran informasi yang lebih luas terkait kondisi ekonomi, jenis usaha, dan sumber penghasilan nasabah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak bank berusaha memperoleh pemahaman yang utuh mengenai profil nasabah sebelum memutuskan pemberian pembiayaan. Proses identifikasi tersebut mencerminkan nilai kejujuran, keterbukaan, dan kehati-hatian dalam bertransaksi. Oleh karena itu, identifikasi nasabah menjadi langkah awal yang penting untuk memastikan bahwa hubungan antara bank dan nasabah berjalan secara transparan dan adil sesuai dengan ketentuan syariah. Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak bank juga melakukan pengecekan kesesuaian antara data yang diberikan oleh nasabah dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam analisis pembiayaan benar-benar valid.

2) Verifikasi data nasabah

[89] Peraturan Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001* tentang Prinsip Mengenal Nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Prinsip kedua yaitu verifikasi data nasabah, berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pihak Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember tidak hanya melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang diserahkan nasabah, tetapi juga melakukan penelaahan lebih lanjut terhadap kondisi serta kemampuan finansial nasabah. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa data nasabah yang diberikan mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan pembiayaan secara tepat dan akurat.

Penerapan verifikasi data nasabah juga mencerminkan nilai kehati-hatian dan keadilan dalam perspektif syariah. Hal ini diperkuat oleh firman Allah dalam QS. Al-Hujurat ayat 6:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اِنْ جَاۤءَكُمْ فَاسِقٌۢ بِنَبَاٍ فَتَبَيَّنُوْٓا اَنْ تُصِيْبُوْا قَوْمًاۢ بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوْا عَلٰى مَا فَعَلْتُمْ نٰدِمِيْنَ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, jika datang kepada kalian orang membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kalian tidak menimpakan musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kalian menyesal."(QS. Al-Hujurat:6).[90]

Berdasakan ayat tersebut pentingnya melakukan klarifikasi dan verifikasi terhadap setiap informasi sebelum mengambil keputusan, yang dalam konteks perbankan syariah diwujudkan

[90]Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemah*, QS. Al-Hujurat:6 (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

melalui proses pengecekan data nasabah secara mendalam. Dengan demikian, verifikasi tidak hanya menjadi prosedur administratif, tetapi juga bentuk penerapan prinsip kehati-hatian yang memiliki landasan normatif dalam ajaran Islam.

3) Pemantauan transaksi nasabah

Prinsip ketiga yaitu pemantauan transaksi nasabah, berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa setelah pembiayaan disalurkan, pihak Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember melakukan pengawasan secara berkelanjutan terhadap aktivitas keuangan nasabah. Pemantauan ini dilakukan ntuk menjaga agar pemanfaatan dana tetap sesuai dengan maksud dan tujuan pembiayaan yang telah disepakati pada awal akad. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kegiatan monitoring menjadi bagian penting dalam menjaga kesesuaian antara profil nasabah dengan realisasi penggunaan dana di lapangan.

Jika dikaitkan dengan prinsip syariah, pemantauan transaksi menjadi sangat penting karena akad ini berlandaskan prinsip tolong-menolong. Pemantauan transaksi juga memiliki keterkaitan dengan upaya pengendalian risiko pembiayaan bermasalah atau Non Performing Financing. Dalam praktiknya, pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan bank untuk mendeteksi potensi permasalahan lebih awal sebelum berkembang menjadi pembiayaan bermasalah. Dengan demikian, fungsi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

monitoring tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga sebagai instrumen mitigasi risiko dalam menjaga kualitas portofolio pembiayaan.

4) Pengelompokan risiko nasabah

Prinsip keempat yaitu *risk profiling* atau pengelompokan risiko nasabah, berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember melakukan pengklasifikasian nasabah berdasarkan tingkat risiko yang dimiliki, seperti karakter usaha, kemampuan finansial, serta riwayat pembayaran. Hasil wawancara menunjukkan bahwa hasil pengelompokan tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan tingkat kehati-hatian serta intensitas pengawasan yang diberikan kepada masing-masing nasabah.

