E-ISSN: 3025-0994
Halaman 2853-2860
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis Penanganan Penghapusan Pembiyaan Nasabah Meninggal Dunia Ditinjau Dari Prinsip *Ibra'* Pada Permodalan Nasional Madani Mekaar Syariah Unit Cigombong

Putri Septiana

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1, Kotak Pos 35 Bogor 16720
e-mail: putriseptiana0509@gmail.com

Abstrak

Pembiayaan bagi pelaku usaha ultra mikro berperan dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Namun, permasalahan dapat timbul ketika nasabah meninggal dunia sebelum menyelesaikan kewajiban pembiayaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme penanganan penghapusan pembiayaan nasabah meninggal dunia pada PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong berdasarkan prinsip ibra'. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan diawali dengan pelaporan kepada Account Officer (AO), dilanjutkan dengan verifikasi, pengumpulan dokumen persyaratan, serta pengajuan klaim asuransi. Selama proses administrasi dan pengajuan klaim berlangsung, ahli waris tidak dibebani penagihan atas sisa kewajiban pembiayaan nasabah. Meskipun PNM tidak secara eksplisit menyebut kebijakan tersebut sebagai penerapan prinsip ibra', pemberian keringanan kepada ahli waris memiliki kesesuaian secara substansial dengan tujuan ibra', yaitu meringankan kewajiban. Namun, kebijakan tersebut tidak dapat langsung dikategorikan sebagai ibra' karena penyelesaian kewajiban berkaitan dengan mekanisme klaim asuransi.

Kata Kunci: Ibra**',**Pembiayaan; Nasabah Meninggal Dunia; Klaim Asuransi; PNM Mekaar Syariah.

Abstract

Financing for ultra-micro entrepreneurs plays an important role in supporting community economic activities. However, problems may arise when customers pass away before fulfilling their financing obligations. This study aims to examine the mechanism for handling the write-off of financing for deceased customers at PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong from the perspective of the ibra' principle. This research employs a qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis consists of

data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity is assessed through source triangulation. The findings indicate that the handling process begins with reporting to the Account Officer (AO), followed by verification, completion of required documents, and submission of an insurance claim. During the administrative process and insurance claim submission, the heirs are not charged for the customer's outstanding financing obligations. Although PNM does not explicitly identify this policy as an implementation of the ibra' principle, providing financial relief to the heirs is substantively consistent with the objective of ibra', namely, alleviating financial obligations. However, this policy cannot automatically be classified as direct ibra', as the settlement of the financing obligations is associated with the insurance claim mechanism.

Keywords: Ibra'; Financing; Deceased Customers; Insurance Claims; PNM Mekaar Syariah.

LATAR BELAKANG

Lembaga pembiayaan syariah berperan menyediakan akses permodalan bagi masyarakat, termasuk pelaku usaha ultra mikro. Dalam pelaksanaannya, pembiayaan memiliki risiko ketika nasabah tidak dapat menyelesaikan kewajiban sesuai perjanjian (Mahda et al., 2025). Salah satu kondisi khusus adalah meninggalnya nasabah sebelum seluruh kewajiban pembiayaan diselesaikan. Situasi tersebut membutuhkan mekanisme penanganan yang jelas agar penyelesaian kewajiban dilakukan secara tertib dan tidak menimbulkan beban yang tidak semestinya bagi keluarga yang ditinggalkan

PNM Mekaar Syariah merupakan program pembiayaan yang menyasar perempuan prasejahtera yang menjalankan atau mengembangkan usaha (Nurpadilah, 2025). Dalam konteks nasabah meninggal dunia, lembaga perlu melakukan verifikasi, mengumpulkan dokumen pendukung, dan menjalankan prosedur penyelesaian yang berlaku. Proses ini penting diteliti karena melibatkan aspek operasional pembiayaan sekaligus pertimbangan mengenai perlindungan ahli waris dan kesesuaian dengan nilai-nilai syariah

