

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dari segi keberagaman produk, kualitas layanan dan teknologi perbankan, industri perbankan saat ini berkembang semakin pesat dan modern seiring dengan kemajuan zaman. Hal ini mempunyai dampak yang semakin besar terhadap pertumbuhan sektor komersial negara tersebut. Selain mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, industri perbankan syariah di tanah air juga mengalami pertumbuhan yang semakin baik setiap tahunnya sebagai dampak dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan perlunya perekonomian yang lebih halal (*muamalah*).

Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang bertujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat luas melalui kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya. Selanjutnya, Pasal 1 Angka 12 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, menjelaskan bahwa "*pembiayaan berdasarkan prinsip keuangan syariah merupakan penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan perjanjian atau kesepakatan antara bank dan pihak lain. Perjanjian tersebut mengharuskan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan dana atau tagihan tersebut dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan berupa bagi hasil*".

Kemunculan bank syariah di Indonesia tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang selaras dengan keyakinan mereka. Hal ini didorong oleh fakta bahwa mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, sehingga terdapat permintaan yang signifikan terhadap kehadiran bank yang menerapkan prinsip-prinsip syariah. (Ibnudin, 2020).

Menurut buku Buchari Alma tahun 2016, "manajemen ilmiah" sebuah ilmu terapan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana manajemen berkembang seiring berjalannya waktu. Menurut Peter Drucker, manajemen bukan sekedar kedudukan atau wewenang

sosial tetapi juga suatu disiplin dan bidang studi. Kedua poin penting ini berkaitan dengan fungsi manajemen dan individu yang melaksanakannya.

Dalam bukunya James A.F. Stoner dan Edward Freeman mendefinisikan manajemen sebagai proses pengorganisasian, perencanaan, bimbingan dan pengawasan kerja anggota organisasi serta pemanfaatan seluruh sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut definisi tersebut, manajemen adalah suatu kesatuan yang diawali dengan perencanaan dan diakhiri dengan pengawasan penggunaan seluruh sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pada buku Prayudi "Manajemen Islam" menguraikan empat (empat) pilar pengembangan manajemen Islam yaitu: keahlian, kebenaran, transparansi dan kejujuran. Untuk mendapatkan hasil maksimal dari manajemen yang efektif, seorang manajer perlu memiliki empat kualitas berikut. Sama halnya dengan Islam, suatu perbuatan baik diyakini harus bermula dari niat baik orang yang melakukannya. Hal ini dapat menginspirasi tindakan dan memberikan hasil positif bagi kesejahteraan sebagian individu.

Jika konteksnya perbankan, maka adanya piutang disebabkan adanya transaksi antara bank dengan nasabah secara kredit, dimana bank mempunyai hak untuk mengajukan tuntutan terhadap orang perseorangan atau badan usaha yang menjadi nasabahnya. Persentase yang disebut perputaran piutang menggambarkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengubah piutang menjadi uang tunai. Penjualan kredit bersih dibagi dengan jumlah rata-rata piutang untuk menentukan perputaran piutang.

Tujuan utama pengelolaan piutang menurut penelitian Lely Pratiwi tahun 2023 adalah mencapai keseimbangan terbaik dalam pengelolaan arus kas yang meliputi pengendalian risiko kredit, likuiditas, dan profitabilitas. Kualitas piutang dinilai berdasarkan kemampuan membayar debitur, kondisi keuangan dan prospek usaha khususnya dalam transaksi penjualan *murabahah* dan sewa ijarah. Hal ini sesuai dengan prinsip Kualitas Aktiva Produktif (KAP) yang menyatakan bahwa piutang tersebut

perlu ditangani secara hati-hati guna melindungi keuangan lembaga. Saat mengevaluasi kualitas piutang, faktor eksternal seperti keadaan perekonomian dan perubahan peraturan juga penting (Jenita, 2021).

Karena rumah merupakan kebutuhan primer manusia, maka banyak masyarakat yang sangat membutuhkannya. Pilihan yang lebih disukai adalah menyewa atau membeli rumah secara mencicil karena harga rumah sangat tinggi sehingga jarang ada orang yang membayar secara tunai (Atika, 2023). Salah satu bank atau lembaga keuangan yang menawarkan produk pinjaman Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah bank BTN Syariah. KPR Subsidi dan Non Subsidi ditawarkan oleh BTN Syariah. Dengan akad murabahah, KPR BTN Platinum iB memberikan pembiayaan untuk pembelian rumah, ruko, perkantoran, apartemen dan/atau tanah, serta real estate lainnya. BTN Syariah memberikan jaminan kepada nasabahnya sebagai berikut:

- a) Akad sesuai syariah, yakni menggunakan akad jual beli *murabahah* dengan klaim bangunan yang *ready stok*
- b) Angsuran ringan, angsuran ringan dan skema fleksibel (fix dan berjenjang)
- c) Perlindungan asuransi, perlindungan asuransi jiwa dan kebakaran
- d) Uang muka ringan, uang muka ringan hingga 0%
- e) Proses mudah, akad dengan proses cepat dan mudah
- f) Jangka waktu yang fleksibel, kemudahan angsuran dengan jangka waktu hingga 30 tahun

Menurut survei harga properti residensial Triwulan III-2017 yang dilakukan oleh Bank Indonesia, mayoritas konsumen (76,42%) masih memilih Kredit Pemilikan Rumah (KPR) sebagai fasilitas utama dalam melakukan transaksi pembelian properti residensial. Di sisi lain, proporsi konsumen yang memilih skema pembayaran tunai bertahap mencapai 17,13%, sedangkan yang menggunakan skema pembayaran tunai hanya sebesar 6,45%. Data ini menunjukkan bahwa metode pembelian rumah secara angsuran jauh lebih dominan dibandingkan dengan pembayaran secara tunai.