Dalam kajian teori, *risk profiling* merupakan bagian dari pendekatan berbasis risiko (*risk-based approach*) dalam penerapan prinsip mengenal nasabah, yang menekankan bahwa setiap nasabah memiliki tingkat risiko yang berbeda sehingga memerlukan perlakuan yang berbeda pula dalam pengawasan pembiayaan. Pendekatan ini juga berkaitan dengan upaya pencegahan pembiayaan bermasalah atau Non Performing Financing, karena analisis risiko sejak awal dapat membantu bank meminimalkan potensi gagal bayar.[91]

[91] Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), 261.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Jadi menurut pandangan peneliti, penerapan prinsip mengenal nasabah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember telah dilaksanakan secara sistematis dan komprehensif melalui tahapan identifikasi, verifikasi, pemantauan transaksi, serta pengelompokan risiko nasabah. Keempat prinsip tersebut tidak hanya dijalankan sebagai prosedur administratif perbankan, tetapi juga telah mencerminkan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, penerapan prinsip mengenal nasabah tersebut juga berkontribusi dalam upaya menjaga kualitas pembiayaan serta meminimalisir potensi pembiayaan bermasalah (NPF), sehingga secara keseluruhan dapat dinilai bahwa pelaksanaannya telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam sistem perbankan syariah.

2. Kendala serta upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF)

1. Kendala Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF)

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis lapangan, terdapat beberapa kendala yang dihadapi BSI KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

(khususnya dalam upaya menekan Non Performing Financing (NPF). Bentuk kendala yang ditemukan oleh peneliti ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori. Pertama, nasabah yang mengalami ketidakmampuan membayar akibat faktor ekonomi, seperti penurunan usaha atau perubahan kondisi keuangan. Kedua, nasabah yang memiliki kemampuan finansial namun tidak menunjukkan itikad baik dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Jika dalam pandangan hukum ekonomi syariah masalah keterlambatan pembayaran oleh nasabah harus ditangani dengan berdasar pada prinsip-prinsip syariah sehingga tidak memberatkan nasabah. Hal ini berdasar pada Q.S Al- Baqarah ayat 280 yang berbunyi:

وَاِنْ كَانَ ذُوْ عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ اِلٰى مَيْسَرَةٍ ۗ وَاَنْ تَصَدَّقُوْا خَيْرٌ لَّكُمْ اِنْكُنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ

Artinya: "Jika dia (orang yang berutang itu) dalam kesulitan, berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Kamu bersedekah (membebaskan utang) itu lebih baik bagimu apabila kamu mengetahui (-nya)." (QS. Al- Baqarah [2]: 280).[92]

Maksud dari ayat tersebut yaitu apabila orang yang dalam kesulitan hendaknya diberi penangguhan hingga memperoleh kelapangan, bahkan dianjurkan untuk membei kelonggaran sebagai salah satu bentuk dari kebaikan.

[92] Al-Qur'an, QS. Al- Baqarah (2): 280, Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnan Pentashihan Mushaf Al-Qur'an , 2019).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Adapun kendala lain yang dihadapi BSI KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah diantaranya yaitu

a. Kurangnya keterbukaan informasi dari nasabah

   Sebagian nasabah belum sepenuhnya menyampaikan kondisi maupun kemampuan finansial secara jujur. sehingga menyebabkan proses analisis pembiayaan tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi nyata.

b. Keterbatasan validitas dan akurasi data nasabah

   Data yang diperoleh bank pada saat pengajuan pembiayaan terkadang tidak sepenuhnya dapat diverifikasi secara mendalam, terutama pada sektor usaha mikro dan kecil yang belum memiliki pencatatan keuangan yang baik.

c. Keterbatasan monitoring secara intensif

   Meskipun sudah dilakukan pengawasan, keterbatasan sumber daya manusia dan waktu menyebabkan monitoring terhadap seluruh nasabah pembiayaan belum dapat dilakukan secara optimal dan berkelanjutan dan juga karena banyaknya jumlah nasabah pembiayaan sehingga untuk monitoring hanya dilakukan kepada nasabah yang memiliki tanda-tanda akan mengalami permasalahan pembiayaan seperti seringnya mengalami keterlambatan dalam pembayaran angsuran.