Salah satu konsep yang relevan untuk menganalisis keringanan kewajiban adalah ibra', yang secara umum dipahami sebagai pelepasan atau pengurangan hak tagih oleh pihak yang berhak. Prinsip keringanan dalam penyelesaian utang juga dapat dikaitkan dengan QS. Al-Baqarah [2]: 280 tentang pemberian kelonggaran kepada pihak yang berada dalam kesulitan. Fatwa DSN-MUI No. 47/DSN-MUI/II/2005 membahas penyelesaian piutang murabahah bagi nasabah yang tidak mampu membayar. Relevansinya dalam penelitian ini perlu ditempatkan secara hati-hati dan tidak dianggap secara khusus mengatur kasus nasabah meninggal dunia (Elsa et al., 2025).

Secara operasional, penanganan pembiayaan bagi nasabah yang meninggal dunia di tingkat unit pelayanan lapangan menghadapi dinamika yang kompleks. Karyawan atau pendamping lapangan di PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong harus berhadapan langsung dengan kondisi emosional keluarga duka sekaligus menjalankan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan lembaga. Penanganan awal biasanya dimulai dengan penerimaan laporan dari pihak keluarga atau ketua kelompok tanggung renteng mengenai berpulangnya nasabah yang bersangkutan.

Langkah krusial berikutnya dalam prosedur operasional adalah proses verifikasi faktual dan pengumpulan dokumen administratif pendukung. Pihak lembaga memerlukan bukti sah berupa surat keterangan kematian dari pihak berwenang, dokumen identitas ahli waris, serta kartu keanggotaan pembiayaan nasabah. Ketelitian dalam tahapan validasi ini bertujuan untuk memastikan legalitas klaim sekaligus mencegah terjadinya potensi kekeliruan data maupun penyalahgunaan wewenang di tingkat lapangan.

Dalam skema pembiayaan kelompok seperti PNM Mekaar Syariah, keberadaan mekanisme tanggung renteng menjadi dimensi yang sangat krusial untuk dicermati saat timbul risiko nasabah meninggal dunia. Tanggung renteng pada dasarnya dirancang untuk menanggung risiko gagal bayar antaranggota kelompok dalam kondisi normal bisnis. Namun, ketika risiko yang terjadi adalah kematian nasabah, penerapan tanggung renteng memerlukan kejelasan batasan agar beban pembayaran sisa pembiayaan tidak dialihkan secara sepihak kepada anggota kelompok lain yang juga tergolong prasejahtera.

Aspek perlindungan terhadap ahli waris juga menjadi perhatian utama dalam tata kelola pembiayaan syariah yang berkeadilan. Ahli waris yang ditinggalkan sering kali berada dalam kondisi kerentanan ekonomi akibat kehilangan salah satu penopang atau pengelola usaha keluarga. Oleh karena itu, prosedur penyelesaian yang transparan dan empati dari pihak lembaga menjadi krusial agar sisa kewajiban keuangan tidak menjadi beban finansial berlanjut yang memperburuk kesejahteraan keluarga almarhumah.

Guna mengantisipasi risiko kematian nasabah, lembaga pembiayaan syariah umumnya mengintegrasikan skema perlindungan berupa asuransi jiwa syariah (asuransi takaful) atau dana proteksi pembiayaan internal. Skema ini dirancang untuk melunasi sisa pokok pembiayaan nasabah yang berpulang sehingga hak tagih lembaga dapat terpenuhi tanpa harus membebankan tagihan kepada keluarga. Keberadaan dan efektivitas mekanisme perlindungan ini di Unit Cigombong menjadi elemen kunci yang menentukan apakah sisa utang benar-benar terhapus secara otomatis atau masih membutuhkan proses keringanan khusus.

