

**POLA KOMUNIKASI *BRANCH COLLECTION* DALAM PROSES
PENAGIHAN PEMBIAYAAN BERMASALAH KEPADA DEBITUR /
NASABAH PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG
BANJARMASIN**

Yuda Hertoni

yuda.hertoni@gmail.com

Gt. Irhamni

Sanusi

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin

ABSTRACT

The purpose of the research to be achieved is to know the process of financing problematic billing to the debtor / customer at PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Branch Banjarmasin which has been run, to know the communication pattern of Branch Collection in the process of financing problematic billing to the debtor / customer PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Banjarmasin Branch and to know what attitude changes happened to the debtor / customer when Branch Collection using the communication pattern.

This research was conducted on 9 (Nine) informants, 3 (Three) Staff of Branch Collection and 6 (Six) people of debtors / customers. Each is divided into two stages, namely preliminary research and advanced research using structured interview instruments and qualitative methods that are descriptive

The results of this study resulted in the following conclusions: 1. The process of financing disbursement problem to the debtor / customer at PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Banjarmasin Branch which has been run by peaceful / kinship through persuasive negotiation with direct communication between Branch Collection with debtor / customer with the aim to find solution together mostly with mechanism of settlement through Restructuring, so until there is currently no settlement through litigation guarantee or through Auction Hall. 2. The communication pattern used by the Branch collection in the collection process to the debtor is the Communication Pattern of Cooperation (cooperation), Accommodation and Contravention, 3. The attitude change that occurs to the debtor / customer is by continuous visits whether the house of the debtor, place of business, workplace, parents, relatives or other relatives, the debtors feel embarrassed, uncomfortable and even disturbed the presence of Branch Collection in billing so that the debtor will be self-conscious to pay.

Keywords: Communication Pattern, Billing Process, Branch Collection

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan dan kemudahan yang disediakan oleh bank untuk dapat menarik minat nasabah adalah dengan menyediakan pinjaman modal untuk membantu kegiatan usaha perorangan maupun badan usaha. Adapun bentuk pinjaman modal tersebut disebut dengan kredit, yaitu bentuk pinjaman oleh nasabah kepada bank yang memiliki usaha baik berbentuk perusahaan maupun perorangan. Dalam prosesnya nasabah yang melakukan pinjaman akan menggunakan dana dari bank untuk kegiatan usaha atau pembelian barang dan pada waktu yang telah disepakati pihak bank akan menagih nasabah atas dana yang telah digunakan tersebut

Pembayaran kredit yang macet atau bermasalah pada Bank Syariah oleh debitur menjadi suatu masalah tersendiri bagi pihak bank dikarenakan pembayaran yang tidak lancar akan berpengaruh terhadap rasio pembiayaan bermasalah (*non performing financing/ NPF*) dan mempengaruhi keuntungan yang diperoleh oleh bank. Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk khususnya Cabang Banjarmasin juga terdapat adanya Account Fasilitas pembiayaan bermasalah, terlihat Untuk mengatasi adanya pembiayaan bermasalah tersebut di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin di tangani khusus oleh staf *Branch Collection* yang bertugas dalam penanganan pembiayaan bermasalah (*NPF*) sesuai dengan rencana penanganan yang ditetapkan dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai target yang ditetapkan, sehingga nasabah bermasalah yang dikelola kembali lancar dan atau lunas, Dalam setiap organisasi sangat di perlukan yang namanya komunikasi, komunikasi yang efektif bertujuan supaya informasi yang di sampaikan dapat menimbulkan feedback dari komunikan begitu juga dalam penagihan pembiayaan bermasalah sangat diperlukan pola komunikasi yang efektif , sehingga bisa menghasilkan apa yang di inginkan oleh komunikator tersampaikan dengan baik kepada komunikan dalam hal ini antara *Branch Collection* dengan Debitur/nasabah

Pola komunikasi adalah model komunikasi yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok secara berulang. Pola komunikasi dapat terbentuk dari komunikasi antar individu maupun kelompok. Pola komunikasi kelompok tidak terlepas dari struktur yang sistematis tentang tingkah laku penerimaan atau pengiriman pesan antar anggota kelompok, siapa yang berbicara kepada siapa dengan tingkat keseseringan tertentu yang membentuk suatu kebiasaan (Goldberg & Larson 1985)

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas.

Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah kegiatan komunikasi yang dilakukan *Branch Collection* kepada Debitur/Nasabah dengan tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun non verbal lebih bersifat pribadi dan sampai pada tataran prediksi hasil komunikasinya pada tingkatan psikologis yang memandang pribadi sebagai unik. Dalam komunikasi ini jumlah perilaku yang terlibat pada dasarnya bisa lebih dari dua orang selama pesan atau informasi yang disampaikan bersifat pribadi.

2. Pengertian Strategi Komunikasi

Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. (Rangkuti, 2006:3)

Komunikasi menurut paradigma Lasswell yang dikutip oleh Onong Uchjana Efendi dalam bukunya Ilmu Komunikasi menyebutkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang bisa menimbulkan efek tertentu.(Onong 1990:10) Jadi

komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh komunikator kepada komunikan.

3. Unsur-unsur Komunikasi

Unsur-unsur yang terdapat dalam proses komunikasi terdiri dari penyampai pesan yang disebut komunikator, pesan yang akan disampaikan, media atau alat yang digunakan dalam menyampaikan pesan, dan penerima pesan (komunikan) yang akan memberikan umpan balik. Beberapa unsur komunikasi menurut Danim, dkk. (2009:19) dijelaskan berikut ini.

1. Pengirim/komunikator (*sender/communicator*), adalah orang yang memberikan informasi. Dalam prosesnya, komunikator melakukan "*encoding*" yakni memilih atau menyeleksi lambang yang dinilai paling tepat dan dapat mengantarkan pesan, sesuai dengan apa yang dimaksud.
2. Pesan (*massage*), adalah bahan informasi yang akan disampaikan. Segala sesuatu yang disampaikan oleh komunikator kepada orang lain disebut pesan. Pesan tersebut di antaranya dapat berupa informasi, pendapat (buah pikiran), gagasan (*ide*), kritik, saran dan lain-lain.
3. Media/saluran (*channel*), adalah alat atau saluran yang digunakan dalam penyampaian pesan. Komunikator harus berusaha memilih dan menggunakan saluran yang baik dan tepat, dalam arti dapat menyampaikan semua pesan dan mempermudah menangkap dan memahami isi, arti, serta maknanya.
4. Penerima/komunikan (*receiver*), adalah orang yang menerima pesan dari komunikator. Dalam prosesnya pihak penerima selalu melakukan "*decode*" yakni memberikan arti pada lambang-lambang yang disampaikan oleh komunikator, agar pesan di dalamnya dapat dimengerti dan dipahami oleh komunikan.
5. Respons adalah kegiatan yang dilakukan oleh si penerima pesan, sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahamannya mengenai isi, arti atau makna pesan tersebut.

4. Bentuk Komunikasi

Secara garis besar bentuk komunikasi dibagi ke dalam dua bentuk besar, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non-verbal. Meskipun kedua bentuk komunikasi ini berbeda akan tetapi dalam pelaksanaannya keduanya saling melengkapi, bahkan dapat dikatakan bahwa dalam setiap komunikasi verbal akan selalu didukung oleh komunikasi non-verbal.

Komunikasi Verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol yang berlaku umum atau yang biasa digunakan oleh kebanyakan orang dalam proses komunikasi. Simbol-simbol yang digunakan oleh orang dalam komunikasi itu dapat berupa suara, tulisan atau dalam bentuk gambar-gambar. Bahasa adalah satu simbol yang sering banyak digunakan oleh orang, karena dengan bahasa orang dapat mengungkapkan fakta, fenomena. bahkan hal yang bersifat abstrak dapat diterjemahkan dengan bahasa.