Dalam konteks perbankan syariah, harga jual properti biasanya sudah mencakup margin keuntungan yang disepakati antara bank syariah dan pembeli. Pembelian melalui akad *murabahah* merupakan bentuk transaksi jual beli yang diizinkan dalam Islam, berdasarkan dalil-dalil yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadis. Pada pelaksanaannya, bank syariah juga memiliki hak untuk meminta titipan dari nasabah pada saat akad pesanan pertama diselesaikan.

Dalam sebuah manajemen harus ada objek yang di kelola dan di organisasikan, maka dalam penelitian ini penulis berfokus pada manajemen piutang Perbankan Syariah yang dikelola oleh BTN Syariah KCP Indramayu pada pembiayaan KPR iB saja. Untuk mendapatkan *nisbah* bank harus melakukan akad dengan calon nasabah KPR yang ingin membeli rumah sehingga dapat menimbulkan adanya hutang-piutang antara bank dengan nasabah, maka dari itu dalam hal ini untuk keberlangsungan operasional bank pihak bank perlu melakukan sebuah manajemen piutang.

Manajemen piutang dalam sebuah bank mencakup pada penjualan piutang seperti pada akad KPR iB sampai pada pelunasan oleh nasabah kepada pihak bank secara berkala. Hal ini bertujuan untuk proses operasional yang lancar agar tidak terdapat penumpukan modal yang dapat merugikan bank itu sendiri. Pada intinya sebuah proses pengelolaan piutang adalah bentuk *protect* perusahaan untuk meminimalkan permasalahan piutang seperti piutang tak tertagih/macet yang mana hal tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Dalam pengelolaan pembiayaan perbankan syariah, salah satu indikator yang menjadi perhatian utama adalah rasio *Non-Performing Financing* (NPF). Secara umum NPF mencerminkan tingkat pembiayaan bermasalah yang dapat memengaruhi stabilitas dan kinerja keuangan bank. Bank BTN Syariah telah menunjukkan tren positif dalam pengelolaan NPF, di mana pada tahun 2021 rasio NPF gross tercatat mengalami penurunan menjadi 4,32% dari sebelumnya 6%. Selain itu, pada kuartal I tahun 2023, Bank BTN secara keseluruhan mencatat NPL gross sebesar

3,54%, lebih rendah dibandingkan periode sebelumnya sebesar 3,6% ([Kredit-dan-Pembiayaan-Bank-BTN-Tembus-Rp300-Triliun](#)).

Namun, meskipun terjadi perbaikan pada level nasional, data spesifik mengenai NPF pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Indramayu belum tersedia secara terbuka. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kondisi aktual NPF di tingkat cabang, termasuk di KCP Indramayu, guna memahami tantangan yang dihadapi serta upaya strategis yang dapat dilakukan untuk menekan angka NPF di wilayah tersebut.

Produk pembiayaan yang dikembangkan oleh BTN Syariah mencakup pembiayaan kepemilikan rumah, yang lebih dikenal dengan istilah KPR Syariah atau KPR iB (*Islamic Banking*). BTN Syariah di Indramayu telah mendapatkan kepercayaan luas dari masyarakat, khususnya dalam produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR), untuk memenuhi kebutuhan akan hunian, baik sebagian maupun keseluruhan. Sistem pembiayaan ini menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), di mana pembayaran dilakukan secara angsuran dengan jumlah yang telah ditentukan di awal dan dibayarkan setiap bulan.

Penulis memperoleh data terkait jumlah unit dan nilai pembiayaan KPR iB yang disalurkan oleh BTN Syariah KCP Indramayu selama dua periode, yaitu tahun 2022 hingga 2023, sebagaimana disajikan berikut ini:

Tabel. 1.1
Konsumer KPR iB Periode Oktober 2022-Oktober 2023

TAHUN	PERIODE	UNIT	NOMINAL
2022	OKTOBER	15.594	1.512.161.196.199
2023	OKTOBER	16.671	1.664.689.665.641

Sumber: data konsumer Bank BTN Syariah 2024

Kebutuhan masyarakat akan hunian di Kabupaten Indramayu terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perubahan gaya hidup. Salah satu solusi yang diminati adalah pembiayaan Kredit

Pemilikan Rumah (KPR) berbasis syariah. Produk ini menjadi pilihan utama karena menawarkan skema yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti transparansi, keadilan, dan bebas riba. Bank BTN Syariah KCP Indramayu, sebagai salah satu unit layanan keuangan berbasis syariah di daerah tersebut, telah berhasil menarik minat masyarakat terhadap produk KPR iB. Tingginya minat ini mencerminkan kepercayaan masyarakat Indramayu terhadap sistem keuangan syariah yang diusung oleh Bank BTN Syariah.

Sesuai UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah mendefinisikan bank syariah sebagai bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yang melarang riba, gharar, dan maysir. Bank syariah terbagi menjadi Bank Umum Syariah (BUS) untuk layanan luas dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) untuk skala kecil. Menurut Sudarsono, bank syariah adalah lembaga keuangan yang menawarkan layanan berdasarkan aturan Islam, seperti akad murabahah, mudharabah, dan ijarah (Sudarsono, 2003).

Bank BTN Syariah KCP Indramayu menghadapi tantangan piutang bermasalah akibat faktor seperti ketidakmampuan nasabah memenuhi kewajiban, kondisi ekonomi yang menurun, dan pengelolaan risiko yang kurang optimal. Jika tidak diatasi, masalah ini dapat mengganggu stabilitas keuangan dan kualitas layanan. Sebagai bank syariah, BTN Syariah bertanggung jawab memastikan pengelolaan pembiayaan berlandaskan prinsip keadilan dan keberlanjutan. Pengelolaan risiko yang baik melalui seleksi kredit dan pemantauan ketat menjadi kunci menjaga kualitas pembiayaan, mendukung keberlanjutan, dan memenuhi tanggung jawab sosial sesuai prinsip syariah (Batubara, 2023).

