



## Penyelesaian Nasabah Gagal Bayar Pada Pembiayaan Cicil Emas (Study Kasus Nasabah XXX Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug)

Tubagus Maya Henry Winata<sup>1</sup>, Meiliani Luckieta<sup>2</sup>

Universitas Nusa Putra Sukabumi <sup>1,2</sup>

Email: [tubagus.maya\\_mm22@nusaputra.ac.id](mailto:tubagus.maya_mm22@nusaputra.ac.id)

### Article Info

Submitted: Mei 2026

Revised: Mei 2026

Accepted: Mei 2026

Published: Mei 2026

**Keywords:** Bank Syariah Indonesia; Gagal Bayar; Pembiayaan Cicil Emas; Penyelesaian Nasabah

### Abstrak

Pelaksanaan internship dilaksanakan untuk memenuhi program Study Completion Program (SCP) di Universitas Nusa Putra sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswanya. Kegiatan internship dilaksanakan pada saat mahasiswa berada pada semester enam dan tujuh. Pelaksanaan internship dilakukan dari tanggal 3 Februari hingga 31 Desember 2025 di Bank Syariah Indonesia. Laporan akhir internship ini membahas tentang pelaksanaan program internship penulis di perusahaan Bank Syariah Indonesia. Program internship ini bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa dan kesempatan mengaplikasikan ilmu yang di dapat dan di peroleh tentang pembiayaan cicil emas. Pembiayaan cicil emas merupakan salah satu produk keuangan syariah yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk berinvestasi emas secara angsuran. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat risiko gagal bayar yang dapat berdampak negatif terhadap kinerja bank dan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyelesaian nasabah yang gagal bayar pada pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif untuk menggali faktor penyebab gagal bayar serta strategi penyelesaian yang diterapkan oleh pihak bank. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug dalam menangani nasabah gagal bayar pada pembiayaan cicil emas secara lebih efektif. Selain itu, hasil penelitian diharapkan menjadi dasar perbaikan kebijakan pembiayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah di masa depan.

## 1. PENDAHULUAN

Menurut Ardyansyah (2023), perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting dan memberikan pengaruh besar terhadap kondisi perekonomian suatu negara (Afifah & Ardyansyah, 2023). Saat ini, berbagai lembaga keuangan syariah terus berinovasi dengan mengembangkan produk dan layanan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis (Syarigawir et al., 2023). Salah satu produk yang cukup diminati adalah pembiayaan cicil emas, yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana investasi tetapi juga sebagai alternatif simpanan jangka panjang yang bernilai dan aman. Produk ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memiliki emas secara bertahap melalui sistem cicilan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Pembiayaan cicil emas dilakukan berdasarkan prinsip *murabahah* (jual beli) atau *ijarah muntahiyah bittamlik*, di mana bank membeli emas terlebih dahulu dan kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan sistem pembayaran angsuran. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, menyediakan layanan pembiayaan ini untuk memberikan solusi investasi yang sesuai dengan prinsip Islam sekaligus menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, pembiayaan cicil emas tidak luput dari risiko gagal bayar oleh nasabah. Gagal bayar ini dapat menimbulkan masalah baik bagi bank maupun nasabah itu sendiri, sehingga dibutuhkan penyelesaian yang efektif dan berlandaskan prinsip syariah agar kedua belah pihak dapat menemukan solusi terbaik. Oleh karena itu, penting untuk



mempelajari bagaimana penyelesaian nasabah yang gagal bayar pada pembiayaan cicil emas dilakukan, khususnya di Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug.

Sebagai mahasiswa yang sedang mendalami bidang keuangan syariah, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam persepsi dan pengalaman nasabah serta strategi yang diterapkan oleh bank dalam menghadapi permasalahan gagal bayar. Dengan pemahaman tersebut, diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan pembiayaan syariah serta memperkuat literatur terkait pembiayaan cicil emas di Indonesia.