Komunikasi Non-Verbal adalah komunikasi yang menggunakan sejumlah kumpulan dan isyarat, gerak tubuh, intonasi suara, sikap, dan sebagainya yang memungkinkan seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain. Perbedaan yang muncul dalam komunikasi non-verbal adalah tidak keluarnya simbol-simbol yang dipahami oleh banyak orang dan lebih bersifat spontanitas. Akan tetapi dalam pelaksanaannya memiliki banyak manfaat. karena dapat memberikan penguatan terhadap komunikasi verbal yang sedang dilaksanakan

5. Pembiayaan

Pengertian pembiayaan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 Pasal 1 ayat 12 yaitu penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu yang tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Menurut Ahmad Sumiyanto (2008:165), pembiayaan adalah aktivitas menyalurkan dana yang terkumpul kepada anggota pengguna dana, memilih jenis usaha yang

akan dibiayai agar diperoleh jenis usaha yang produktif, menguntungkan, dan dikelola oleh anggota yang jujur dan bertanggung jawab. Secara teknis bank memberikan pendanaan atau pembiayaan untuk mendukung investasi atau berjalannya suatu usaha yang telah direncanakan antara kedua belah pihak dengan kesepakatan bagi hasil di dalamnya.

Kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu dengan pemberian bunga (Kasmir, 2000:92). Pada dasarnya konsep kredit pada bank konvensional dan pembiayaan pada bank syariah tidak jauh berbeda, yang menjadi perbedaan antara kredit yang diberikan bank konvensional dengan pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah adalah terletak pada keuntungan yang diharapkan. Bagi bank konvensional keuntungan yang diperoleh melalui bunga sedangkan bagi bank syariah berupa imbalan atau bagi hasil (Kasmir, 2001:73).

Unsur-Unsur dalam Pembiayaan. Setiap pemberian pembiayaan sebenarnya jika dijabarkan secara mendalam mengandung beberapa arti. Jadi jika kita bicara pembiayaan maka termasuk membicarakan unsur-unsur yang ada di dalamnya. Menurut Zainuddin Ali (2008:46), unsur-unsur dalam pembiayaan yakni sebagai berikut:

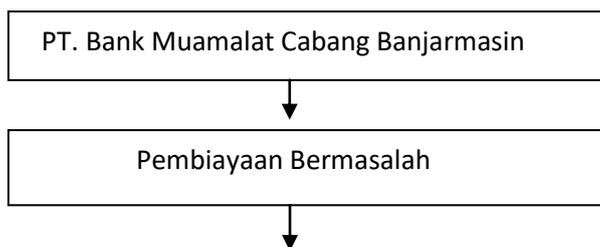
- a. Kepercayaan yang dimaksud dalam hal ini yaitu kepercayaan yang diberikan kepada debitur baik dalam bentuk uang, jasa maupun barang akan benar-benar dapat diterima kembali oleh bank dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- b. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban. Kesepakatan penyaluran pembiayaan dituangkan dalam akad pembiayaan yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak, yaitu bank dengan nasabah.

