

**STRATEGI BANK BTN SYARIAH DALAM PENYELESAIAN
PEMBIAYAAN KPR BERMASALAH
(Studi Kasus Pada Bank BTN Kantor Cabang Syariah Pekanbaru)**

Subertamiko

Zul Ammar, SE., ME

**Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi, Teberau Panjang
Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.**

e-mail: Subertamiko@gmail.com, zulammar02@gmail.com

Abstract

The study aims to find out steps taken by PT. State Savings Bank (Persero) Tbk. Pekanbaru sharia Branch Office in the settlement of financing and whether the method used is in accordance with the regulations stipulated in law number 10 of 1998 concerning banking and DSN MUI fatwa. This research is qualitative descriptive. Data sources used are primary and secondary, data collection techniques used are observation, interviews and in depth documentation. Data analysis techniques in this study use qualitative analysis techniques. Based on the results of the study it can be concluded that the factors the cause financing of problematic mortgages at the pekanbaru Sharia Branch Office BTN are internal factors, including the limited number of financing analyst personnel lack of specialized officers to carry out customer development and the extent of the BTN Sharia Pekanbaru working area. While external factors include congestion caused by intentional and accidental elements. As for the strategies implemented by BTN Sharia pekanbaru including by developing customers, restructuring, and covering certain devices, for example with adequate guarantees as a second way out.

Keywords : Problematic Mortgage Financing Settlement Strategies.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah dan apakah cara yang digunakan tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang diatur dalam undang-undang nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan dan fatwa DSN MUI. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi yang mendalam. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan KPR bermasalah pada BTN Kantor Cabang Syariah Pekanbaru adalah faktor internal diantaranya terbatasnya jumlah personil analis pembiayaan, kurangnya petugas khusus untuk melakukan pembinaan nasabah dan luasnya wilayah kerja BTN Syariah Pekanbaru. Sedangkan faktor eksternal diantaranya kemacetan yang disebabkan oleh adanya unsur kesengajaan dan unsur tidak sengaja. Adapun strategi yang dilakukan BTN Syariah Pekanbaru diantaranya dengan melakukan pembinaan nasabah, melakukan restrukturisasi, dan melakukan cover oleh perangkat tertentu, misalnya dengan penjaminan yang memadai sebagai second way out.

Kata kunci : Strategi Penyelesaian Pembiayaan KPR Bermasalah.

1. PENDAHULUAN

Target penyaluran KPR BTN Syariah pada tahun 2005 adalah 3.000 unit rumah dengan rata-rata nilai Rp 50 juta atau nilai total Rp 151 miliar. Target BTN Syariah tahun ini memiliki beberapa kantor cabang dan meningkat menjadi 12 kantor cabang pada 2006 dan 20 kantor cabang syariah pada 2007. Rasio penyaluran perumahan masih di 1,4 persen atau jauh lebih rendah dibanding Thailand yang mencapai angka 7,4 persen dan Malaysia 27,7 persen. Sementara NPF untuk KPR Syariah pada hingga bulan juli tahun 2008 mencapai angka 1,15% dari pembiayaan yang disalurkan BTN Syariah Cabang Jakarta.

Tujuan penelitian yang hendak dicapai penulis dengan melakukan penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi Bank BTN Syariah Pekanbaru dalam penyelesaian pembiayaan KPR bermasalah. Pada saat penulis melakukan penelitian ini, terlihat pada bulan desember 2016 pembiayaan KPR yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara Syariah berjumlah 1178 unit dan dari pembiayaan KPR tersebut ada beberapa pembiayaan yang bermasalah (macet), diantaranya: Pada kolektibilitas kurang lancar berjumlah 7 orang dengan total pembiayaan Rp. 516.060.842,-. Cara penyelesaian pembiayaan pada kasus ini yaitu, pihak bank berusaha menyelamatkan pembiayaannya dengan cara menelepon nasabah atau menemui nasabah langsung, apabila setelah ditemui tidak ada respon dari nasabah maka pihak bank akan melakukan kebijakan dengan langsung menjual atau melelang KPR tersebut, setelah rumah tersebut laku dijual maka bank akan melakukan pelunasan hutang nasabah terhadap bank dan sisa uang dari penjualan rumah akan masuk ke rekening nasabah.

Pembiayaan diragukan berjumlah 5 orang dengan total pembiayaan Rp. 233.157.678,-. Cara penyelesaian pembiayaan diragukan sama dengan penyelesaian pembiayaan kurang lancar yaitu pihak bank berusaha menyelamatkan pembiayaannya dengan cara menelepon nasabah atau menemui nasabah langsung, apabila setelah ditemui tidak ada respon dari nasabah maka pihak bank akan melakukan kebijakan dengan langsung menjual atau melelang KPR tersebut, setelah rumah tersebut laku dijual maka bank akan melakukan pelunasan hutang nasabah terhadap bank dan sisa uang dari penjualan rumah akan masuk ke rekening nasabah.