## 2. METODE

Metode pengumpulan data atau informasi yang digunakan dalam penyusunan laporan *internship* ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan, yang diperoleh melalui hasil pengamatan dan interaksi langsung di lapangan. Dengan metode ini, penulis berupaya memahami secara mendalam mengenai proses operasional perbankan syariah, khususnya terkait penyelesaian nasabah gagal bayar pada pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug Setiabudi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini meliputi observasi, wawancara, studi literatur, dan dokumentasi.

- a. Observasi, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional di lokasi *internship*. Observasi bertujuan untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan serta memahami proses pelayanan dan administrasi pembiayaan cicil emas yang diterapkan oleh pihak bank. Melalui metode observasi, penulis melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan nasabah, pengelolaan dokumen pembiayaan, proses administrasi, hingga penanganan nasabah yang mengalami kendala pembayaran. Dengan observasi ini, penulis dapat memahami alur kerja, koordinasi antar bagian, serta prosedur operasional perbankan secara lebih menyeluruh.
- b. Wawancara, dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berkaitan dengan kegiatan operasional bank. Wawancara digunakan sebagai metode pendukung observasi guna memperoleh penjelasan yang lebih rinci mengenai proses pembiayaan cicil emas, faktor penyebab gagal bayar, serta strategi penyelesaian yang diterapkan oleh bank. Selama kegiatan *internship*, penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang terlibat langsung dalam operasional, seperti staf administrasi, *customer service*, *back office*, serta karyawan yang menangani pembiayaan cicil emas. Informasi yang diperoleh digunakan untuk melengkapi data hasil observasi agar pembahasan dalam laporan lebih lengkap dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.
- c. Studi Literatur, merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari dan mempelajari berbagai sumber yang berkaitan dengan topik penelitian. Penulis mengumpulkan referensi berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, serta sumber lain yang berhubungan dengan perbankan syariah, pembiayaan cicil emas, dan penyelesaian pembiayaan bermasalah. Studi literatur dilakukan untuk mendukung teori dan memperkuat pembahasan dalam penyusunan laporan *internship*.
- d. Dokumentasi, merupakan metode pengumpulan data melalui dokumen atau arsip yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian, baik berupa dokumen tertulis, formulir, laporan administrasi, maupun foto kegiatan selama pelaksanaan *internship*. Selama kegiatan *internship*



berlangsung, penulis menggunakan dokumentasi berupa foto dan data administrasi sebagai pendukung isi laporan agar hasil penelitian lebih jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Bidang Keilmuan Dalam *Internship*

##### 3.1.1 Manajemen Pemasaran

Dalam upaya meningkatkan daya saing perbankan, salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan kapabilitas serta kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan (Purnama & Setiawan, 2003). Penerapan manajemen pemasaran selama *internship* di Bank BSI terlihat dari keterlibatan dalam kegiatan edukasi layanan perbankan syariah serta promosi kepada nasabah. Melalui kegiatan tersebut, Bank BSI berupaya meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk yang ditawarkan sekaligus menarik minat calon nasabah baru (Nofiani & Mursid, 2021).

##### 3.1.2 Manajemen Operasional

Manajemen operasi merupakan kegiatan menciptakan produk dan jasa melalui proses transformasi *input* menjadi *output* (Ariani, n.d.). Manajemen operasional di Bank BSI diterapkan melalui pengaturan alur kerja harian agar seluruh kegiatan berjalan secara efektif dan efisien. Setiap proses kerja saling terhubung, mulai dari pelayanan nasabah hingga penyusunan laporan, sehingga diperlukan koordinasi yang baik antar bagian. Penerapan manajemen operasional ini membantu menjaga kelancaran aktivitas perbankan.