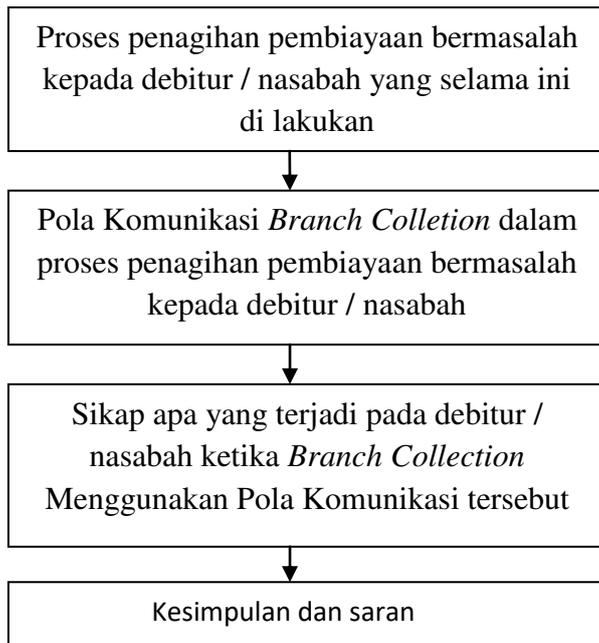
- c. Jangka waktu Setiap pembiayaan yang diberikan mempunyai jangka waktu masing-masing sesuai dengan kesepakatan. Jangka waktu ini mencakup waktu pengambilan pembiayaan yang telah disepakati. Dapat dipastikan bahwa tidak ada pembiayaan yang tidak memiliki jangka waktu.
- d. Risiko Dalam memberikan pembiayaan kepada perusahaan, bank tidak selamanya mendapatkan keuntungan, bank juga bisa mendapat risiko kerugian. Seperti ketika terjadinya Side Streaming, lalai dan kesalahan yang disengaja, maupun penyembunyian keuntungan oleh nasabah. Suatu risiko ini muncul karena ada tenggang waktu pengembalian. Semakin lama jangka waktu pembiayaan maka semakin besar risiko tidak tertagih, demikian pula sebaliknya.
- e. Balas jasa merupakan keuntungan atas pemberian suatu pembiayaan atau jasa yang lebih dikenal dengan istilah bagi hasil pada lembaga keuangan syariah. Balas jasa dalam bentuk bagi hasil dan biaya administrasi ini merupakan keuntungan bank.

6. Tinjauan Umum Mengenai Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah adalah suatu kondisi pembiayaan dimana ada satu penyimpangan utama dalam pembayaran kembali pembiayaan yang menyebabkan keterlambatan dalam pengembalian. Kemungkinan masalah keterlambatan peminjam melunasi cicilannya serta berbagai konsekuensinya yang membahayakan pemberi pinjaman termasuk persoalan penting.

7. Alur pikir





METODE PENELITIAN

1. Metode Pendekatan

Metode yang peneliti gunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif, yang mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data atau informasi yang diperoleh. Informasi ini menggambarkan dengan kalimat yang mudah dimengerti agar mendapatkan kesimpulan.

Tempat penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin dan Debitur/nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin

Informan kunci terdiri atas tiga orang staf *Branch Collection* dan enam orang debitur/nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pola Komunikasi Branch Collection dalam Proses Penagihan Pembiayaan Bermasalah kepada Debitur / Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin

Pola Komunikasi *Branch Collection* Terhadap Debitur PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin. Perlunya pemahaman yang mendasar, Pola Komunikasi Penagihan *Branch Collection* Terhadap Debitur Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin harus benar-benar dipahami sehingga antara *Branch Collection* dengan debitur tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga sangatlah bermanfaat ketika kedua belah pihak saling mengerti dan memahami.

Komunikasi penagihan melibatkan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok, maupun antara orang perorangan dengan kelompok. Apabila dua orang bertemu, komunikasi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara atau bahkan mungkin berkelahi.

Adapun pola-pola komunikasi dalam penagihan *Branch Collection* terhadap debitur Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin yaitu:

1. Pola kerja sama (*cooperation*)

Kerja sama tersebut sering dipergunakan untuk penyelesaian tagihan pembayaran angsuran antara debitur dan Bank Muamalat yang dilakukan oleh *Branch Collection* terhadap debitur sebagai mana penyelesaian tersebut sesuai kesepakatan kedua belah pihak dan saling menguntungkan bagi pihak *Branch Collection* dan debitur. Anatar kedua belah pihak ini sama-sama mempunyai kepentingan, *Branch Collection* mempunyai kepentingan dalam melakukan penagihan untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah begitu juga debitur mempunyai kewajiban dalam pembayaran angsuran di

bank muamalat, Adapun bentuk-bentuk kerja sama yang di jalin oleh *Branch Collection* terhadap debitur dengan memberikan keringanan pembayaran dengan mengurangi denda keterlambatan, memberi batasan waktu penagihan yang disepakati, membebaskan denda keterlambatan, dan mendapat potongan pembayaran

Dengan terjalin kerja sama yang baik maka akan mendapat hasil yang baik pula antara pihak *Branch Collection* dengan debitur