Kolektibilitas macet berjumlah 4 orang dengan total pembiayaan Rp. 282.573.383,-. Cara penyelesaian pembiayaan pada kolektibilitas macet tersebut dengan cara pihak bank menghubungi nasabah atau menemui nasabah untuk membicarakan bagaimana kelanjutan pembiayaan KPR tersebut. Jika nasabah terbukti tidak bisa melanjutkan pembiayaannya maka pihak bank mempunyai hak untuk menjual atau melelang rumah tersebut, setelah rumah tersebut laku dijual maka bank akan melakukan pelunasan hutang nasabah terhadap bank dan sisa uang dari penjualan rumah akan masuk ke rekening nasabah. Pembiayaan KPR yang bermasalah di KCS Pekanbaru pada tahun 2016 berlokasi mencakup seluruh wilayah kota pekanbaru. (Sumber: wawancara pribadi dengan Rifandi Fardian F selaku collection & workout unit, senin 25 september 2017, 9:00 wib).

Pembiayaan bermasalah adalah suatu kondisi pembiayaan, dimana ada suatu penyimpangan utama dalam pembayaran kembali pembiayaan yang menyebabkan kelambatan dalam pengembalian atau diperlukan tindakan yuridis dalam

pengembalian atau kemungkinan *potensial loss*. Untuk menghindari dan meminimalisir pembiayaan bermasalah (NPF) pihak perbankan dalam memberikan pembiayaan KPR pada nasabahnya menggunakan strategi dalam memberikan pembiayaan KPR. Pengembangan Hipotesis penelitian ini untuk sementara sudah sesuai dengan ketentuan syariah dan fatwa DSN.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Strategi

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan dalam perang dan damai. Sedangkan strategi dalam penelitian ini adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai suatu cara atau upaya agar tujuan tersebut dapat tercapai.

2.2 Pembiayaan Bermasalah

Menurut Widjanarto (2003:41), pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang tidak dapat atau berpotensi untuk tidak dapat mengembalikan pinjaman sesuai dengan syarat-syarat yang telah disetujui dan ditetapkan bersama secara tiba-tiba, tanpa menunjukkan tanda-tanda atau gejala-gejala lebih dahulu. Kredit yang di dalam pelaksanaannya belum mencapai target yang diinginkan oleh pihak bank.

2.3 Prinsip Pembiayaan 5C + 1S

a. *Character*

Penilaian terhadap karakter atau kepribadian calon penerima pembiayaan dengan tujuan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa penerima pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya.

b. *Capacity*

Penilaian secara subyektif tentang kemampuan penerima pembiayaan untuk melakukan pembayaran. Kemampuan diukur dengan catatan prestasi penerima pembiayaan dimasa lalu yang didukung dengan pengamatan dilapangan atas sarana usahanya seperti toko, karyawan, alat-alat, pabrik serta metode kegiatan.

c. *Capital*

Penilaian terhadap kemampuan modal yang dimiliki oleh calon penerima pembiayaan yang diukur dengan posisi perusahaan secara keseluruhan yang ditujakan rasio finansial dan penekanan komposisi modalnya.

d. *Collateral*

Jaminan yang dimiliki calon penerima pembiayaan. Penilaian ini bertujuan untuk lebih meyakinkan bahwa jika suatu resiko kegagalan pembayaran tercapai terjadi, maka jaminan dapat dipakai sebagai pengganti dari kewajiban.

e. *Condition*

Bank syariah harus melihat kondisi ekonomi yang terjadi dimasyarakat secara spesifik melihat adanya keterkaitan dengan jenis usaha yang dilakukan oleh calon penerima pembiayaan. Hal tersebut karna kondisi eksternal berperan besar dalam proses berjalannya usaha calon penerima pembiayaan.

f. Syariah

Penilaian terhadap objek pembiayaan ini dilakukan agar tidak terjadi transaksi yang cacat dikarenakan objek pembiayaannya tidak sesuai dengan syariah islam.

2.4 Defenisi Operasional

Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan dalam perang dan damai. Sedangkan strategi dalam penelitian ini adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai suatu cara atau upaya agar tujuan tersebut dapat tercapai.

Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Macet) Menurut Wangsawidjaja (2012:466-467), cara dalam menyelamatkan pembiayaan bermasalah yang dapat dilakukan oleh bank adalah:

- a. Penyelesaian oleh bank sendiri.
- b. Penyelesaian melalui *debt collector*.
- c. Penyelesaian melalui Kantor Lelang.
- d. Penyelesaian melalui badan peradilan.
 - 1) Eksekusi agunan melalui Pengadilan Negeri.
 - 2) Gugat perdata melalui Pengadilan Negeri.
 - 3) Gugat perdata melalui Pengadilan Agama.
 - 4) Permohonan pailit melalui Pengadilan Niaga.
- b. Penyelesaian melalui badan arbitrase.
- c. Penyelesaian melalui PUPN cq. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.
- d. Penyelesaian melalui Kejaksaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk pada penelitian *deskriptif kualitatif*, yaitu penelitian yang menghasilkan data *deskriptif* mengenai kata-kata lisan maupun tertulis pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Lokasi penelitian di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru yang terletak di Jl. Tuanku Tambusai Blok A No. 10-11 Kel. Payung Sekaki Kec. Labuh Baru, Pekanbaru. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2010:7), sumber data primer merupakan sumber data yang langsung dari sumber data pertamanya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer yaitu wawancara dengan pihak-pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru, yang meliputi Manager atau staff di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru sebanyak 3 orang yang dapat memberikan data dan informasi mengenai permasalahan yang akan diteliti. Menurut Muhammad (2005:122), sumber data sekunder merupakan

data yang diperoleh melalui hasil dari penelitian melalui dokumen-dokumen tentang perbankan syariah, studi kepustakaan untuk mengambil landasan teori dari permasalahan peneliti, buku-buku, jurnal dan menggunakan beberapa undang-undang yang berkaitan dengan objek peneliti. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah data-data tertulis yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah manager dan staf PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru. Dan Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Strategi Bank BTN Syariah Dalam Penyelesaian Pembiayaan KPR Bermasalah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Pekanbaru)”. Menurut Kasiran (2008:120), adapun langkah-langkah dalam menganalisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menghimpun data dari sumber-sumber data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Membaca, menelaah, dan mencatat data yang dikumpulkan.
- c. Membahas masalah-masalah yang diajukan dan menginterpretasikannya berdasarkan teori sehingga masalah yang diteliti dapat dipecahkan.
- d. Merumuskan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Strategi Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah dalam menangani KPR bermasalah terhadap nasabah yang mempunyai iktikad baik dan kooperatif adalah:

- a. Melakukan pembinaan nasabah
Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pekanbaru melakukan pembinaan nasabah dengan cara:
 - 1) Menelpon nasabah yang terlambat membayar angsuran.
 - 2) Mengirim surat pemberitahuan atau surat peringatan terhadap nasabah yang menunggak.
 - 3) Menagih langsung dengan cara mengunjungi langsung rumah atau kantor nasabah yang menunggak.

Pembinaan yang dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami pembiayaan KPR bermasalah untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, jika nasabah jujur dan mempunyai iktikad baik maka bank akan mengeahui masalah nasabah dan dapat mengambil tindakan untuk menyelesaikan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku, tetapi tidak semua nasabah yang mempunyai iktikad baik dan ada juga nasabah yang sengaja menghindar ketika ditemui dirumahnya.

- b. Melakukan Restrukturisasi
Konsep restrukturisasi dalam prinsip syariah adalah perubahan jangka waktu pembiayaan. Bagi nasabah bermasalah atau nasabah yang berpotensi bermasalah dan menunjukkan iktikad baik untuk menyelesaikan pembiayaan. Adapun syarat-syaratnya adalah:
 - 1) Ada surat permohonan secara tertulis dari nasabah.
 - 2) Usia nasabah pada saat jatuh tempo perpanjangan jangka waktu tidak melampaui 65 tahun.

- 3) Apabila jangka waktu perpanjangan pembiayaan melebihi jangka waktu SHGB kepada BPN.

Kebijakan BTN Syariah khusus untuk perpanjangan jangka waktu pembiayaan KPR BTN Syariah dibatasi maksimal 15 tahun.

c. Penundaan Pembayaran Kewajiban Pembiayaan

Bagi nasabah yang mempunyai iktikad baik, namun mengalami penurunan kemampuan membayar kewajiban pembiayaan karena adanya musibah, seperti: pemutusan hubungan kerja, bencana alam, kebakaran dan lain-lain. Sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh bank dan memenuhi kriteria pembiayaan dengan penggolongan kolektibilitas Kurang Lancar, Diragukan, Macet atau Nasabah yang berpotensi bermasalah. Syarat-syaratnya adalah:

- 1) Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis kepada bank.
- 2) Diberikan kepada nasabah yang disebutkan diatas.
- 3) Tidak ada tunggakan atau kewajiban lainnya.