Dalam menghadapi tantangan ini, implementasi manajemen piutang yang efektif menjadi sangat penting. Bank BTN Syariah KCP Indramayu harus memastikan strategi pengelolaan piutang pada produk KPR iB tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mampu menjaga kualitas portofolio pembiayaan dan mengurangi risiko piutang bermasalah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana manajemen piutang

diterapkan di Bank BTN Syariah KCP Indramayu, termasuk kendala yang dihadapi serta solusi yang dapat diterapkan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mendukung keberlanjutan bisnis Bank BTN Syariah KCP Indramayu, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat Indramayu terhadap produk keuangan syariah yang mereka tawarkan.

Mengingat sebagian besar penghasilan yang didapatkan bank adalah menggantungkan pada piutang yang diberikan kepada nasabah maka adanya manajemen piutang adalah bagian yang sangat penting dalam perbankan secara totalitas, sedangkan pemberian kredit yang dilakukan oleh bank kepada nasabah perlu menggunakan prinsip kehati-hatian karena pada umumnya pemberian kredit ditaksir memiliki risiko yang besar (*high risk*). Adapun tindakan kehati-hatian ialah prinsip yang wajib senantiasa diaplikasikan dalam tiap pemberian pinjaman/piutang kepada nasabah yang mana bertujuan untuk menghindari kemungkinan risiko yang akan terjadi (Nurfadilah, 2020).

Melihat BTN Syariah KCP Indramayu adalah outlet dari cabang BTN Syariah Cirebon dapat dikatakan dari segi bangunan yang tidak terlalu besar, tidak banyak pegawai yang sibuk dalam pelayanan nasabah dan tidak banyak melakukan transaksi juga melihat adanya kendala yang tentu dialami oleh *account receivable* pada proses penagihan dan pelunasan piutang diantaranya seperti pembayaran tidak tepat waktu, kesalahan dalam penulisan *invoice* yang dibuat dan tidak terdeteksinya pembayaran yang sudah dilakukan oleh perusahaan.

Kemungkinan risiko yang timbul dalam produk KPR iB BTN Syariah KCP Indramayu perlu menerapkan langkah-langkah yang harus di analisis sebelum memberikan pembiayaan kepada nasabah, sebagai contoh seorang *financing service* dapat dengan menggunakan metode 7P (*personality, parti, purpose, payment, profitability, protection*) untuk mengukur kemampuan nasabah dalam memberikan sebuah pembiayaan. Hal ini menjadi penting untuk meminimalisir kemungkinan buruk yang akan merugikan bank (Priyawan, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana Bank BTN Syariah KCP Indramayu dalam manajemen piutang pembiayaan KPR iB dengan tantangan yang dihadapi oleh Bank seperti yang sudah dijelaskan penulis diatas dengan penelitian yang berjudul **“Analisis Penerapan Manajemen Piutang Pada Produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) iB Di Bank BTN Syariah KCP Indramayu”**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Banyak masyarakat yang berminat dengan pembiayaan KPR iB di Bank BTN Syariah
- b. Kendala dalam menghadapi piutang nasabah yang bermasalah
- c. Implementasi manajemen piutang yang digunakan pada produk KPR iB

2. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup kajian untuk memastikan fokus yang lebih terarah. Penelitian ini difokuskan pada analisis penerapan manajemen piutang dalam produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) iB di Bank BTN Syariah. Lokasi penelitian adalah Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Indramayu, dengan perhatian khusus pada pembiayaan KPR iB.

3. Pertanyaan Penelitian

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya piutang pada produk KPR iB di bank BTN Syariah KCP Indramayu?
2. Bagaimana implementasi manajemen piutang pada produk KPR iB di bank BTN Syariah KCP Indramayu?

3. Apa metode yang digunakan dalam mengimplementasikan manajemen piutang pada produk KPR iB di bank BTN Syariah KCP Indramayu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian dengan judul Analisis Penerapan Manajemen Piutang Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) iB di bank BTN Syariah KCP Indramayu, mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya piutang pada produk KPR iB di Bank BTN Syariah KCP Indramayu
- b. Untuk menganalisis implementasi manajemen piutang pada produk KPR iB di bank BTN Syariah KCP Indramayu
- c. Untuk menganalisis metode yang digunakan dalam mengimplementasikan manajemen piutang pada produk KPR iB di bank BTN Syariah KCP Indramayu

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah :

a. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan ilmiah bagi Mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) program studi Perbankan Syariah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pengetahuan ilmiah, khususnya bagi mahasiswa UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, terutama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Program Studi Perbankan Syariah.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan juga dapat

menjadi bahan rujukan dan pertimbangan bagi pembaca mengenai manajemen piutang *murabahah* khususnya pada pembiayaan KPR iB pada Bank Syariah.

c. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah, sebagai bentuk kontribusi pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait manajemen piutang bank telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti menggunakan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan dan pijakan untuk mendukung serta memperkuat dasar penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdokumentasi yang relevan dengan permasalahan yang sedang dikaji:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Zulfiatu dan Rif'ah (2021) dengan judul "Penerapan Manajemen Kas, Manajemen Piutang, dan Manajemen Persediaan dalam Laporan Keuangan" menyimpulkan bahwa alat utama untuk mencapai tujuan perusahaan, khususnya pencapaian keuntungan, adalah manajemen piutang. Manajemen piutang dianggap sebagai pengelolaan piutang yang timbul dari penjualan kredit dalam suatu perusahaan. Selain itu, manajemen persediaan berperan dalam menentukan tingkat komposisi persediaan, yang dapat membantu perusahaan menjaga kelancaran produksi. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan dan variabel yang dikaji, yaitu manajemen piutang. Namun, terdapat perbedaan dalam fokus kajian, di mana penelitian terdahulu membahas manajemen piutang dalam konteks laporan keuangan, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada manajemen piutang terkait Kredit Pemilikan Rumah (KPR) iB.