Menurut pandangan peneliti berdasar pada pembahasan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

diatas Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember sudah menerapkan prinsip mengenal nasabah namun masih memiliki beberapa kendala diatas yang perlu diperhatikan, pihak bank mungkin bisa lebih meningkatkan ketelitian dan pengawasan secara intensif baik kepada calon nasabah maupun kepada nasabah yang sering mengalami kendala pembayaran angsuran. Hal itu, guna meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah di kemudian hari.

2. Upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember dalam mengimplementasikan prinsip mengenal nasabah pada penanganan Non Performing Financing (NPF)

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, BSI KC Universitas Jember melakukan sejumlah upaya strategis untuk memperkuat implementasi prinsip mengenal nasabah dalam rangka menekan angka NPF. Dalam konteks al-qardh, pengelolaan pembiayaan harus berlandaskan pada prinsip tolong-menolong tanpa unsur eksploitasi, sehingga pengawasan terhadap penggunaan dana menjadi bagian penting untuk menjaga keberkahan transaksi.

Berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan melalui wawancara dan observasi, diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember telah melakukan berbagai upaya dalam rangka mengoptimalkan implementasi prinsip mengenal nasabah guna menekan risiko Non Performing Financing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

(NPF). Upaya tersebut tidak hanya bersifat teknis operasional, tetapi juga selaras dengan prinsip syariah, regulasi perbankan, serta pendekatan manajemen risiko. Oleh karena itu, pelaksanaan prinsip ini tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan pada hukum, tetapi juga dengan usaha bank dalam mengatur kemungkinan risiko yang bisa muncul dari interaksi mereka dengan nasabah.

Peneliti menemukan bahwa pihak bank melakukan penguatan pada tahap analisis awal pembiayaan. Upaya ini menunjukkan adanya penerapan prinsip manajemen risiko pada tahap identifikasi dan penilaian risiko pembiayaan untuk meminimalisir potensi terjadinya pembiayaan bermasalah sejak awal. Sebagaimana dijelaskan di dalam pasal 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum menyatakan bahwa manajemen risiko adalah serangkaian metode langkah yang untuk menemukan, mengukur, mengawasi dan mengatur risiko yang muncul dari semua kegiatan bank.[93] Peran utama dari manajemen risiko dalam proses pengambilan keputusan:

a. Identifikasi dan penilaian risiko
b. Penetapan risk appetite (batas toleransi)
c. Mitigasi risiko

[93] Pasal 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

d. Pemantauan dan pelaporan risiko

Selain upaya preventif, peneliti juga menemukan bahwa bank melakukan langkah penanganan terhadap pembiayaan bermasalah melalui mekanisme restrukturisasi. Dalam regulasi perbankan yang berlaku untuk bank syariah, ada beberapa ketentuan dari Bank Indonesia yang mendefinisikan cara restrukturisasi pembiayaan. Salah satu contohnya yaitu pada pasal 1 Peraturan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Untuk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, yang menyatakan bahwa restrukturisasi pembiayaan adalah langkah yang diambil oleh bank untuk membantu nasabah dalam memenuhi kewajibannya.[94] Proses restrukturisasi ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

a. Rescheduling atau penjadwalan kembali, yang merupakan upaya pengaturan ulang jadwal angsuran pembiayaan atau perpanjangan tenor kewajiban nasabah.
b. Reconditioning atau penataan ulang persyaratan, meliputi modifikasi terhadap ketentuan pembiayaan baik secara sebagian maupun menyeluruh.
c. Restructuring atau pengaturan ulang struktur pembiayaan, yaitu perubahan yang bersifat menyeluruh terhadap skema

[94] Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia No.10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Untuk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pembiayaan guna menyesuaikan dengan kondisi keuangan nasabah.