2. Akomodasi (*accomodation*)

Dalam pola komunikasi kali ini akomodasi atau disebut juga istilah dengan adaptasi. Pada awal mula *Branch Collection* melakukan penagihan kepada debitur Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin dengan melakukan sebuah kunjungan ke rumah maupun ke tempat usaha debitur untuk memperoleh gambaran tentang keadaan debitur yang sebenarnya. Ketika sudah mendapati informasi mengenai gambaran debitur maka *Branch Collection* akan melakukan pendekatan dengan cara akomodasi untuk selanjutnya bisa melakukan komunikasi dalam mencari solusi atas penyelesaian pembiayaan yang tidak terbayarkan oleh debitur.

3. Kontravensi (*kontravention*)

Pola komunikasi penagihan Kontravensi ini sering didapati oleh *Branch Collection* dalam melakukan komunikasi penagihan kepada debitur Bank Muamalat cabang Banjarmasin. Dalam bentuk yang murni, kontravensi merupakan sikap mental yang tersembunyi terhadap orang-orang lain atau terhadap unsur-unsur kebudayaan suatu golongan tertentu. Sikap tersembunyi tersebut dapat berubah menjadi kebencian, tetapi tidak sampai menjadi pertentangan atau pertikaian. Suatu contoh dengan kedatangan *Branch Collection* ke rumah debitur dengan membuat malu keluarga dan tetangga menjadikan debitur merasa di buat malu dan akhirnya timbul rasa benci terhadap *Branch Collection* akan tetapi tidak sampai terjadi pertikaian dan pertentangan yang keras.

2. Prosedur Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin

Berikut prosedur penyelesaian pembiayaan bermasalah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin sesuai dengan ketentuan dari management sebagai berikut :

- 1) Melakukan evaluasi ulang terhadap
Aspek Management, pemasaran, keuangan, yuridis dan nilai jaminan
- 2) Pengelompokan penanganan account penyelesaian pembiayaan
 - a) Revitalisasi

Revitalisasi proses dilakukan apabila berdasarkan evaluasi ulang pembiayaan yang dilakukan terhadap indikasi bahwa usaha nasabah masih berjalan dan hasil usaha nasabah diyakini masih mampu untuk memenuhi kewajiban angsuran maka akan dilakukan :

- Reschedulling yaitu perubahan ketentuan yang hanya menyangkut jadwal pembayaran dan atau jangka waktunya
- Restructuring yaitu dengan perubahan sebagian atau seluruh ketentuan-ketentuan pembiayaan termasuk perubahan akad dan plafon pembiayaan
- Reconditioning yaitu perubahan sebagian atau seluruh ketentuan pembiayaan termasuk perubahan jangka waktu dan persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan akad dan plafon pembiayaan

- a) Penyelesaian melalui jaminan

Penyelesaian melalui jaminan dilakukan apabila berdasarkan hasil evaluasi ulang pembiayaan nasabah sudah tidak memiliki usaha dan nasabah tidak kooperatif, tidak di ketahui keberadaanya sehingga untuk menyelesaikan pembiayaan melalui Revitalisasi proses tidak

dapat dilakukan. Penyelesaian melalui jaminan di bagi menjadi dua bagian yaitu :

1. Penyelesaian dengan cara non litigasi yaitu bisa melalui cara off-set yaitu penyelesaian pembiayaan melalui penyerahan jaminan secara sukarela oleh nasabah kepada Bank, sebagai upaya penyelesaian pembiayaan, Off-Set dapat dilakukan bila dalam prosesnya nasabah bersedia untuk menjual jaminan secara sukarela kepada bank
2. Penyelesaian dengan cara non litigasi melalui pengadilan Agama, apabila penyelesaian secara Revitalisasi dan off-set tidak bisa dilakukan, dikarenakan adanya perlawanan dari pihak nasabah, dan keputusan yang dikeluarkan oleh pengadilan agama akan didaftarkan ke balai lelang KPKNL untuk dilakukan lelang, dengan penyelesaian secara cash atau jaminan tersebut di beli oleh bank

b) Penyelesaian dengan cara litigasi

Litigasi adalah penyelesaian pembiayaan melalui jalur hukum yang dilakukan melalui pengadilan atau lewat balai lelang KPKNL, sebelum dilakukan proses litigasi melalui pengadilan atau balai lelang maka ada beberapa dokumen yang wajib untuk di siapkan antara lain :