2. Penelitian yang berjudul “Manajemen Piutang Vendor di Bank Sampah Induk Surabaya” yang ditulis oleh Diarany dan Vicky (2021) mengungkapkan bahwa salah satu permasalahan utama pada objek penelitian ini adalah sumber pendapatan dari penjualan sampah terpilah yang belum optimal dalam mendukung operasional, dikarenakan sebagian besar penjualan dilakukan dengan sistem kredit, bukan tunai. Jumlah piutang yang cukup besar berpengaruh signifikan terhadap likuiditas keuangan Bank Sampah Induk Surabaya (BSIS), terutama di masa pandemi. Oleh karena itu, manajemen piutang yang efektif sangat diperlukan untuk mengelola likuiditas dan mencegah kebangkrutan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pedoman pengelolaan piutang kepada pengurus BSIS, meskipun terkendala oleh fasilitas IT yang masih terbatas pada penggunaan Excel, yang mempengaruhi kecepatan pengolahan data untuk para ketua dan manajer. Likuiditas keuangan menjadi isu penting, terutama di masa pandemi, yang menyebabkan penurunan input sampah. Dengan pengelolaan keuangan yang baik, BSIS diharapkan mampu bertahan. Penelitian ini juga merekomendasikan pentingnya pelatihan yang lebih sering agar pengurus lebih peka terhadap pengelolaan likuiditas keuangan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan dalam hal metode dan objek penelitian, yaitu manajemen piutang. Namun, perbedaan terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada Bank Sampah Induk Surabaya, sementara penelitian yang penulis lakukan terfokus pada bank BTN Syariah KCP Indramayu.
3. Penelitian berjudul "Analisis Manajemen Piutang dalam Meminimalisir Risiko Piutang Tak Tertagih pada PT Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli" yang ditulis oleh Dian Nikita, Maria, dan Yakin (2022), bertujuan untuk mengkaji bagaimana pengelolaan piutang dapat mengurangi risiko piutang tak tertagih di PT Multi Pilar

Indah Jaya (Distributor PT Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana peneliti menganalisis data piutang dan menyajikan hasilnya secara rinci. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan observasi yang dilakukan di lokasi penelitian. Berdasarkan analisis data piutang selama tiga tahun terakhir (2019-2021), ditemukan bahwa persentase piutang tak tertagih meningkat akibat pandemi Covid-19, yang mengakibatkan ketidakefektifan sistem pengendalian piutang. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan pemerintah untuk tidak memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah pemerintah mencabut PSBB dan perusahaan menerapkan manajemen yang baik, jumlah piutang tak tertagih mengalami penurunan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dalam hal metode yang digunakan dan fokus pada manajemen piutang, namun terdapat perbedaan pada lokasi penelitian yang menjadi objek kajian.

4. Penelitian berjudul "Analisis Pengaruh Struktur Aktiva, Manajemen Hutang, dan Manajemen Piutang terhadap Profitabilitas Perusahaan" oleh Julita Firnanti, Heri Ispriyahadi, dan Edison Cholia Sembiring (2022) bertujuan untuk menganalisis pengaruh struktur aktiva, manajemen hutang, dan manajemen piutang terhadap profitabilitas perusahaan ban yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode 2010-2020. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji pengaruh simultan dari ketiga variabel tersebut terhadap profitabilitas perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di antara variabel yang diteliti, hanya manajemen piutang, yang diukur melalui rasio perputaran piutang (Accounts Receivable Turnover/ARTO), yang memiliki pengaruh signifikan terhadap profitabilitas perusahaan ban. Sebaliknya, struktur aktiva dan manajemen hutang tidak memberikan pengaruh signifikan. Oleh karena itu, manajemen piutang dipandang sebagai

faktor utama dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dalam hal metode penelitian yang digunakan serta fokus kajian pada manajemen piutang. Namun, terdapat perbedaan pada lokasi penelitian dan konteks objek kajian yang digunakan.

5. Penelitian yang berjudul “Analisis Pengelolaan Piutang yang Efektif untuk Meningkatkan Profitabilitas Perusahaan Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwi; II Pekanbaru” yang ditulis oleh Rian Hidayat dan Mariaty Ibrahim (2022) tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui efektifitas pengelolaan piutang terhadap peningkatan profitabilitas perusahaan PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah II Pekanbaru dari 2015 hingga 2019 dengan menggunakan rasio aktivitas dan profitabilitas. Berdasarkan hasil dari analisis yang dilakukan peneliti data keuangan PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah II Pekanbaru bahwa tingkat rasio aktivitas pada tahun 2015 hingga 2019 yang ditinjau dari perputaran piutang (*receivable turnover*) memperoleh hasil yang cukup baik dan tingkat profitabilitas dari tahun 2015 samapi tahun 2019 dari segi ROA menunjukkan hasil yang sangat baik. Dilihat dari analisis rasio aktivitas dan profitabilitas, dikatakan bahwa pengelolaan piutang perlu diperbaiki lagi untuk memperolehnya profitabilitas pada PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah II Pekanbaru. Terdapat kesamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, kesamaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan serta objek yang dikaji yaitu manajemen piutang. Sementara itu, perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian yang dilakukan.
6. Pada penelitian yang berjudul “Analisis Restrukturisasi Piutang Kredit Pemilikan Rumah Pada Bank BTN KC Sukabumi” yang diitulis oleh Carissa Averilliana, Tina Kartini dan Ave Martaseli (2023), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses restrukturisasi kredit/piutang di Bank BTN Kc Sukabumi.

