

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejarah Instansi**

PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga pada awal berdirinya berasal dari gagasan Majelis Ekonomi Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Yogyakarta untuk membentuk sebuah lembaga keuangan yang berlandaskan hukum Islam, yang selama itu Muhammadiyah menganggap bahwa lembaga keuangan dengan sistem bunga masih dihukumi “Musyabihat” (perkara yang masih meragukan, karena tidak jelasnya antara halal dan haram). Dalam hal ini yang dimaksud adalah lembaga keuangan atau Bank milik Pemerintah sementara Bank swasta dihukumi riba atau haram. Alasan tersebut merupakan titik tolak mulai dirintis berdirinya lembaga keuangan Syariah di Yogyakarta. Maka terbentuklah tim pendiri yang beranggotakan 42 orang yang merupakan aktivis Muhammadiyah, kemudian berniat untuk mewujudkan apa yang menjadi cita-cita atau usulan tersebut.

Pada hari Rabu, 02 Februari 1994 berdiri PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga yang berkedudukan di Ngipik, Baturetno, Banguntapan, Bantul dan diresmikan oleh Ketua Pimpinan Pusat Muhammadiyah waktu itu Bapak KH. Akhmad Azhar Basyir, MA.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga (BPRS BDW) didirikan berdasarkan Akte Notaris Muhammad Agus Hanafi, SH

sesuai No.33 tanggal 24 Februari 1993, dengan akte perubahan No. 18 tanggal 15 Mei 1993 dari Notaris yang sama, serta disahkan dengan SK Menteri Kehakiman No. C2-4457.HT.01.01.1993 tanggal 10 juni 1993. Pada tanggal 7 Desember 1992 Ijin prinsip dari Menteri Keuangan turun dan persyaratan yang ditentukan telah lengkap, maka pada tanggal 30 November 1993 Ijin Operasional dikeluarkan dengan No. 275/KM17/1993.

Perubahan Anggaran Dasar sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. AHU-36165.AH.01.02 tahun 2009 nama Bank Perkreditan Rakyat Syariah dirubah menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangun Drajat Warga.

## **B. Visi dan Misi**

### 1. Visi

Menjadikan BPRS Bangun Drajat Warga Sebagai Lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan terpercaya.

### 2. Misi

- a. Mengembangkan dan mensosialisasikan pola, sistem dan konsep perbankan Syariah.
- b. Memajukan BPRS Bangun Drajat Warga dengan prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan antara nasabah dan BPRS Bangun Drajat Warga dalam kerangka amar ma'ruf nahi munkar.
- c. Mendapatkan profit sesuai dengan target yang ditetapkan.

- d. Memberikan kesejahteraan kepada pengguna jasa, pemilik, pengurus dan pengelola BPRS Bangun Drajat Warga secara layak.

### **C. Struktur Organisasi**

1. Dewan Komisaris
  - a. Komisaris Utama : Gita Danupranata, S.E., M.M.
  - b. Anggota : Muhammad Ridwan, S.E. M.Ag.
2. Dewan Pengawas Syariah
  - a. Ketua : Prof. Dr. Syamsul Anwar, MA.
  - b. Anggota : Dr. Khairudin Hamsin, MA.
3. Dewan Direksi
  - a. Direktur Utama : Dana Suswanti, S.E.
  - b. Direktur : Mardiyana, S.Pd.

### **D. Produk dan Jasa**

PT. BPRS Bangun Drajat Warga melayani nasabah dengan pelbagai macam produk yang ditawarkan. Produk yang ditawarkan terdiri dari produk pendanaan dan produk pembiayaan.

Produk pendanaan ada dua macam yaitu tabungan dan deposito. Pada produk tabungan terdiri dari Tabungan Wadiah, Tabungan IQWAM, dan Tabungan ONH; dan Tabungan Mudharabah terdiri dari Tabungan iB Usaha BDW, Tabungan iB Pendidikan BDW, dan tabungan iB Ummah BDW. Produk deposito PT. BPRS Bangun Drajat Warga menawarkan empat jenis

deposito, yang terdiri dari Deposito iB BDW 1 Bulan, Deposito iB BDW 3 Bulan, Deposito iB BDW 6 Bulan, dan Deposito iB BDW 12 Bulan.