- Dokumen surat menyurat kepada nasabah harus sudah terialisasi terkait Surat Pemberitahuan, Surat Teguran dan Surat peringatan 1, 2 dan 3
- Dokumen perjanjian dan jaminan Hak Tanggungan
- Daftar angsuran nasabah yang termuat jatuh tempo jangka waktu pembiayaan nasabah

Mekanisme dalam penagihan pembiayaan bermasalah :

Pertama, Pihak Bank bagian *Relation Manager Financing* akan menghubungi nasabah terlebih dahulu untuk memberitahukan bahwa nasabah sudah mengalami keterlambatan pembayaran angsuran, jika

nasabah membayar angsurannya maka akan selesai, akan tetapi jika nasabah masih belum bisa membayar maka pihak Bank akan mengeluarkan surat pemberitahuan, tujuh hari kemudian jika nasabah masih belum bisa membayar maka akan keluar surat teguran, dan jika masih belum bisa membayar maka akan keluar surat Peringatan Pertama, Kedua dan Surat Peringatan Ketiga, Setelah account pembiayaan tersebut belum terselesaikan dengan jumlah hari keterlambatan 31 hari maka pihak *Relationship Manager Financing* akan menyerahkan account tersebut ke Bagian *Branch Collection* untuk selanjutnya akan di kelola oleh *Branch Collection* sampai dengan selesai, baik dengan cara pelunasan maupun lancar kembali, *Branch Collection* akan melakukan analisa ulang atau evaluasi kembali untuk mengetahui penyebab pembiayaan tersebut yang menyebabkan nasabah tidak memenuhi kewajiban atas angsurannya

Kedua, *Branch Collection* akan melakukan kunjungan/ visit ketempat nasabah untuk menggali informasi terkait ketidakmampuan nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran, dan selanjutnya akan melakukan evaluasi, apabila account tersebut ternyata penyebab nasabah tidak membayar angsuran adalah nasabah mengalami penurunan penghasilan maka pihak Bank melalui *Branch Collection* akan melakukan pertemuan atau kunjungan kembali ke nasabah untuk melakukan diskusi untuk mencari solusi atas penyelesaian account tersebut dengan memberikan tawaran kenasabah untuk di lakukan Revitalisasi melalui restrukturisasi dengan cara restructuring, rescheduling, maupun reconditioning, atau bantuan management (jual jaminan secara sukarela dengan nasabah memberikan kuasa jual ke pihak Bank untuk di lakukan penjualan jaminan secara bersama), dimana pihak Bank akan memperkecil angsuran nasabah sesuai dengan kemampuan pendapatan nasabah saat ini dalam membayar angsurannya. Akibat restrukturisasi tersebut bisa menambah jangka waktu angsuran nasabah sebelumnya, atau jangka

waktu angsuran nasabah tetap seperti perjanjian di awal akan tetapi nasabah akan melunasi kekurangannya di pembayaran akhir angsuran dalam hal ini tergantung dari akad perjanjian di awal.