Metode yang dipakai pada pengkajian ini ialah deskriptif kualitatif yang menggunakan kedua metode pengumpulan data tersebut Observasi terhadap masalah berupa wawancara diteliti baik sebagai sumber primer maupun sekunder. Dari penelitian yang dilakukan memperoleh hasil yang dapat disimpulkan bahwa proses restrukturisasi kredit/piutang KPR yang ada di Bank BTN KC Sukabumi dilakukan dengan membaginya menjadi beberapa pola yaitu ada 3 pola, tunggakan untuk menambah angsuran berjalan, Penambahan jangka waktu, Gesperiode angsuran. Setelah semua itu sudah dilakukan, berikut proses pengajuannya, ada formulir yang harus di isi, syaratnya seperti KTP, NPWP, setelah itu jika berkas sudah siap pihak bank akan memproses alat/sistem Pia Ilon setelah itu dikeluarkan adendum (surat perjanjian tambahan) terkait restrukturisasi, terlepas disetujui tidak pengajuan tersebut. Penelitian ini serupa dalam metode dan objek, yaitu piutang produk KPR, namun berbeda dalam lokasi penelitian.

7. Penelitian berjudul "Analisa Pengendalian Piutang untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih pada PT Bank Central Asia Tbk KCP Lokasari" yang ditulis oleh Imbar dan Rini Maiyana (2022) bertujuan untuk menganalisis pengendalian piutang guna mengurangi risiko piutang tak tertagih di Bank BCA KCP Lokasari, sehingga tidak mengganggu operasional bank secara keseluruhan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan nasabah yang mengunjungi bank, serta wawancara acak melalui telepon. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan piutang belum dilakukan secara optimal sesuai dengan standar atau kebijakan yang ditetapkan perusahaan. Salah satu kelemahan yang ditemukan adalah kurangnya pemisahan aktivitas dalam pengendalian internal piutang. Data menunjukkan adanya peningkatan rasio piutang tak tertagih dari tahun ke tahun, seperti pada 2010 yang mencapai 5,63%. Kendala dalam pengelolaan

piutang mencakup dua aspek utama. Kendala internal meliputi keterlambatan pembayaran produk seperti KPR dan KKB serta kurangnya koordinasi antara bagian yang menangani piutang. Kendala eksternal termasuk ketidaksesuaian jadwal pembayaran pelanggan, kesulitan keuangan pada pihak pelanggan, dan penerimaan dana yang tidak memiliki detail transaksi yang jelas. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi sebelumnya dalam hal metode penelitian dan fokus pada pengelolaan piutang, khususnya pada produk KPR. Namun, penelitian ini berbeda dalam hal lokasi yang menjadi objek kajian.

8. Penelitian berjudul "Analisis Penyelesaian Konsumen Reject Bank KPR di BTN Syariah Cabang Jatiwaringin (Studi Kasus Konsumen Perumahan Mutiara Puri Harmoni 3)" yang ditulis oleh Prasetyo, Al Akwan Wadana Djuma, dan Yoyok (2023) bertujuan untuk menganalisis penyebab dan penyelesaian kasus konsumen yang ditolak pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di BTN Syariah Cabang Jatiwaringin. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data diperoleh melalui wawancara terhadap masyarakat pemilik bangunan di Perumahan Mutiara Puri Harmoni 3 serta karyawan BTN Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kasus konsumen reject bank pada pengajuan KPR disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup analisis bank terhadap calon konsumen, termasuk evaluasi kelayakan berdasarkan data yang diajukan. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kondisi yang terkait dengan calon konsumen, seperti keberadaan utang lain, status pekerjaan, usia, dan latar belakang perusahaan tempat bekerja. Data ini dikumpulkan oleh bank sebagai bagian dari proses pengajuan KPR. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi sebelumnya dalam metode yang digunakan serta fokus pada produk KPR di BTN Syariah. Namun, terdapat perbedaan pada lokasi penelitian yang menjadi objek kajian.

9. Penelitian berjudul "Analisis Penyebab Terjadinya Wanprestasi pada Pembiayaan KPR Syariah dan Penyelesaiannya pada Produk Murabahah di PT Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya" oleh Fadila Syahrifa dan Alim Murtani (2023) bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab wanprestasi dalam pembiayaan KPR Syariah serta strategi penyelesaiannya pada produk Murabahah di PT Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanprestasi dalam pembiayaan KPR Syariah disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari pihak bank, seperti kelalaian petugas dalam menganalisis pembiayaan bermasalah, ketidaktepatan dalam menetapkan jangka waktu pembayaran, serta kurang optimalnya aktivitas monitoring yang dilakukan oleh petugas. Sementara itu, faktor eksternal berasal dari nasabah, seperti karakter nasabah yang kurang baik, kegagalan usaha akibat manajemen yang tidak efektif, serta pemutusan hubungan kerja (PHK). Penyelesaian wanprestasi dilakukan melalui beberapa langkah, termasuk penagihan intensif, pemberian surat peringatan atau teguran, restrukturisasi pembiayaan, dan penghapusbukuan utang (*write-off*). Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi sebelumnya dalam hal metode penelitian dan fokus pada produk KPR. Namun, perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian.