Sedangkan pada produk pembiayaan PT. BPRS Bangun Drajat Warga menawarkan dengan enam macam pembiayaan yang terdiri dari Pembiayaan iB Jual Beli/*Murabahah*, Pembiayaan iB BDW Multi Jasa/*Ijarah* Multi Jasa, Pembiayaan iB BDW Sewa/*Ijarah*, Pembiayaan iB BDW Modal Kerja/*Mudharabah*, Pembiayaan iB BDW Modal Kerja Bersama, dan Pembiayaan iB BDW Kebajikan.

#### **E. Jaringan Kantor PT. BPRS Bangun Drajat Warga**

1. Kantor Pusat

Jalan Gedongkuning Selatan No. 131 Yogyakarta Telp. (0274) 413552

2. Kantor Cabang

Jalan Jenderal Sudirman No. 79 Bantul Telp. (0274) 6460543

3. Kantor Kas

Jalan Ngipik, Baturetno, Banguntapan, Bantul Telp. (0274) 373584

Jalan Sultan Agung No. 14, Yogyakarta Telp. (0274) 387498

Jalan Raya Wates Km. 10, Argosari, Sedayu, Bantul Telp. (0274) 6498425

#### **F. Pembahasan**

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan untuk jual

beli. Pembiayaan ini dilakukan antara bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli dalam pengadaan barang. Bank akan menjual barang yang dikehendaki pembeli dengan penambahan margin dari harga beli barang sesuai dengan kesepakatan dan pembiayaan ini diangsur sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Gambaran umum mengenai pembiayaan *murabahah* di BPRS Bangun Drajat Warga adalah Bank selaku penjual dan nasabah selaku pembeli. Pembiayaan ini melibatkan penjual, pembeli, dan pihak ketiga yaitu si pengadaan barang. Bank membeli barang yang akan dijual kembali kepada nasabah dengan harga beli bank ditambah margin sesuai dengan kesepakatan. Proses pelunasannya dilakukan secara diangsur setiap bulannya. Kebanyakan praktiknya di BPRS Bangun Drajat Warga menggunakan pembiayaan *murabahah* biasa.

1. Mekanisme Pembiayaan *Murabahah* pada PT. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta
  - a. Mekanisme Pembiayaan *Murabahah*

Hasil wawancara menurut Bapak B sebagai responden II menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa mekanisme pembiayaan tahap pertama yaitu nasabah datang ke kantor kemudian menemui CS untuk mengajukan permohonan pembiayaan. Tahap kedua, CS akan memberikan formulir pengajuan pembiayaan untuk kelengkapan data, calon nasabah

menyerahkan fotokopi KTP suami dan istri, fotokopi kartu keluarga, fotokopi akta nikah, dan fotokopi jaminan. Tahap ketiga, CS kemudian menyerahkan berkas permohonan pembiayaan nasabah kepada AO (*Account Officer*). Tahap keempat, AO melakukan proses analisa kepada calon nasabah. Apabila calon nasabah sesuai dengan kriteria maka AO akan membuat proposal pembiayaan. Tahap kelima, proposal yang dibuat oleh AO kemudian dikomitekan. Tahap keenam, komite memberikan keputusan pembiayaan disetujui atau tidak. Apabila pengajuan pembiayaan disetujui maka proposal diserahkan kepada bagian register ADMP (Administrasi Pembukuan) untuk dibuatkan akad perjanjian *murabahah* yang akan diserahkan ke notaris. Tahap ketujuh, nasabah datang ke notaris untuk penandatanganan perikatan jaminan. Tahap kedelapan, dilanjutkan akad pembiayaan di kantor antara BPRS Bangun Drajat Warga dan nasabah dengan menyerahkan bukti agunan berupa BPKB atau SHM tanah yang dijadikan sebagai jaminan. Tahap kesembilan, penandatanganan slip pencairan kemudian dana yang akan digunakan untuk pembiayaan dicairkan.

b. Penentuan Urbun atau Uang Muka

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa urbun dalam pembiayaan *murabahah*

di BPRS Bangun Drajat Warga tidak wajib. Pada jual beli ada urbun ketika nasabah kekurangan dana untuk membeli barang.