Ketiga, Jika setelah dilakukan survey dan evaluasi kembali dan juga mengecek laporan keuangan nasabah ternyata hasilnya menyatakan bahwa nasabah tidak mampu lagi membayar angsurannya meskipun pihak bank sudah menrestrukturisasi angsurannya, maka pihak Bank akan menyelesaikannya melalui jaminan. Biasanya penyelesaian jaminan dilakukan jika nasabah sudah telat membayar angsuran selama lebih dari enam bulan dengan catatan pihak Bank juga sudah melakukan survey kembali dan sudah merestrukturasi. Maka Bank akan melakukan penyelesaian melalui jaminan. Penyelesaian melalui jaminan ini juga melalui dua cara yaitu jual sukarela yaitu nasabah menjual sendiri jaminannya untuk melunasi sisa kewajibannya kepada Bank atau dengan cara nasabah menyerahkan jaminannya kepada Bank untuk dijualkan. Akan tetapi jika nasabah tidak bersedia membayar angsurannya dan juga tidak mau menyerahkan jaminannya maka pihak Bank akan menyelesaikannya melalui lelang. Namun selama ini tetap di upayakan penyelesaian secara kekeluargaan, bank muamalat banjarmasin belum pernah melakukan penyelesaian jaminan melalui eksekusi pengadilan maupun balai lelang.

3. Perubahan sikap apa yang terjadi pada debitur / nasabah ketika *Branch Collection* menggunakan Pola Komunikasi tersebut

Komunikasi yang berkelanjutan dapat berpengaruh positif bagi perkembangan Bank Muamalat Banjarmasin. komunikasi yang dilakukan dengan pola tertentu akan memberikan pengaruh khususnya terhadap kelancaran pengembalian pembiayaan pada Bank Muamalat Banjarmasin. Komunikasi berkelanjutan dilakukan dengan rutinnya pihak Bank PT Muamalat Banjarmasin mendatangi nasabah melalui pembinaan dan pengawasan. dapat berpengaruh positif bagi perkembangan Bank

Muamalat, khususnya terhadap kelancaran pembayaran angsuran, dengan dilakukannya kunjungan secara terus menerus kepada debitur, debitur merasa sadar diri, merasa tidak enak, malu kepada tetangga dan keluarga bahkan merasa terganggu atas kehadiran *Branch Collection* dalam penagihan, untuk itu debitur akan merasa sadar diri agar selalu tepat waktu dalam melakukan pembayaran angsuran. Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Banjarmasin dapat mencegah masalah-masalah dalam tingkat pengembalian pembiayaan. Rutinnya komunikasi yang dilakukan ini dapat mengetahui permasalahan yang dihadapi nasabah sehingga dapat cepat dicarikan solusinya. Adanya pola komunikasi interaksional, maka nasabah diberikan kesempatan lebih untuk terus mencari informasi dan berkomunikasi dengan pihak Bank Muamalat Banjarmasin.

KESIMPULAN

1. Pola komunikasi yang di gunakan oleh *Branch collection* dalam penagihan pembiayaan bermasalah pada nasabah/debitur bank Muamalat Cabang banjarmasin yaitu :
 - a) Kerjasama (cooperation)

Komunikasi yang di bangun oleh *Branch Collection* untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam penagihan ke debitur dengan pola kerjasama, pola komunikasi ini yang dianggap oleh *Branch Collection* yang tepat dalam penyelesaian pemabayaran angsuran, dalam hal ini *Branch Collection* dengan debitur sama-sama mempunyai kepentingan dalam penyelesaian pembiayaan, sehingga akan terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak, adapun bentuk kerjasama yang dijalin antara *Branch Collection* dengan

Debitur bisa berupa memberikan batas waktu penagihan, pembebasan denda keterlambatan dan mendapatkan potongan pembayaran dalam pelunasan

b) Akomodasi (*accomodation*)

Pada awal mula Branch Collection melakukan penagihan kepada debitur dengan melakukan kunjungan ke rumah maupun ketempat usaha debitur untuk memperoleh gambaran tentang keadaan debitur yang sebenarnya maka tentunya Branch Collection akan melakukan pendekatan dengan cara akomodasi, untuk mengurangi ketegangan kerana karekter debitur sangatlah bermacam-macam, seperti halnya debitur yang berbudaya, debitur ini cenderung berkrakter keras dan selalu merasa di pihak yang benar tidak memperdulikan urusan orang lain hanya mementingkan urusan pribadinya untuk itu sangat di perlukan pola komunikasi berupa akomodasi sehingga dengan pola tersebut ketegangan akan berubah dengan penyelesaian yang baik.