##### 3.1.3 Sistem Informasi Manajemen

Pemanfaatan sistem informasi manajemen di Bank BSI berperan penting dalam mendukung kegiatan administrasi dan operasional. Sistem yang digunakan membantu proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan akurat, serta memudahkan koordinasi antar unit kerja. Selain itu, penggunaan sistem digital juga mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan kehilangan data. Oleh karena itu, diperlukan teknologi baru yang dapat mempermudah dan membuat urusan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien (Raihan et al., 2024).

##### 3.1.4 *Soft Skill*

*Soft skills* tentunya menjadi pelengkap dari kecakapan lahiriah (*hard skills*) yang menjadi salah satu keperluan teknikal untuk mendapatkan pekerjaan (Idauli et al., 2021). Selama melaksanakan *internship* di Bank BSI, pengembangan *soft skill* menjadi aspek yang tidak terpisahkan dari kegiatan kerja. Kemampuan berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, bersikap disiplin, serta bertanggung jawab sangat dibutuhkan untuk menunjang kinerja di lingkungan perbankan.

#### 3.2 Capaian Hasil Kegiatan *Internship*

Selama menjalani kegiatan *internship* di Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug Setiabudi, penulis memperoleh berbagai capaian yang berkaitan dengan pemahaman terhadap operasional perbankan syariah, khususnya pada bidang administrasi, pelayanan nasabah, serta pembiayaan cicil emas. Keterlibatan secara langsung dalam aktivitas kerja sehari-hari memberikan pengalaman nyata dalam menerapkan ilmu manajemen di lingkungan kerja profesional.

Capaian hasil yang diperoleh selama pelaksanaan *internship* antara lain sebagai berikut:

- a. Penulis memahami dan ikut terlibat secara langsung dalam kegiatan administrasi perbankan, seperti penginputan data nasabah, pengarsipan dokumen pembiayaan cicil emas, penyusunan daftar mutasi harian,



- serta pembuatan berita acara yang dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Penulis juga memperoleh pemahaman mengenai tahapan pembiayaan cicil emas, mulai dari proses pengisian formulir, pemeriksaan kelengkapan dokumen, hingga pelunasan dan pengelolaan dokumen kepemilikan emas nasabah.
- b. Selain itu, penulis dapat memahami penerapan manajemen operasional dalam aktivitas perbankan sehari-hari, sehingga pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan sistem informasi perbankan dalam menunjang kegiatan operasional dan administrasi juga menjadi salah satu capaian, di mana penulis memahami pentingnya ketelitian dalam pengelolaan data untuk meminimalkan risiko kesalahan pencatatan.
  - c. Selama kegiatan *internship*, penulis turut mengembangkan *soft skill*, seperti kemampuan berkomunikasi dengan nasabah dan rekan kerja, kedisiplinan dalam bekerja, rasa tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dalam tim. Kegiatan *internship* ini memberikan pengalaman yang relevan dan bermanfaat bagi penulis dalam memahami praktik kerja di industri perbankan syariah serta menjadi bekal yang berharga dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari kegiatan *internship* yang telah dilaksanakan selama kurang lebih 10 bulan di Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug Setia Budi, mulai tanggal 3 Februari hingga 31 Desember 2025, dapat disimpulkan bahwa seluruh rangkaian kegiatan *internship* dapat berjalan dengan baik, lancar, dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Selama pelaksanaan *internship*, penulis memperoleh banyak pengalaman baru yang berkaitan dengan dunia kerja, khususnya di bidang perbankan syariah.

Pada tahap awal pelaksanaan kegiatan, penulis mengalami beberapa kendala, seperti belum terbiasa dengan sistem kerja perbankan, prosedur administrasi, serta lingkungan kerja yang profesional. Namun, melalui arahan, bimbingan, dan dukungan dari pembimbing lapangan maupun pihak terkait lainnya, penulis mampu menyesuaikan diri dan mengatasi berbagai kendala tersebut secara bertahap.