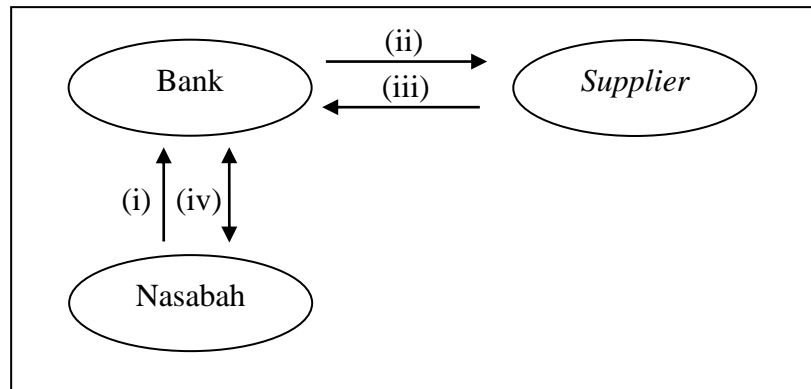
Di BPRS Bangun Drajat Warga ada ketentuan urbun dari OJK untuk pembiayaan beberapa produk tertentu. OJK mensyaratkan 30% uang muka, tetapi BPRS Bangun Drajat Warga tidak mewajibkan urbun dilaksanakan. Nasabah boleh melakukan pembiayaan *murabahah* tanpa uang muka.

Penentuan urbun dari OJK mengacu dari nilai jaminan yang digunakan untuk pembiayaan di BPRS Bangun Drajat Warga. Ketika membeli barang dengan harga Rp10.000.000,00 harus mempunyai uang Rp3.000.000 atau 30%-nya karena nilai jaminan tidak mencakup 100% dari plafon pembiayaan. Sedangkan pada BPRS Bangun Drajat Warga menggunakan cara menambahkan nilai jaminan dari barang yang dibeli akan ditambah dengan jaminan lain untuk mencakup ke 100% harga.

c. Skema Pembiayaan *Murabahah*

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa skema pembiayaan *murabahah* yang diterapkan di BPRS Bangun Drajat Warga ada tiga macam, yaitu:

## 1) Skema pertama



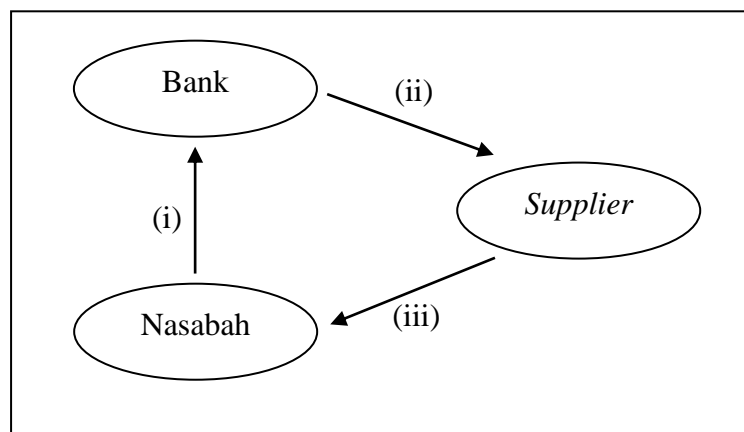
Gambar 4.1

Skema I Pembiayaan *Murabahah* Langsung

Keterangan:

- i. Nasabah melakukan pengajuan pembiayaan ke bank
- ii. Bank melakukan pembelian barang ke *supplier*
- iii. Kemudian barang dari *supplier* masuk ke bank
- iv. Bank melakukan akad pembiayaan dengan nasabah.

## 2) Skema kedua



Gambar 4.2

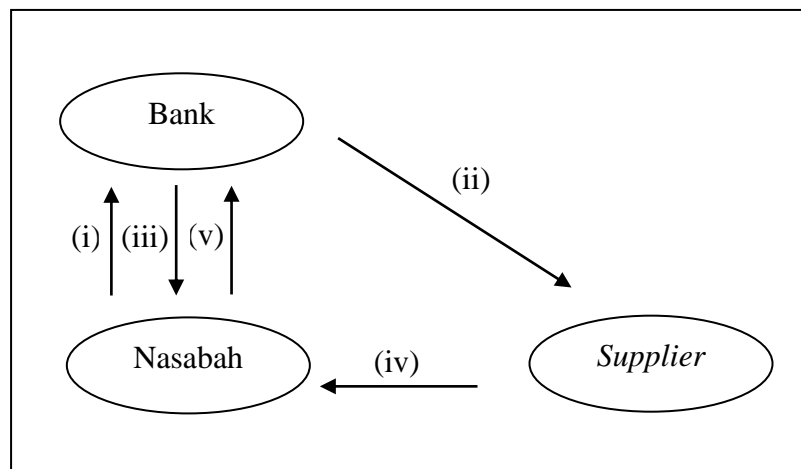
Skema II Pembiayaan *Murabahah* dengan Pesanan



Keterangan:

- i. Nasabah melakukan pengajuan pembiayaan ke bank
- ii. Bank melakukan pemesanan barang ke *supplier*
- iii. Kemudian *supplier* mengantarkan barang ke nasabah.