Kebijakan BTN Syariah penundaan pembayaran kewajiban pembiayaan dapat diberikan dengan prinsip jual-beli, penundaan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan hasil analisa kemampuan nasabah, terhadap akumulasi angsuran yang ditunda dimungkinkan dilakukan pembayaran sekaligus pada saat jatuh tempo. Dalam hal nasabah tidak mampu melunasi tunggakan margin dan kewajiban lainnya dapat diberikan diskon margin atau kewajiban lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

d. Penurunan Margin atau Nisbah

Bagi nasabah yang kooperatif dan nyata-nyata mempunyai iktikad baik untuk memenuhi kewajiban, namun nasabah belum memiliki kemampuan yang memadai dalam memenuhi kewajiban sesuai dengan margin atau bagi hasil yang berlaku, nasabah memiliki *track record* atau kinerja pembiayaan yang baik dan memenuhi kriteria pembiayaan dengan penggolongan kolektibilitas Kurang Lancar, Diragukan, Macet atau Nasabah yang berpotensi bermasalah. Adapun syarat-syaratnya adalah:

- 1) Nasabah mengajukan permohonan restrukturisasi pembiayaan secara tertulis.
- 2) Adanya rekomendasi dari kantor cabang syariah yang dilengkapi data-data pendukung.

Kebijakan BTN Syariah adalah penurunan margin atau nisbah dapat diberikan untuk pembiayaan berdasarkan prinsip jual-beli atau bagi hasil dan kebijakan ini kewenangan direksi yang diajukan oleh Kantor Cabang Syariah secara kasus per kasus ke kantor pusat u.p. divisi Syariah dengan mempertimbangkan kemampuan nasabah dan analisa *cost and benefit* bagi Bank.

e. Pengurangan tunggakan Margin atau bagi hasil

Bagi nasabah yang mempunyai iktikad baik namun tidak memiliki kemampuan untuk membayar seluruh tunggakan sehingga perlu adanya keringanan berupa pengurangan tunggakan margin atau bagi hasil. Adapun syarat-syaratnya adalah:

- 1) Ada surat permohonan secara tertulis oleh nasabah.
- 2) Nasabah melunasi secara sekaligus seluruh tunggakan margin atau bagi hasil yang telah diberikan keringanan.

- 3) Nasabah belum pernah diberikan keringanan atau pengurangan tunggakan atau bagi hasil.
- 4) Nasabah yang mendapat pengurangan tunggakan margin atau bagi hasil harus membuat surat pernyataan untuk tidak menunggak lagi dengan konsekwensi apabila menunggak pihak bank dapat melakukan lelang atas agunan pembiayaan.

Kebijakan BTN Syariah Pengurangan tunggakan margin atau bagi hasil dapat diberikan untuk pembiayaan berdasarkan akad murabahah, keringanan itu mengacu pada pilar kemauan (P1) dan kemampuan (P2), persentase diskon mengacu pada table sebagai berikut:

Tabel 4.1
Persentase Diskon

No	Rasio Total Pembayaran Angsuran/ Maks. Pembiayaan	Rasio Umur Tgk/ Umur Pembiayaan	Besarnya Diskon (Maksimal)	
			Tunggakan Margin	Tunggakan Bagi hasil
1	< 50%	50%-100%	25%	25%
2	< 50%	< 50%	30%	30%
3	50% s.d 100%	50%-100%	35%	35%
4	50% s.d 100%	< 50%	40%	40%
5	> 100%	50%-100%	45%	45%
6	> 100%	< 50%	50%	50%

Sumber: PT. BTN Syariah Kantor Cabang Pekanbaru Tahun 2016

Apabila hasil analisa kemampuan nasabah dan potensi nilai *recovery* yang akan diterima bank baik, nasabah dapat diberikan diskon lebih dari perhitungan diatas dan diatur dalam kebijakan tersendiri dan untuk kasus *force majeure*, missal bencana alam, kebakaran, PHK massal, besarnya diskon tunggakan margin atau bagi hasil dapat diberikan maksimal sesuai dengan kewenangan yang berlaku.