c) Kontravensi (*kontravention*)

pola komunikasi penagihan kontravensi ini sering di gunakan oleh *Branch Collection* dalam komunikasi penagihan dalam bentuk yang murni, kontravensi merupakan sikap mental yang tersembunyi terhadap orang-orang lain, sikap tersembunyi tersebut dapat berubah menjadi kebencian, tetapi tidak sampai menjadi pertentangan atau pertikayan, kedatangan *Branch Collection* kerumah debitur maupun ketempat usaha atau kerja bisa membuat malu debitur ke tetangga, keluarga ataupun ke pihak lainnya dan akhirnya bisa timbul rasa benci terhadap *Branch Collection* akan tetapi tidak samapai terjadi pertikaian dan pertentangan yang keras.

2. Proses penagihan pembiayaan bermasalah kepada debitur/nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin yang selama ini dijalankan yaitu pertama *Relationship Manager Financing* Branch akan melakukan pemberitahuan terlebih ke debitur dengan cara komunikasi

baik secara media melalui telpon maupun secara langsung bahwa pembayaran nasabah sudah mengalami keterlambatan, jika nasabah akan melakukan pembayaran maka akan selesai, namun apabila belum terbayarkan maka pihak Bank Muamalat akan mengeluarkan surat Pemberitahuan, Teguran, Surat Peringatan I, II dan III, apabila keterlambatan pembayaran sudah melebihi 30 hari maka account tersebut akan di serahkan ke *Branch Collection* selanjutnya akan menjadi tanggung jawab *Branch Collection* sampai selesai atau lunas, selanjutnya *Branch Collection* akan melakukan kunjungan visit ketempat nasabah untuk menggali informasi agar mengetahui permasalahan nasabah atas keterlambatan dalam pembayaran angsuran, setelah *Branch Collection* melakukan kunjungan maka akan dilakukan kembali evaluasi pembiayaan tersebut, apabila dalam evaluasi tersebut nasabah masih mempunyai kemampuan dalam pembayaran maka *Branch Collection* akan memberikan penawaran ke debitur untuk di lakukan Revitalisasi berupa Restrukturisasi baik secara Restruktur, Rekondisi maupun Rechedulle hal ini bertujuan untuk meringankan pembayaran angsuran debitur, sehingga pembiayaan debitur bisa kembali lancar, namun apabila dalam evaluasi *Branch Collection* bahwa nasabah sudah tidak ada sumber pendapatan lagi maka akan di tawarkan untuk menjual jaminan secara sukarela. Dalama hal ini penyelesaian pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Banjarmasin lebih kearah penyelesaian secara damai/kekeluargaan dengan negosiasi atau persuasif dengan komunikasi secara langsung antara *Branch Collection* dengan debitur dengan tujuan untuk mencari solusi secara bersama-sama.

3. Perubahan sikap yang terjadi pada debitur ketika *Branch Collection* menggunakan pola komunikasi kerjasama, akomodasi, dan kontravensi yaitu dengan dilakukannya kunjungan secara terus menerus kepada debitur, baik kerumah, tempat usaha, tempat kerja, orang tua, saudara maupun

kerabat lainnya, debitur akan merasa malu, tidak enak bahkan merasa terganggu atas kehadiran Branch Collection dalam penagihan, sehingga debitur akan menjadi sadar diri untuk selalu tepat waktu dalam melakukan pembayaran angsuran.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Manajemen Komunikasi Korporasi*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Ardianto, Elvinaro dkk. 2009. *Komunikasi Massa; Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Cangara, Hafied. 2011, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Djamil, Faturrahman. 2014. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Feriyanto, Andi. 2015. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru
- Gamble, Sarah. 2001. *Pengantar Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Hudiata, Edi. 2015. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Pt. Remaja Rosda Karya
- Muamalat, Bank. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
- Muamalat, Bank. 2011. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*. Jakarta: Muamalat Institute
- Muamalat, Bank. 2017. *Branch Management Handbook*. Jakarta: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Massa*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Nurudin. 2011. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta : PT. Raja grafindo Persada
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT. LKIS Pelangi Aksara