Dari sudut pandang nasabah, terjadinya pembiayaan bermasalah cenderung dipahami sebagai dampak dari kondisi ekonomi yang tidak menentu, khususnya akibat penurunan usaha yang berpengaruh pada kemampuan dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Nasabah menilai bahwa keterlambatan pembayaran bukan merupakan tindakan yang disengaja, melainkan lebih disebabkan oleh keterbatasan kemampuan finansial yang sedang dialami. Di sisi lain, dari perspektif pihak bank, pembiayaan bermasalah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ketidakmampuan nasabah, tetapi juga disebabkan oleh adanya nasabah yang tidak memiliki itikad baik dalam menyelesaikan kewajibannya. Dalam hal ini, pihak bank mengelompokkan nasabah ke dalam dua kategori, yaitu nasabah yang benar-benar tidak memiliki kemampuan finansial, serta nasabah yang sebenarnya mampu namun tidak memiliki kemauan untuk melakukan pembayaran. Perbedaan sudut pandang tersebut menunjukkan bahwa dalam praktiknya, penanganan pembiayaan bermasalah memerlukan pendekatan yang berbeda sesuai dengan kondisi dan karakter masing-masing nasabah. Oleh karena itu, prinsip mengenal nasabah tidak hanya berperan sebagai prosedur administratif, tetapi juga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menjadi instrumen penting dalam memahami kondisi ekonomi serta perilaku nasabah secara lebih menyeluruh.

Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, kedua kategori tersebut diperlakukan secara berbeda. Nasabah yang benar-benar tidak mampu termasuk dalam kondisi kesulitan (*al-'usr*), yang dalam ajaran Islam dianjurkan untuk diberikan keringanan atau penundaan pembayaran. Hal ini sejalan dengan prinsip keadilan dan tolong-menolong (*ta'awun*), sehingga kebijakan restrukturisasi yang diterapkan oleh pihak bank dapat dinilai sesuai dengan prinsip syariah. Sebaliknya, nasabah yang memiliki kemampuan tetapi tidak menunjukkan itikad baik dalam memenuhi kewajibannya termasuk dalam kategori perilaku yang tidak dibenarkan. Menunda pembayaran utang dalam kondisi mampu dipandang sebagai bentuk ketidakadilan, sehingga langkah penagihan yang lebih tegas oleh pihak bank dapat dibenarkan selama tetap berada dalam batas-batas prinsip syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi prinsip mengenal nasabah dalam penanganan Non Performing Financing (NPF) pada Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip mengenal nasabah telah dilakukan secara terstruktur melalui proses identifikasi, verifikasi, serta pemantauan nasabah secara berkesinambungan. Tahapan ini menjadi landasan utama dalam menentukan kelayakan pembiayaan sekaligus sebagai upaya preventif dalam mengurangi potensi risiko, terutama melalui penilaian terhadap aspek karakter, kapasitas, dan kondisi ekonomi nasabah.
2. Implementasi mengenal nasabah memiliki peran yang cukup penting dalam menekan tingkat pembiayaan bermasalah (NPF), yakni membantu pihak bank dalam melakukan seleksi nasabah secara lebih cermat serta memungkinkan adanya pengawasan yang berkelanjutan. Namun demikian, efektivitasnya masih menghadapi berbagai kendala, kendala utama yang dihadapi antara lain perubahan kondisi ekonomi nasabah yang tidak dapat diprediksi, serta perubahan perilaku nasabah yang menjadi tidak kooperatif, seperti sulit dihubungi, kurang terbuka, dan cenderung menunda kewajiban pembayaran. Dalam menangani pembiayaan bermasalah, pihak bank telah menempuh berbagai

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

langkah strategis, seperti peningkatan pemantauan terhadap perkembangan usaha nasabah, penguatan komunikasi secara aktif, serta verifikasi langsung melalui kunjungan lapangan. Selain itu, bank juga menerapkan pendekatan yang berbeda sesuai dengan kondisi nasabah, yaitu memberikan solusi restrukturisasi bagi nasabah yang mengalami kesulitan ekonomi, serta melakukan penagihan secara lebih intensif dan tegas terhadap nasabah yang tidak memiliki itikad baik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan mengenal nasabah tidak hanya berfungsi pada tahap awal pembiayaan, tetapi juga menjadi bagian penting dalam proses penyelesaian NPF sebagai bentuk pengelolaan risiko yang berkelanjutan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan khususnya pihak Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember dan nasabah. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Bagi Bank BSI KC Universitas Jember