3) Skema ketiga



Gambar 4.3

Skema III Pembiayaan *Murabahah* dengan Kuasa

Keterangan:

- i. Nasabah melakukan pengajuan pembiayaan ke bank
- ii. Kemudian bank memesan barang ke *supplier*.
- iii. Setelah melakukan akad kemudian bank memberikan kuasa kepada nasabah. Bentuk kuasa tersebut adalah wakalah, yaitu bank memberikan kewenangan kepada nasabah untuk membeli barang yang sudah dipesan.
- iv. Barang dari *supplier* dikirim ke nasabah

- v. Hasil pemesanan dan pembelian tersebut, nasabah memberikan bukti kuitansi pembelian barang kepada bank dan barang langsung dibawa oleh nasabah.

d. Prosedur Pembiayaan

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa prosedur pengajuan pembiayaan *murabahah* untuk calon nasabah secara umum ada empat, antara lain sebagai berikut:

- 1) Formulir, yaitu untuk nasabah pada saat mengajukan pembiayaan.
- 2) Data administrasi, yaitu nasabah melengkapi syarat-syarat administrasi.
- 3) Analisa dan komite, yaitu antara iya dan tidaknya pembiayaan diberikan kepada nasabah.
- 4) Realisasi.

e. Syarat-syarat Pembiayaan

Syarat-syarat untuk pengajuan pembiayaan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Fotokopi KTP suami dan istri
- 2) Fotokopi kartu keluarga
- 3) Fotokopi surat nikah
- 4) Fotokopi slip gaji terakhir
- 5) Fotokopi SIUP (untuk badan institusi)
- 6) Daftar rincian penggunaan dana
- 7) Denah lokasi usaha dan jaminan

f. Kriteria Objek

Hasil wawancara menurut Bapak A sebagai responden I menjabat sebagai Kepala Bagian Marketing di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa cara menentukan kriteria objek untuk akad yaitu tidak melanggar prinsip syariah dan tidak mengandung *gharar*. Seperti usaha rokok, minuman keras, dan yang mengandung *gharar* bank tidak dapat menerima pengajuan pembiayaan.

Pada pembiayaan *murabahah* di BPRS Bangun Drajat Warga yang dapat dijadikan untuk objek pembiayaan antara lain: sepeda motor, mobil, tanah, material, dan lain-lain. Untuk jual beli yang banyak *item*-nya seperti renovasi rumah, nasabah membuat RAB yaitu rencana anggaran biaya. Pembiayaan ini memakai wakalah karena bank tidak dapat membelikan satu persatu dengan *item* yang banyak. Maka bank mewakilkan nasabah untuk pembelian material, kemudian bukti pembelian atau kuitansi diberikan kepada bank.

g. Setelah Syarat Terpenuhi

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa setelah semua syarat terpenuhi yang dilakukan oleh bank yaitu menganalisa. Proses analisa pembiayaan ada dua macam. Pertama mengenai analisa secara kualitatif dan analisa secara kuantitatif. Analisa kualitatif secara administrasi. Sedangkan analisa kuantitatif yaitu berkaitan dengan laporan keuangan.

Setelah syarat administrasi telah terpenuhi, kemudian dilakukan proses analisa kuantitatif. Untuk perseorangan akan dilihat kemampubarannya kemudian nilai jaminan dan karakternya yang tergabung dalam prinsip 5C akan dianalisa.

Setelah dianggap sesuai dengan analisa, maka akan dilakukan proses pemesanan barang atau pengadaan barang dan persiapan administrasi untuk akad pembiayaan *murabahah*. Setelah pemesanan barang siap dan akad siap kemudian dilakukan akad jual beli.

h. Proses Akad

Hasil wawancara menurut Bapak B sebagai responden II menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa proses akad perjanjian pembiayaan yang dilaksanakan oleh BPRS Bangun Drajat Warga, yaitu nasabah datang ke kantor bersamaan dengan penandatanganan akad jual beli dan penandatanganan perikatan jaminan. Saat penandatanganan akan dibacakan tentang *closure* akad pembiayaan, barang yang dibeli, harga barang, jangka waktu, dan juga nilai jaminan atau jaminan yang dikuasakan kepada bank untuk dijadikan garansi atau jaminan. Setelah penandatanganan kemudian barang akan diserahkan atau diberikan kepada nasabah.

i. Lama Pembiayaan akan Direalisasi

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga.