10. Penelitian berjudul "Pelaksanaan Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Perumahan Villa Bogor Indah 6 yang Dikelola oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bogor" oleh Yenny Septiana, Evalina Alissa, dan Dwi Suryahartati (2022) bertujuan untuk menganalisis penyebab wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian KPR di Perumahan Villa Bogor Indah 6 serta strategi penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh Bank

Tabungan Negara (BTN) Cabang Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yang menggambarkan pelaksanaan perjanjian kredit serta permasalahan yang terjadi. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa kelemahan pengawasan oleh pihak bank dan kelalaian debitur merupakan faktor utama penyebab terjadinya wanprestasi dalam perjanjian pembiayaan hipotek. Upaya untuk menangani wanprestasi dilakukan dengan cara menghubungi debitur, mengunjungi alamat yang tercatat, atau mengirimkan surat pemberitahuan. Apabila upaya tersebut tidak membuahkan hasil, penyelesaian akan dilanjutkan melalui jalur pengadilan, Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN) atau melalui musyawarah. Meskipun terdapat kewajiban bagi peminjam untuk lebih bertanggung jawab. Penelitian ini menekankan bahwa pihak bank perlu lebih berhati-hati dalam pemberian pinjaman dan meningkatkan pengawasan terhadap debitur. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi sebelumnya dalam hal metode yang digunakan dan fokus pada piutang produk KPR, namun berbeda dalam lokasi penelitian.

E. Kerangka Pemikiran

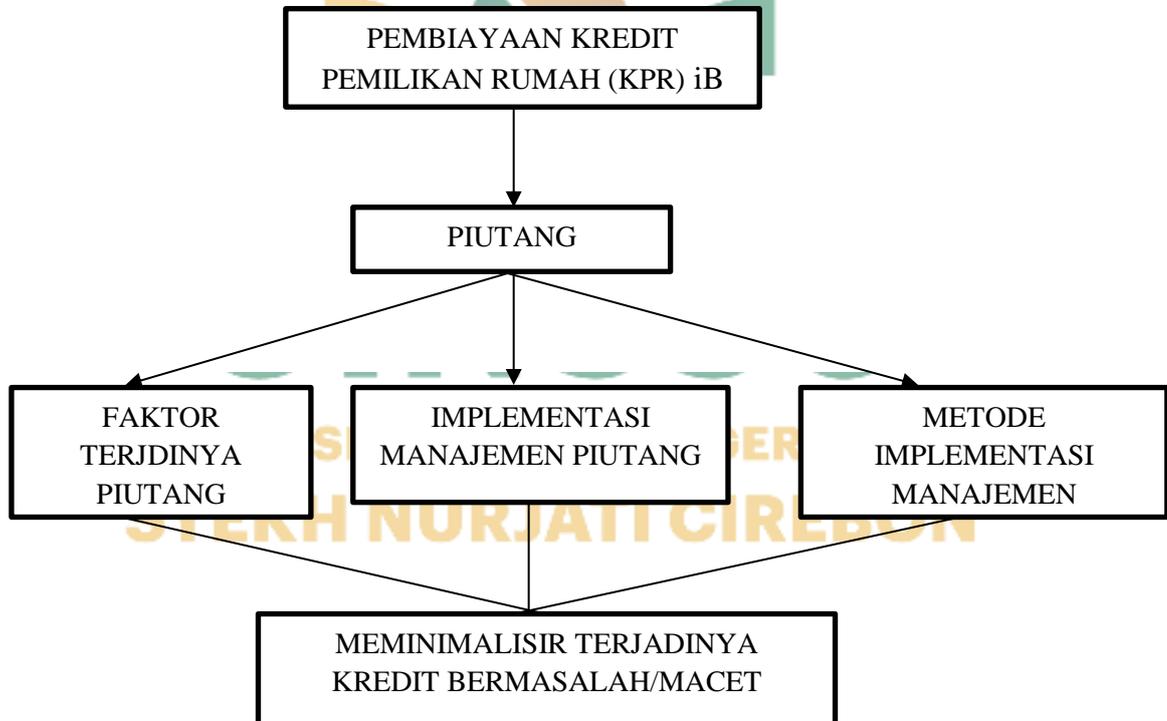
Kerangka pemikiran adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dan faktor-faktor penyebab yang dianalisis sebagai masalah penting. Bank BTN Syariah KCP Indramayu menawarkan berbagai produk, seperti Tabungan BTN Batara Haji & Umroh, Tabungan Qurban iB, Deposito BTN iB, Giro BTN iB, dan berbagai jenis KPR iB, seperti; KPR Platinum iB, KPR Indent iB, serta KPR Bersubsidi iB.

Barang dalam Kredit Pemilikan Rumah iB (KPR Syariah) yang dikelola oleh Bank Umum Syariah menjadi fokus penelitian ini. Dalam skema KPR Syariah, bank bertindak sebagai pembeli rumah dari pengembang dan kemudian menjual kembali atau menyewakan properti tersebut kepada nasabah. Dalam hal ini, wajar bagi konsumen untuk menggunakan fasilitas KPR Syariah guna membayar rumah yang mereka beli dengan cara mencicil atau melalui pembiayaan kredit sesuai ketentuan akad syariah.

Fakta lapangan yang terjadi pada penyaluran dana yang dilakukan Bank selalu mengandung resiko seperti banyak mengalami kendala salah satunya yaitu kredit bermasalah, kredit bermasalah ini dapat menghambat operasional Bank itu sendiri maka perlu adanya manajemen piutang.

Manajemen piutang yaitu rasio perputaran piutang yang merupakan variabel utama dalam meningkatkan profitabilitas perusahaan (Julita Firnanti, 2022). Manajemen piutang dilakukan dapat dengan berbagai cara seperti pada awal nasabah pengajuan Kredit Pemilikan Rumah perlu adanya pertimbangan pemberian kredit untuk mengurangi resiko kredit macet agar unsur modal kerja dalam kondisi berputar atau perputaran piutang (*Receivable Turnover*) yang lancar dan piutang dapat dikendalikan karena adanya manajemen piutang serta adanya kebijakan-kebijakan bank yang sudah di sosialisasikan kepada nasabah tentang penagihan kredit.