   Diharapkan dapat terus mengoptimalkan penerapan prinsip mengenal nasabah, terutama pada tahap analisis awal dengan meningkatkan ketelitian dalam mengevaluasi kelayakan usaha dan kemampuan finansial nasabah. Selain itu, perlu dilakukan penguatan sistem pengawasan yang didukung oleh pemanfaatan teknologi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

informatika serta penguatan kualitas sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas proses monitoring

2. Bagi Nasabah

   Diharapkan nasabah dapat bersikap lebih terbuka, jujur, dan bertanggung jawab dalam menyampaikan kondisi keuangan maupun usahanya. Bagi nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah, disarankan untuk lebih aktif menjalin komunikasi dengan pihak bank guna memperoleh solusi terbaik, seperti melalui restrukturisasi, sehingga kewajiban dapat diselesaikan dengan baik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Disarankan agar melaksanakan pengembangan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas, baik dari aspek segi objek, metode, maupun variabel penelitian, seperti mengkaji strategi lain dalam mitigasi risiko pada perbankan syariah.

4. Bagi Masyarakat

   Diharapkan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya prinsip menegnal nasabah serta tanggung jawab dalam pembiayaan perbankan syariah. Pemahaman tersebut diharapkan mampu mengupayakan terciptanya interaksi yang harmonis dan konstruktif antara bank dan nasabah serta mendukung stabilitas sistem keuangan dengan meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

TERJEMAHAN AL-QUR'AN DAN HADIST

Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemah*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.

Imam Al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari: Terjemahan Lengkap*, Jakarta: Pustaka Azzam, 2003.

BUKU

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.

Budianto, Eka Wahyu Hestya, *Peran dan Kinerja Dewan Pengawas Syariah (1990-2025)*, Malang: PT. Afanin Media Putra, 2025.

Djamil, Faturrahman, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Fuady, Munir, *Hukum Perbankan Modern*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012.

Gunardi, Hery, *Mega Merger in the Pandemic Era: Kepemimpinan dan Tantangan Merger Bank Syariah Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2024.

Hakim, Zainul, Khairunnisa Musari, *Pengantar Fikih Muamalah Kontemporer*, Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2024.

Hamali, Sambudi, dkk, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Praktis untuk Penelitian & Penulisan Karya Ilmiah Manajemen*, Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hermawan, Sigit, Amirullah, *METODE PENELITIAN BISNIS: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Malang: Media Nusa Creative, 2016.

Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko Perbankan*, Jakarta: Gramedia, 2015.

Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018.

Ikhsanti, Nurul, dkk., *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2023

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

Junaidi, Riky Rizki, dkk, *Buku Referensi Metodologi Penelitian*, Jambi: Penerbit buku sonpedia, 2025.

Karim, Adiwarman A. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi Kelima. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.

Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktik Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitataif, Edisi Kedua*, Jakarta: Kencana, 2022.

Mahmoeddin. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2010.

Masrukhin, "*Metodologi Penelitian Kualitatif", Edisi Pertama*, Sidoarjo: Media Ilmu Press, 2014.

Miles, Matthew B., dkk, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.

Rianto, Agus, *Buku Ajar Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: K-Media, 2024.

Rifai, Muhammad Syakib Asqalani, *Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Hotel*, Bali: Intelektual Manifes Media, 2024.

Rivai, Veithzal, dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep, dan Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Sinulingga, Elysabeth, dkk, *METODE PENELITIAN: Teori dan Praktik*, Agam: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana, 2009.

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Ed. 2, Jakarta: Kencana, 2017.

Suacana, I Wayan Gede, *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*, Batam: CV. Rey Media Grafika, 2025.

Suhendi, Hendi, *"Fiqh Muamalah"*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019.

Sunaryono, dkk, "*Manajemen Risiko Pembiayaan UMKM Pada Lembaga Keuangan Syariah*", Indramayu: Adab Indonesia, 2024.