Responden mengatakan bahwa proses realisasi setelah di *acc* bisa 1 atau 2 hari. Sedangkan proses dari awal pengajuan, analisa sampai realisasi batasannya satu minggu untuk nasabah yang perorangan dengan plafon di bawah Rp25.000.000,00. Untuk plafon di atas Rp25.000.000 menyesuaikan analisa dan kebutuhan nasabah.

j. Komite Pembiayaan di BPRS Bangun Drajat Warga dan Fungsinya

Hasil wawancara menurut Bapak A sebagai responden I menjabat sebagai Kepala Bagian Marketing di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa yang menjadi bagian dari komite pembiayaan di BPRS Bangun Drajat Warga yaitu di kantor pusat adalah Kepala Bagian dan Kepala Divisi dengan plafon sampai Rp30.000.000,00, Direksi sampai Rp50.000.000,00, dan Direktur utama di atas Rp50.000.000. Sedangkan di kantor cabang adalah Kepala Cabang dengan plafon sampai Rp50.000.000,00.

Fungsinya komite adalah mengecek kembali proposal yang dibuat oleh AO setelah survei apakah sudah benar atau belum. Komite juga menyetujui proposal yang diajukan AO hasil survei kemudian komite mencocokkan dari *repa*-nya, pembayarannya, kemampuannya, dan kebenaran proposal. Biasanya AO yang mem-*filter* pertama yang menentukan layak atau tidak untuk mengajukan pembiayaan di BPRS Bangun Drajat Warga.

k. Pendampingan

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa setelah realisasi bank akan melakukan pendampingan sampai pembiayaan dikatakan lunas. Hal pertama yang dilakukan khususnya untuk pembiayaan *murabahah* yaitu mengawal realisasi pembiayaan *murabahah* yang berkaitan dengan wakalah. Pada pembiayaan reguler, proses yang pertama adalah realisasi yang berupa barang sudah ada di bank dan langsung diserahkan kepada nasabah. Tetapi untuk wakalah, barang tidak diserahkan secara langsung, sehingga harus dikawal sampai realisasi *murabahah* atau jual beli dilakukan sah, kemudian bank mendapatkan bukti berupa kuitansi dari pembelian barang oleh nasabah.

l. Wujud Pembinaan

Hasil wawancara menurut Bapak B sebagai responden II menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa wujud pembinaan yang dilakukan oleh BPRS Bangun Drajat Warga untuk nasabah yang masih dikatakan lancar, AO akan memberikan konfirmasi jatuh tempo angsuran per bulan belum dibayar melalui sms, *whatsapp*, atau telepon. AO langsung bersilaturahmi ke nasabah adalah salah satu bentuk pembinaan terhadap nasabah dari BPRS Bangun Drajat Warga. Apabila nasabah

sudah mulai tidak lancar atau nasabah sudah nunggak lebih dari tiga, maka akan dibuatkan surat tagihan dari kantor.

## 2. Yang Menentukan Layak atau Tidaknya Pembiayaan Diberikan Kepada Nasabah

Hasil wawancara menurut Bapak B sebagai responden II menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa yang menentukan layak atau tidaknya nasabah diberikan pembiayaan yaitu dari SOP termasuk *banking checking*. Apabila SOP-nya berjalan dengan baik dan semua syarat-syarat terpenuhi maka akan dinyatakan layak. Jika ada yang mengganjal dari *banking checking* ataupun *collateral*-nya atau jaminannya tidak dapat mengajukan pembiayaan.

Hasil wawancara menurut Bapak A sebagai responden I menjabat sebagai Kepala Bagian Marketing di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa yang menjadikan pertimbangan dalam pembiayaan tersebut disetujui atau tidak oleh pihak bank yaitu dari AO. Jika nasabah dinyatakan layak oleh AO maka akan diajukan ke komite juga merapatkan layak atau tidak.

Prinsip yang digunakan oleh AO untuk menentukan layak tidaknya nasabah adalah prinsip 5C + 1S. 5C + 1S yaitu *character, capacity, collateral, condition, capital*, dan syariah. Apabila 5C + 1S terpenuhi, maka akan dilanjutkan pembiayaan. Pada komite juga memastikan prinsip

5C + 1S ini benar atau belum. Jika sudah benar maka pembiayaan akan langsung maju.