Berdasarkan uraian tersebut maka kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

F. Metode penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Bank Tabungan Negara Syariah KCP Indramayu yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 108, Lemahmekar, Kecamatan Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45212.

b. Waktu Penelitian

Dalam kurun waktu lebih dari tiga bulan, yang meliputi satu bulan pengumpulan data dan dua bulan pengolahan data, termasuk penyajian dalam bentuk skripsi, penelitian ini dilakukan sejak izin penelitian dikeluarkan.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif yakni pendekatan dengan cara meneliti kondisi objek yang diteliti secara alamiah. Metode kualitatif dalam penelitian memungkinkan pemahaman terhadap fenomena subjek penelitian, baik dari segi perilaku, persepsi, tindakan, dan lainnya, melalui pendekatan langsung.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yang dilakukan secara langsung di lokasi untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang diajukan oleh peneliti (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini penulis akan menuangkan temuan selama penelitian baik dalam bentuk tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati dengan cara deskriptif (Moleong, 2017).

4. Data dan Sumber Data

Dalam penyusunan prosedur pengumpulan data, pemilihan sumber data menjadi salah satu komponen yang sangat penting. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui kegiatan penelitian lapangan, seperti observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan pihak BTN Syariah KCP Indramayu. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dan aktual terkait fokus penelitian, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan dan konteks yang diteliti.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dan digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung analisis penelitian. Data ini berupa kutipan atau informasi yang berasal dari berbagai sumber, seperti dokumentasi, jurnal, buku, atau karya ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder ini memberikan landasan teoretis dan konteks tambahan yang memperkuat temuan dari data primer, sehingga menghasilkan analisis yang lebih komprehensif.

5. Instrument Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai alat pengumpulan data utama. Metode lain yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data antara lain panduan observasi dan wawancara.

Fungsi peneliti menentukan perbedaan instrumen penelitian kualitatif dan kuantitatif satu sama lain. Peneliti mengumpulkan data langsung dari responden melalui observasi langsung, mendengarkan, dan pengalaman dalam penelitian kualitatif. Sebaliknya, penelitian kuantitatif mengandalkan informasi yang dikumpulkan dari responden yang mengisi kuesioner yang dikirimkan kepada mereka. Ini adalah beberapa alat untuk penelitian kualitatif:

a. Peneliti

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan data melalui pendapat

subjektif dan interpretasi pribadi. Validasi menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian mencerminkan realitas yang ada. Sugiyono menegaskan bahwa peneliti kualitatif memiliki tanggung jawab untuk menentukan arah penelitian, memilih sumber informasi, serta mengumpulkan, mengevaluasi, dan menganalisis data untuk menarik kesimpulan. Keberhasilan penelitian kualitatif sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam menjalankan proses-proses ini dengan cermat dan objektif.

b. Pedoman wawancara

Metode yang paling efektif untuk mendukung wawancara dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan data adalah dengan menyusun panduan wawancara. Panduan ini berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti dalam menjaga fokus selama proses wawancara. Di dalamnya tercakup pertanyaan pembuka, pernyataan awal, serta pedoman wawancara yang diperlukan.

c. Alat Tulis

Alat tulis ini dapat berupa buku harian atau selembar kertas yang digunakan untuk mencatat fakta, namun biasanya bukan buku besar. Namun alat tulis ini digunakan secara tidak terduga, tidak seperti alat lainnya. Oleh karena itu, ketika melakukan observasi hendaknya peneliti selalu membawa buku catatan dan pulpen.

d. Alat Rekam

Seperti halnya alat tulis, alat perekam digunakan untuk mengabadikan kejadian yang tidak terduga. Selain itu, acara yang direncanakan seperti wawancara dapat direkam dengan menggunakan alat perekam.

e. Dokumen/Literatur

.Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah studi literatur, yaitu membandingkan atau

memperdalam pemahaman suatu subjek dengan cara mengkaji dokumen atau bahan yang berkaitan dengan teori penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam suatu penelitian, mengingat tujuan utama penelitian adalah memperoleh data (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data umumnya diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Observasi

Pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap objek penelitian yang diteliti disebut observasi. Lembar observasi merupakan alat yang digunakan. Untuk membantu peneliti memberikan data yang realistis, observasi akan menghasilkan informasi tentang lokasi, pelaku, kegiatan, peristiwa dan detail lainnya.

b) Wawancara

Wawancara adalah diskusi antara pewawancara dengan narasumber yang melibatkan dua orang atau lebih.. Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai seorang yang berkaitan dengan penelitian dan permasalahan yang diangkat seperti *Sub Branch Head* , *financing service*, *Marketing* KPR iB selaku yang menangani seluruh pengajuan dan pembiayaan KPR iB dan juga nasabah KPR iB sebagai konsumen yang melakukan pembiayaan KPR iB di BTN Syariah KCP Indramayu, adapun teknik wawancara yang digunakan yakni dengan melakukan *voice record* (perekam suara) dan mencatat inti dari hasil wawancara dari narasumber yang diwawancarai.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah bukti yang akurat dalam penelitian yang dilakukan dengan cara menyediakan dokumen-dokumen yang dapat dipercaya. Buku, arsip, catatan, nomor tertulis dan

foto merupakan contoh dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dapat digunakan untuk mendukung kebenaran penelitian (Sugiyono, 2018).

Studi dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebuah pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara sehingga dapat lebih dipercaya dan mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh adanya dokumentasi berupa foto penelitian juga dengan didukung karya tulis akademik yang sudah ada.