Selama kegiatan *internship* berlangsung, penulis mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses operasional perbankan syariah, mulai dari pelayanan nasabah, administrasi perbankan, hingga aktivitas pembiayaan yang dijalankan oleh bank. Penulis juga memperoleh pengalaman secara langsung dalam menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan nasabah, sehingga memberikan pembelajaran yang berharga terkait pentingnya komunikasi, pelayanan, dan etika kerja di lingkungan perbankan. Selain itu, kegiatan *internship* turut membantu penulis dalam meningkatkan kemampuan profesional, seperti kedisiplinan dalam bekerja, rasa tanggung jawab terhadap tugas, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan administratif maupun pelayanan kepada nasabah.

Melalui pelaksanaan *internship* ini, penulis juga memiliki kesempatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama proses perkuliahan, khususnya pada bidang manajemen, ke dalam praktik kerja nyata di dunia perbankan. Dengan adanya pengalaman tersebut, penulis tidak hanya memperoleh wawasan mengenai dunia kerja secara langsung, tetapi juga mendapatkan bekal yang bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan dan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.



## 5. SARAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan *internship* di Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug Setia Budi, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia

Diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Cicurug Setia Budi dapat terus meningkatkan pembinaan dan pendampingan kepada mahasiswa *internship*, khususnya pada tahap awal pelaksanaan, agar mahasiswa dapat lebih cepat memahami alur kerja dan standar operasional perbankan syariah.

b. Bagi Universitas

Universitas diharapkan dapat memberikan pembekalan yang lebih intensif sebelum mahasiswa terjun ke dunia *internship*, terutama terkait administrasi perkantoran dan etika kerja profesional, sehingga mahasiswa lebih siap menghadapi lingkungan kerja.

c. Bagi Mahasiswa

- 1) Mahasiswa perlu memiliki kesiapan mental dan komitmen dalam menjalani kegiatan *internship* agar mampu mengikuti ritme kerja dan tuntutan profesional di lingkungan perusahaan.
- 2) Mahasiswa diharapkan mampu mengelola waktu dan energi dengan baik sehingga seluruh tugas dapat diselesaikan secara optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Mahasiswa sebaiknya membangun sikap terbuka terhadap arahan dan evaluasi sebagai bagian dari proses pembelajaran selama kegiatan *internship*.

Mahasiswa perlu menjaga sikap dan perilaku kerja yang positif agar dapat menciptakan hubungan kerja yang baik dengan seluruh pihak di lingkungan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A., & Ardyansyah, F. (2023). Analisis Minat Masyarakat Berinvestasi Emas Melalui Produk Pembiayaan Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia Menggunakan Pendekatan Theory of Planned Behavior. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2879–2900. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3709>
- Ariani, D. W. (n.d.). *Manajemen Operasi Jasa*. Universitas Terbuka. Retrieved <https://pustaka.ut.ac.id/lib/ekma4369-manajemen-operasi-jasa/>
- Idauli, A. R., Fitri, E., & Supriyono, S. (2021). Peranan Organisasi Kemahasiswaan Terhadap Perkembangan Keterampilan Non Teknis Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia. *Academy of Education Journal*, 12(2), 311–321. <https://doi.org/10.47200/aoej.v12i2.696>
- Nofiani, P. W., & Mursid, M. C. (2021). Pentingnya Perilaku Organisasi dan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Era Digital. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(2), 71–77. <https://doi.org/10.46369/logistik.v11i2.1563>
- Purnama, N., & Setiawan, H. (2003). Analisis Pengaruh Sumber-sumber Keunggulan Bersaing Bidang Pemasaran terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 2(8), 105–130. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol2.iss8.art1>
- Raihan, M., Nasution, M. L. I., & Daulay, A. N. (2024). Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 7(2), 2049–2062. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1762>



Syarigawir, S., Permata, S., Salfianur, S., & Wahid, S. H. (2023). Sistem Distribusi Kekayaan Negara dalam Perspektif Islam.

*Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 8(1), 130–140. <https://doi.org/10.47435/adz-dzahab.v8i1.1849>