Syahbudi, Muhammad, dkk, *Buku ajar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Medan Sunggal: CV. Merdeka Kreasi Group, 2018.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Uin Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Wardani, Dian Kusuma, dkk, Strategi Penanganan Pembiayaan Murabahah Bermasalah (BMT NU Jombang), Jombang: LPPM KH. A. Wahab Hasbullah, 2022.

Widiasworo, Erwin, *Mahir Penelitian Pendidikan Modern: Metode Praktis Penelitian Guru, Dosen, dan Mahasiswa Keguruan*. Yogyakarta: Araska Publisher, 2018.

JURNAL

Aisyah Siti, Afriyadi, Siti Aisyah, "Sejarah dan Ruang Lingkup Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Of Ahkam Wa Iqtishad*, Vol. 2 No.1, 2024, 4. https://doi.org/10.5281/zenodo.10838650

Algifari, Muhammad Alvin, Rozi Andrini, "Maqasid Syariah Dalam Pengembangan Analisis Islam (Analisis Komprehensif dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Implementasi)", *Jurnal of Sharia Economics Scholar*, Vol.2 (3), 2024. https://doi.org/10.5281/zenodo.14522804

Amelia, Lili, Syahpawi, Nurnasrina, "Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah", *Journal of Financial and Islamic Banking*, Vol.2 (2), 2024. https://doi.org/10.31004/money.v2i2.24070

Baidhowi, Aspek Hukum Dalam Penerapan Prinsip Know Your Customer (KYC) Pada Lembaga Perbankan, *Jurnal Media Hukum Indonesia*, Vol.2 (6), 2025.

Benus, Kornelius, dkk, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7 (1), 2020. https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504

Fadilah, Dimas, "Peran Kebijakan Pemerintah Indonesia dalam Menjaga Stabilitas Ekonomi: Tinjauan Maqasid Syariah Tentang Hifzh Al-Mal", *Jurnal Global Ilmiah*, Vol. 2 (6), 2025. https://doi.org/10.55324/jgi.v2i6.196

Fawwaz, Alia, Rayyan Firdaus, "Analisis Penanganan Non Performing Financing Pada Bank Syariah, Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara, Vol. 1 (6), 2024. t.t.

Ikhsan, Redho, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Performing Financing (NPF) pada Bank Syariah di Indonesia." *Jurnal Locus*, Vol. 2, (2), 2023. t.t.

Iska, Syukri, Bunga Metrizal, "Sejarah dan Keberadaan Perbankan Syariah di Indonesia dan Malaysia (Studi: Regulasi, Sistem, dan Dinamika Perkembangan)", *Indonesian Journal of Economics, Management and Accounting*, Vol. 2 (6), 2025. https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema/article/view/1313

Karima, Nabila, Jumanda Astary, Mamuji, dkk, "Faktor yang Mempengaruhi Non-Performing Financing (NPF) pada Perbankan Syariah di Indonesia", *Islamic Economics and Business Review*, Vol.3 (1), 2024. https://doi.org/10.59580/iesbir.v3i1.7025

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Khasanah, Fiya Nuri, Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Asset Produktif Dan Performing Financing (NPF) Terhadap Laba Pada Bank BCA Syariah", Jurnal Islamic Banking and Finance, Vol.7 (1), 2024. https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7(1).16245

Khofifah, Indar Mawar Sari, "Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah." *Journal of Indonesia Sharia Economics*, Vol. 2 (1), 2023. https://doi.org/10.35878/jiose.v2i1.552

Lubis, Siti Hawa, dkk, "Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Sumut Syariah Kcp Panyabungan", *Jurnal Peneltian Multidisiplin Bangsa*, Vol. 1 (11), 2025. https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i11

Markoni, dkk, Analisis Yuridis Aturan Prinsip Mengenal Nasabah Dalam Mencegah Tindak Pidana Pencucian Uang Pada Transaksi Perbankan, *Lex Jurnalica*, Vol.20 (1), 2023. https://doi.org/10.47007lj.v20i1.6467

Mua'malah, Affizatul, dkk, "Persepektif Maqhasid Al-Syari'ah Jamaluddin Al-'Athiyyah Terhadap Urgensi Restorative Justice Sebagai Alternatif Penyelesaian Kasus KDRT", *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol.6 (2), 2025. https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i2.1925