Pengambil alihan Asset Nasabah atau Obyek Pembiayaan. Kriterianya Nasabah kooperatif dan kemampuan nasabah sudah tidak ada tetapi nilai asset atau obyek pembiayaan masih dapat melunasi seluruh kewajiban pembiayaan. Adapun syarat-syaratnya adalah:

- 1) Pembiayaan yang diambil alih menjadi asset bank meliputi jaminan yang diikat oleh bank maupun asset diluar jaminan sepanjang dokumen atau sertifikat telah ada.
- 2) Guna mendukung pencairan asset yang di-*set off* dalam waktu singkat diperlukan adanya calon *investor prospektif* yang akan membeli asset yang ditawarkan tersebut. Pengurangan Tunggakan Pokok Pembiayaan

Bagi nasabah kooperatif dan mempunyai iktikad baik untuk memenuhi kewajibannya pada bank, namun nasabah tidak atau belum memiliki kemampuan yang memadai. Syarat bagi nasabah adalah mengajukan surat permohonan restrukturisasi pembiayaan secara tertulis.

Kebijakan BTN Syariah adalah Perubahan syarat pembiayaan lainnya untuk pembiayaan berdasarkan akad murabahah, pengurangan tunggakan pokok pembiayaan yang tersisa dan pengurangan tunggakan pokok pembiayaan hanya

dapat diberikan oleh bank setelah mendapat persetujuan dari pemilik (pemegang saham). Menurut Rifandi Fardian F. (Sebagai collection & Workout Unit) Sampai sejauh ini dengan strategi-strategi yang telah dilakukan oleh BTN Syariah Kantor Cabang Pekanbaru dalam penyelesaian pembiayaan KPR bermasalah dinyatakan sudah optimal dan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan menurunnya angka kredit macet yang mampu ditekan hingga dibawah 1% pada akhir tahun 2016.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi bahwa dapat disimpulkan Strategi bank BTN Syariah dalam penyelesaian pembiayaan KPR bermasalah sudah sesuai dengan fatwa DSN.

UCAPAN TERIMAKASIH

penulis mengucapkan ribuan terimakasih kepada :

1. Ibu Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi beserta para wakil Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi dan Jajarannya.
2. Bapak Zul Ammar, SE.,ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu luang kepada penulis untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan-masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dian Meliza, S.HI.,MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi sekaligus dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan-masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Yessi Gusman, S.Pd.I selaku dosen Penasehat Akademik penulis.
5. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis semasa kuliah, semoga amal kebbaikannya mendapat balasan disisi Allah SWT.
6. Ibu Aries Tuti selaku Pimpinan BTN Kantor Cabang Syariah Pekanbaru yang telah memberikan tempat penelitian penulisan Skripsi. Kepada Bapak Irvan Hizbullah, Bapak Rifandi Fardian F dan M. Heru Gustaf yang telah memberikan informasi untuk pembuatan penelitian ini.
7. Untuk kedua orang tua dan keluarga tercinta, tiada kata yang dapat diucapkan selain terimakasih yang tak terbalas untuk semua pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan kuliah dan Skripsi ini, semoga Allah SWT memberikan usia yang penuh keberkahan dan membalas segala kebaikan kalian.
8. Untuk Halimah Rusdah dan keluarga yang selalu memberikan dukungan serta selalu memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk rekan-rekan dan teman-teman di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press
- Arifin, Zainul. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Ascarya. 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV, hlm. 7.
- Penelitian terdahulu cholidah hannum. 2009. *Strategi bank btn syariah dalam pembiayaan bermasalah studi kasus BTN kantor cabang syariah jakarta*.
- Direksi PT. BTN (Persero), *Surat Edaran Peraturan Direksi No. 41/VIII/2007*, Pekanbaru: PT. Bank Tabungan Negara (Persero).
- Muhammad Teguh. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Firdaus NH, Muhammad, dkk. 2005. *Konsep & Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: PT Renaisan.
- Frianto Pandia, dkk. 2005. *Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, Cet. Ke-1.
- Ghozali, Ahmad. *Serba-Serbi Kredit Syariah: Jangan Ada Bunga Diantara kita*. Jakarta: Alex Media Komputindo, Edisi Pertama.
- <http://www.btn.co.id>, "Pesat Pertumbuhan KPR BTN Syariah". Artikel diakses pada 20 Maret 2017.
- Karim, Adiwarman A. 2007. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rifandi Fardian F. 2017. Bagian Collection BTN Syariah, wawancara Pribadi, Pekanbaru: 22 September.
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, 2005. *Bank Syariah*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Mutia Prima Dinda. 2017. *Financing Service BTN Syariah*, Wawancara Pribadi, Pekanbaru: 24 September.
- Rivai, Veithzal dan Andria Permata Veithzal. 2005. *Credit Management Handbook Teori, Konsep dan Aplikasi panduan Praktis Mahasiswa*. Bankir dan Nasabah: PT Raja Grafindo Persada.
- Wangsawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Utama
- Siswanto, Sutojo. *Strategi Manajemen Kredit Bank Umum*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka, tanpa tahun.