

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan di BAB IV, maka penulis menyimpulkan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Piutang Produk KPR iB di Bank BTN Syariah KCP Indramayu ada tiga yaitu; (a) Prinsip keuangan syariah, penerapan prinsip keuangan syariah di bank BTN Syariah KCP Indramayu menjadi salah satu hal yang menarik minat nasabah yang merasa lebih nyaman dan juga yakin jika bertransaksi dengan prinsip syariah yang dilakukan dengan bebas dari unsur *riba*, *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (spekulasi). (b) Margin rendah, margin yang rendah dan transparansi juga menjadi salah satu daya tarik dan faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank BTN Syariah KCP Indramayu dalam mengambil produk KPR iB, karena dapat membuat cicilan lebih ringan. (c) Pelayanan, melakukan pelayanan yang baik, cepat dan responsif menjadi kunci bank BTN Syariah KCP Indramayu dalam menarik dan mempertahankan nasabah KPR iB. Layanan ini mencakup penjelasan akad syariah, simulasi pembiayaan, konsultasi dan dukungan digital yang edukatif sesuai dengan prinsip syariah.
2. Implementasi manajemen piutang pada Bank BTN Syariah KCP Indramayu mencakup beberapa aspek, antara lain: (a) Kualifikasi nasabah, Bank BTN Syariah memprioritaskan calon nasabah KPR iB dengan kestabilan finansial, penghasilan cukup, dan rekam jejak kredit baik untuk meminimalkan risiko gagal bayar dan memastikan kelancaran pembayaran. Kriteria ini mencerminkan komitmen bank terhadap pembiayaan yang aman dan terpercaya. (b) Pengelolaan akad, Bank BTN Syariah memastikan transparansi dengan memberikan informasi jelas kepada nasabah tentang kewajiban mereka, memberikan

pemberitahuan saat terjadi keterlambatan, dan mengikuti regulasi dalam penagihan. *Tim collection* juga ikut andil dalam menjaga kepatuhan dan transparansi. (c) Pemantauan pembayaran piutang, Bank BTN Syariah KCP Indramayu rutin memantau pembayaran, menawarkan solusi atas keterlambatan, meningkatkan efisiensi dengan teknologi, dan memberikan edukasi kepada nasabah melalui berbagai media. (d) Edukasi keuangan, Bank BTN Syariah KCP Indramayu mengadakan edukasi keuangan melalui seminar, workshop, dan pengingat langsung untuk membantu nasabah mengelola keuangan dan membayar angsuran tepat waktu. (e) Menangani tunggakan, Bank menyediakan opsi penjadwalan ulang atau restrukturisasi cicilan bagi nasabah yang kesulitan membayar setelah peringatan ketiga, dengan dukungan informasi dari tim *marketing* dan *collection*. (f) Penyelesaian tunggakan, bank menawarkan restrukturisasi berupa pengurangan cicilan sementara atau perpanjangan tenor untuk membantu nasabah yang kesulitan membayar. Tim *collection* dan *marketing* menjaga komunikasi dengan nasabah melalui pengingat pembayaran dan informasi promo.

3. Metode yang digunakan dalam mengimplementasikan manajemen piutang pada produk KPR iB di Bank BTN Syariah KCP Indramayu meliputi: (a) Mitigasi risiko, Mitigasi risiko dilakukan dengan memeriksa kemampuan finansial nasabah, memantau pembayaran, dan menawarkan solusi seperti restrukturisasi atau penjualan aset jaminan. Klaim asuransi diproses jika nasabah meninggal, dan analisis risiko dilakukan secara berkala. (b) Strategi bank, Strategi meliputi pemantauan pinjaman tertunggak, pengingat, kunjungan, dan restrukturisasi. Tim marketing fokus pada nasabah berpenghasilan tetap dan menawarkan promosi untuk memastikan cicilan lancar. (c) Teknologi, Teknologi membantu pengelolaan keuangan melalui pemberitahuan otomatis dan pemantauan real-time, sementara Bank BTN Syariah KCP Indramayu mendorong pembayaran cicilan lewat aplikasi dengan panduan dan promo khusus. (d) Bentuk pemasaran,

Pemasaran efektif memenuhi kebutuhan konsumen melalui promo, diskon, atau iklan di media sosial. Penawaran personal dan eksklusif lebih menarik perhatian dan minat konsumen. (e) Evaluasi, Evaluasi kinerja dilakukan dengan memantau ketepatan pembayaran dan efektivitas pengingat. Jika keterlambatan melebihi 30 hari, pengingat dan solusi diberikan untuk menyelesaikan tunggakan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada Bank BTN Syariah KCP Indramayu peneliti memberikan beberapa saran sebagai masukan yang berguna bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut:

1. BTN Syariah KCP Indramayu perlu meningkatkan pemahaman pegawai tentang produk syariah, memperhitungkan margin keuntungan secara cermat sesuai kondisi pasar dan memperkuat pelayanan melalui pelatihan pelanggan serta pengembangan aplikasi *digital* untuk memudahkan pembayaran dan komunikasi nasabah.
2. BTN Syariah KCP Indramayu dapat meningkatkan manajemen piutang dengan memperketat seleksi nasabah berbasis data, memastikan akad sesuai prinsip syariah dengan sistem verifikasi digital, memantau pembayaran secara proaktif melalui notifikasi otomatis, memperluas edukasi keuangan untuk nasabah, serta menawarkan opsi restrukturisasi fleksibel dan pembayaran terjangkau untuk menangani tunggakan.
3. BTN Syariah KCP Indramayu dapat mengoptimalkan manajemen piutang dengan mengembangkan strategi mitigasi risiko berbasis teknologi seperti *big data* dan *machine learning*, menerapkan strategi tersegmentasi sesuai profil nasabah, memanfaatkan *platform* pembayaran *digital* yang lebih *user-friendly*, memperkenalkan pemasaran *digital* yang lebih personal, serta melakukan evaluasi berkala berbasis data untuk menilai efektivitas strategi yang diterapkan.

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan Bank BTN Syariah KCP Indramayu dapat mengoptimalkan manajemen piutang dan mengurangi risiko piutang macet, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**