Muflihin, M. Dliyaul "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia: Sebuah Kajian Historis", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.4(1), 2021. https://doi.org/10.30736/jesa.v4i1.58

Nafi'ah, Evi Ainun, Bekti Widyianingsih, "Strategi Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Untuk Menjaga Portofolio Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jombang" *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.8 (4), 2021. https://doi.org/10.20473/vol8iss20214pp%p

Nurfitriyani, Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan PBI NOMOR 12/20/PBI/2010, *Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, Vol. 12 (2), 2021.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Pertiwi, Tanza Dona, Sri Herianingrum, "Menggali Konsep Maqhasid Syariah: Perspektif Pemikirian Tokoh Islam", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.10 (1), 2024. https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12386

Ro'fiah, Tri Nadhirotur, Nurul Fadila, "Utang Piutang Dalam Persepektif Ekonomi Islam", *Jurnal Ar-Ribhu:Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol.2 (1), 2021. t.t.

Sarkasih, Muhammad Reza, dkk, "Determinasi Faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank NTB Syariah Tahun 2021", *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidkan*, Vol. 6 (2), 2023. https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1461

Sauqi, Muhammad, M. Zaini, "Riba Qardh (Hutang Piutang) Persepektif Ushul Fiqh", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.4 (1), 2023. https://doi.org/10.58791/febi.v4i1.320

Fitira, Tiara Nur, "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , Vol.1 No.2, 2021, 12. https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30

Wibisono, "Analisis Faktor Penyebab Gagal Bayar Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.15 (2), 2020. t.t.

SKRIPSI

Aminah, Siti, Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Murabahah Dalam Upaya Meminimalisir Non Performing Financing (NPF) di BMT NU Jawa Timur Cabang Mayang, Skripsi: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2025.

Azizah, Fitria Nur, Analisis Faktor yang Mempengaruhi Non Performing Financing (NPF) pada Bank Umum Syariah Tahun 2017–2021. Skripsi: IAIN Ponorogo, 2022.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Cendani, Alfisya Mulia, "Strategi Pencegahan dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Ciputat, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2022.

Khoirunnisa, Sabiella Aulia, "Analisis Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado", Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Manado, 2023.

Saputra, Haris, Implementasi Prinsip Keadilan dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Mandiri Pekanbaru. Skripsi. UIN Sultan Syrif Kasim Riau, 2020.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Prinsip Mengenal Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Pasal 1 No. 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan Untuk Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, *POJK No. 16/POJK.03/*2014 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum Syariah.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 59/POJK.03/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Dalam Pemeberian Remunerasi Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Pasal 1.

WEBSITE

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*. Diakses 27 Juni 2026. https://kbbi.kemdikbud.go.id/

Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah(KYC)*,https://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/prinsipmengenalnasabah.aspx (Diakses , 15 April 2026)

Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perseroan*, https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026)

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Bank Syariah Indonesia, "Tentang Kami (Visi & Misi Perusahaan)", https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026)

Bank Syariah Indonesia, "Tentang Kami (Tujuan Perusahaan)", https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026.

Bank Syariah Indonesia, "Produk & Layanan", https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami (Diakses , 15 April 2026).

Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah Indonesia*, diakses melalui: https://www.ojk.go.id

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

98

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erna Pujiati

NIM : 221102020034

Progam Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Institusi : UIN KHAS Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Implementasi Prinsip Mengenal Nasabah Dalam Penanganan Non Performing Financing (NPF) Oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Universitas Jember" adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 5 Mei 2026

Penyusun



Erna Pujiati

NIM: 221102020034

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DATA ANGGOTA NASABAH NPF BANK SYARIAH INDONESIA KC UNIVERSITAS JEMBER TAHUN 2026