7. Uji Validitas Data

Triangulasi merupakan uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini. Triangulasi merupakan suatu metode yang digunakan untuk meningkatkan keabsahan data dengan cara melihat atau membandingkan data yang sudah ada (Sugiyono, 2018). Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Metode triangulasi yaitu membandingkan informasi hasil observasi dan wawancara dengan informasi dari sumber terkait. Di sini, peneliti mencoba untuk memeriksa secara menyeluruh informasi yang dikumpulkan selama wawancara (Sugiyono, 2018).
- b. Triangulasi Sumber, teknik ini melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber, termasuk mereka yang terlibat langsung dalam hubungan perburuhan. Peneliti dapat menggunakan observasi partisipan, catatan tertulis, arsip, dokumen sejarah, surat resmi, catatan atau tulisan pribadi, gambar, atau foto selain wawancara dan observasi. Setiap pendekatan akan menghasilkan fakta atau bukti yang berbeda, yang kemudian akan menghasilkan wawasan berbeda terhadap fenomena yang diselidiki. Pengetahuan yang dihasilkan oleh beragam sudut pandang ini akan memungkinkan diperolehnya kebenaran yang dapat dipercaya (Sugiyono, 2018).

- c. Penggunaan berbagai sudut pandang untuk menganalisis suatu kumpulan data dikenal sebagai teori triangulasi. Menerapkan perspektif yang beragam membantu meningkatkan pemahaman ketika berhadapan dengan fakta. Validitas beberapa teori dapat dibuktikan jika menghasilkan hasil analisis yang sebanding. (Sugiyono, 2018).

8. Teknis Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis dalam mengumpulkan dan mengorganisasi data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi (Sugiyono, 2018). Penelitian ini mengadopsi model analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Menurut mereka, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan, dan dapat dibagi menjadi beberapa tahap, yaitu (Miles, 1994):

- a. Pengumpulan data: Tahap pertama adalah mengumpulkan data yang relevan dengan fokus penelitian atau analisis yang sedang dilakukan.
- b. Reduksi data: Data yang telah terkumpul kemudian disederhanakan, dikelompokkan, atau diringkas agar lebih mudah dianalisis.
- c. Penyajian data: Setelah data direduksi, data disajikan dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami, seperti tabel, grafik, atau diagram.
- d. Verifikasi data: Tahap ini melibatkan pengecekan ulang terhadap data yang telah diolah untuk memastikan akurasi dan validitas informasi yang diperoleh.
- e. Membuat kesimpulan/interpretasi: Berdasarkan analisis data, peneliti menarik kesimpulan atau interpretasi mengenai temuan yang ada, yang dapat berupa narasi atau teori yang menjelaskan pola atau hubungan antar variabel.

f. Verifikasi kesimpulan: Kesimpulan atau interpretasi yang telah dibuat diuji kembali untuk memastikan konsistensi dan validitas temuan.

Tahapan-tahapan ini membantu peneliti dalam mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas kepada penulis maupun pembaca, sehingga dapat sesuai dengan pokok bahasan penelitian. Sistematika penelitian mencakup informasi mengenai materi dan topik yang dibahas dalam setiap bab. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian. Selanjutnya, disusun rumusan masalah, batasan masalah, serta uraian mengenai tujuan dan manfaat penelitian. Bab ini ditutup dengan penyajian sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan dalam penelitian dimulai dari pengertian bahwa BTN Syariah sebagai penyalur untuk nasabah yang ingin memiliki rumah dengan produk yang ditawarkan yaitu pembiayaan KPR iB dengan akad secara islam dan menjabarkan tentang mekanisme pembiayaan KPR iB juga menjelaskan bagaimana manajemen piutang pada BTN Syariah KCP Indramayu.

BAB III : GAMBARAN UMUM BTN SYARIAH KCP INDRAMAYU

Pada bab ini akan dibahas mengenai deskripsi lokasi penelitian, yang meliputi: sejarah umum BTN Syariah, sejarah BTN Syariah KCP Indramayu, visi dan misi bank, serta struktur organisasi.

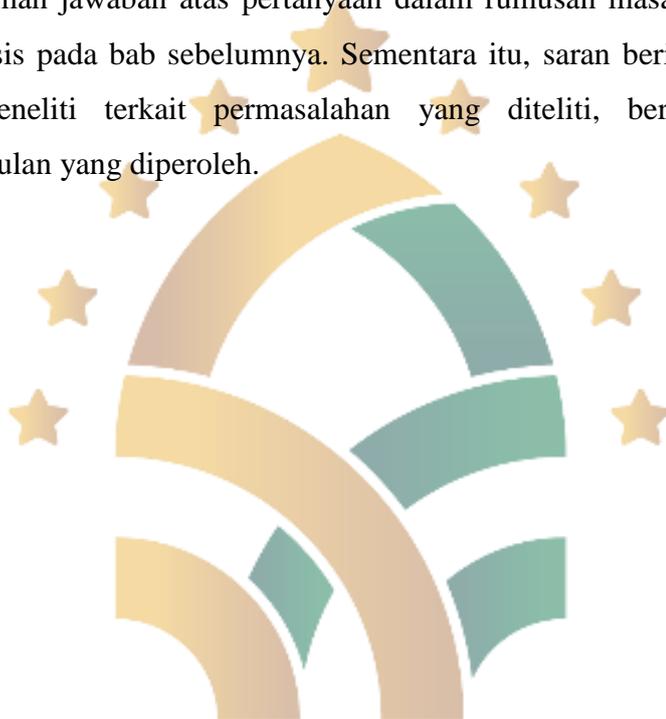
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan dan membahas hasil dari penelitian yang telah dilakukan penulis yakni hasil “Analisis Penerapan Manajemen Piutang

Pada Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) iB di Bank BTN Syariah KCP Indramayu”

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian penutupan dari penelitian yang mencakup kesimpulan dan saran yang relevan dengan penelitian, dengan tujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Kesimpulan berisi rangkuman jawaban atas pertanyaan dalam rumusan masalah, yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, saran berisi rekomendasi dari peneliti terkait permasalahan yang diteliti, berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**