3. Upaya PT. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta dalam Meminimalisasi Terjadinya Masalah dalam Pembiayaan *Murabahah*

Hasil wawancara menurut Bapak C sebagai responden III menjabat sebagai *Account Officer* di BPRS Bangun Drajat Warga. Responden mengatakan bahwa langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan nasabah bermasalah yaitu mulai dari pembinaan dengan mendatangi nasabah, mencari saran dan solusi, dan mengalihkan pembiayaan-pembiayaan ke nasabah. Penyelesaian nasabah bermasalah ada dua tahapan, yaitu tahapan secara personal dan tahapan melalui jalur hukum. Pada tahapan secara personal, AO akan mendatangi rumah nasabah untuk mencarikan solusi-solusi yang dapat dicapai antara nasabah dan bank baik melalui *reschedule*, rekondisi, dan restrukturisasi. Maka akan dilakukan penjadwalan kembali tentang nasabah yang mengalami penurunan kemampuan.

Jangka waktu pembiayaan yang seharusnya dua tahun selesai tetapi karena masalah penurunan kemampuan dapat dilakukan restrukturisasi atau rekondisi untuk memperpanjang waktu pembiayaan dengan angsuran yang sama atau sesuai dengan kemampuan. Ketika melakukan *reschedule*, rekondisi, dan restrukturisasi pada pembiayaan *murabahah*, harga yang sudah ditentukan di awal akad tidak dapat menambah keuntungan kembali,



kecuali di samping dari yang sudah disepakati di awal dan hanya dapat menambah jangka waktu.

Apabila sudah tidak dapat menyelesaikan secara personal, maka akan dilakukan langkah-langkah hukum untuk menyelesaikan nasabah bermasalah ini melalui penjualan aset atau penjualan jaminan melalui lelang atau pelelangan. Syarat sebelumnya bank harus mengeluarkan Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2, dan Surat Peringatan 3 kemudian dimasukkan ke KPKNL atau balai lelang. Hasil dari penjualan akan digunakan untuk melunasi atau menutup pembiayaan, apabila masih ada sisa dari penjualan, maka akan dikembalikan ke nasabah.

Upaya PT. BPRS Bangun Drajat Warga dalam meminimalisasi terjadinya masalah dalam pembiayaan *murabahah* yaitu pertama yang harus dilakukan untuk meminimalisasi terutama pada faktor yang ketiga pada prosedur pembiayaan adalah analisa nasabah. Proses analisa dilakukan secara akurat dan faktual maka nasabah dapat menjalankan angsuran sesuai dengan *schedule-schedule* yang sudah direncanakan, baik tentang akurasi data ataupun akurasi analisa keuangan. Pada akurasi data yang berkaitan dengan syarat administrasi seperti data pribadi yaitu KTP, kartu keluarga, dan lain-lain yang benar-benar harus akurat. Jika ada nasabah yang mencoba mungkin mengakali hal administrasi seperti KTP yang mestinya sudah tidak berlaku atau KTP palsu. Dalam hal ini harus teliti dan jeli karena jika tidak, maka akan menjadi faktor awal untuk

membuat nasabah tersebut sudah berperilaku tidak baik. Sehingga akan berdampak pada angsuran yang tidak baik.

Kedua, analisa kemampuan. Kemampuan nasabah dalam mengangsur atau membayar angsuran bulanan sesuai dengan kemampuan atau data yang diberikan atau disampaikan nasabah ke bank benar-benar sesuai dengan keadaan. Tidak dilakukan manipulasi tentang sumber pendapatan. Sehingga secara umum pada analisa ini akan menentukan langkah nasabah untuk bisa atau layak dibiayai.

Kemudian yang ketiga setelah realisasi dilakukan dan setelah nasabah melakukan akad jual beli yang paling penting adalah pembinaan. Pembinaan kepada nasabah dari bulan pertama sampai ke selesai dari nasabah yang masih dinyatakan lancar sampai ke nasabah yang dikatakan sudah bermasalah. Pembinaan ini dilakukan melalui sosial media, seperti *whatsapp* ataupun SMS, atau berkunjung ke rumah nasabah untuk menggali informasi apakah ada kendala yang dihadapi sampai mencarikan solusi-solusi untuk nasabah yang bermasalah.