PIPELINE ON BS APRIL 2026-1 - Disimpan

A	B	D	E	F	H
FicMisDate	NoLoan	NomorC	NamaNasabah	Nama_Outlet_BSI	Area_BSI
31/03/2026	LD2120113662	52641674	Windasari	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120121329	54536075	Agus Prasetyo	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120101395	52641926	Septian Jefri Alif Utama	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119816361	52641594	Muhammad Ridwan	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120103126	50724644	Suryadi	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2327291100	76759712	Nanang Muzaqqi	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120119554	54466239	Citra Kasih Kartika Sari	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119809536	52641934	Nanda Suherlin	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120121402	54536822	Ahmad Aris	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119817229	52641730	Frengky Setia Budi	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120119579	54475912	Yurieke Syafiqa Ramadani	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119814258	52641290	Hamzah Al Farisi	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119820713	52641375	Siti Rubiatin	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119815951	52641492	Bakhroni Dika Rinda	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120100866	52641509	Lavenia Indira Natasa	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119818825	52641258	Muhammad Nur Huda	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119816867	52641556	Heru Santoso	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119807164	52641354	Bahtiar Tri Nurhidayat	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120113451	52642443	Moh Iffan	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120119540	54478643	Gerald Raymond Mitchel Vp	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119821544	52642074	Fatur Adi Nugroho	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2123952426	86163939	Robby Triska Candra Harianto	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119825017	52642041	Yutri Fatmatasari	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119818270	52641736	Hadi Purnomo	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119809518	52642104	Wawan Yunianto	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2128833897	86544800	Mochammad Sahrul Gunawan	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119821826	52642475	Mohammad Sultoni Irsyah	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120120010	54498363	Andika Budi Pratama	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120121688	54538434	Nasifah	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2125349745	86233011	Angga Firmansyah	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119811339	52642329	Ginanjar Prayogo	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119809524	52641939	Suat Selvi Mahri	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119820144	52641776	Dani Fahamsyah Rusdiana	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2120121274	54535443	Muhamad Junaedi	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2327780020	76759712	Nanang Muzaqqi	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember
31/03/2026	LD2119816022	52641678	Feri Febrianto	KCP Jember Universitas Jember	Area Jember

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id *Website:* www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001:2015 CERTIFIED
ISO 21001:2018 CERTIFIED

No : B-1444 /Un.22/D.2.WD.1/KM.00.10.C/4/2026 16 April 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Bank BSI KC Universitas Jember
Di
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama	: Erna Pujiati
NIM	: 221102020034
Semester	: VIII / Delapan
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Implementasi Prinsip Mengenal Nasabah Dalam Penanganan Non Performing Financing (NPF) Oleh Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember.

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SURAT SELESAI PENELITIAN

Jember, 21 April 2026

Nomor : 05 / 097 - 3 / 051
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achamad Siddiq Jember

Assalamualaikum Wr.Wb.

Seiring doa kami panjatkan segala aktivitas Bapak/Ibu berada dalam lindungan Allah SWT.

Sehubungan dengan adanya Surat Permohonan Izin Penelitian yang kami terima, maka kami menyatakan keterangan sebagai berikut:

Nama : Erna Pujiati

Nim : 221102020034

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Bahwasanya mahasiswa yang tertulis diatas telah melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Universitas Jember yang beralamat di Jl. Kalimantan No. 37, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur (68121).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya. Terimakasih atas perhatiannya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.

KC Universitas Jember

BANK SYARIAH INDONESIA

Nimas Ria Anggraini

Branch Operational & Service Manager

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Nimas Ria Anggraini

(Selaku Branch Operational & Service Manager)



Wawancara dengan Bapak Indi Triyoga

(Selaku pihak Recovery)



Wawancara dengan Ibu Rini

(Selaku Nasabah Pembiayaan di BSI KC Universitas Jember)

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BIODATA PENULIS



Identitas Diri

Nama	: Erna Pujiati
Tempat tanggal lahir	: Jember, 12 Januari 2004
NIM	: 221102020034
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas	: Syariah
Alamat	: Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember

Riwayat Pendidikan

1. TK Al- Hidayah : 2009 - 2010
2. SD Negeri Wirowongso 2 : 2010 - 2016
3. SMP Negeri 8 Jember : 2016 - 2019
4. SMA Negeri Jenggawah : 2019 - 2022
5. UIN KHAS Jember : 2022 - 2026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id