Di sisi lain, peninjauan terhadap konsep *ibra'* memberikan landasan teoretis yang kuat dalam menilai mekanisme penghapusan atau pembebasan kewajiban pembiayaan tersebut. Dalam fikih muamalah, *ibra'* didefinisikan sebagai tindakan kreditur yang menggugurkan sebagian atau seluruh hak tagihnya kepada debitur secara sukarela. Penggunaan prinsip ini mencerminkan dimensi kedermawanan dan kasih sayang (*ihsan*) dalam berbisnis, yang membedakan pembiayaan syariah dari sistem keuangan konvensional yang cenderung berorientasi komersial murni.

Penerapan *ibra'* dalam konteks nasabah meninggal dunia memerlukan kecermatan substansial untuk membedakan antara pembebasan utang secara murni dan pelunasan melalui klaim proteksi/asuransi. Jika sisa pembiayaan dilunasi oleh pihak ketiga (perusahaan asuransi jiwa syariah), maka secara teknis kewajiban nasabah gugur karena telah terbayarkan oleh penjamin, bukan karena pembebasan tunggal oleh lembaga. Sebaliknya, jika lembaga secara mandiri merelakan sisa piutang tanpa ada penggantian pihak ketiga, tindakan tersebut secara penuh memenuhi kriteria *ibra'*.

Pengaitan landasan syariah dengan QS. Al-Baqarah [2]: 280 menegaskan pentingnya memberikan kelonggaran kepada pihak yang berada dalam kesulitan finansial

(*mu'sir*). Meninggalnya nasabah prasejahtera secara otomatis menempatkan posisi almarhumah dan ahli warisnya dalam kondisi kesulitan mendasar untuk melanjutkan pemenuhan janji pembayaran. Prinsip etis Al-Qur'an ini mengarahkan lembaga pembiayaan syariah untuk mengedepankan solusi humanis ketimbang pemaksaan eksekusi hak tagih yang memberatkan.

Relevansi Fatwa DSN-MUI No. 47/DSN-MUI/II/2005 dalam penelitian ini juga menjadi acuan krusial mengenai batasan penyelesaian piutang murabahah bagi nasabah tidak mampu. Meskipun fatwa tersebut secara eksplisit menyoroti penurunan kemampuan bayar pada nasabah yang masih hidup, esensi normatifnya memberikan koridor bahwa pembebasan kewajiban dibolehkan bahkan dianjurkan ketika debitur mengalami ketidakmampuan permanen. Menganalisis kondisi nasabah meninggal melalui kacamata fatwa ini membantu memperjelas batas-batas kebolehan pelepasan hak tagih oleh lembaga.

Karakteristik PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong yang beroperasi di wilayah semi-rural dengan karakteristik sosial-budaya lokal yang khas turut memengaruhi pola komunikasi dan eksekusi SOP di lapangan. Hubungan emosional dan personal antara pendamping pembiayaan (*Account Officer*) dengan para nasabah perempuan dalam kelompok menciptakan pendekatan penyelesaian yang dinamis. Faktor sosiologis ini sering kali memicu hadirnya pertimbangan kearifan lokal dalam memusyawarahkan penyelesaian sisa utang nasabah yang berpulang.

Ketidakjelasan informasi mengenai tata cara pengurusan pelunasan akibat kematian sering kali menjadi kendala tersendiri bagi pihak keluarga almarhumah. Kurangnya pemahaman ahli waris mengenai kelengkapan berkas yang harus diserahkan dapat menghambat proses pengajuan klaim pembebasan utang ke kantor cabang. Oleh sebab itu, efektivitas sosialisasi SOP penanganan nasabah meninggal oleh petugas lapangan menjadi faktor penentu kelancaran penyelesaian administrasi di tingkat bawah.

Studi empiris mengenai penanganan pembiayaan bermasalah karena kematian pada lembaga keuangan mikro syariah menunjukkan adanya variasi implementasi di berbagai daerah. Sebagian unit mampu mengeksekusi penghapusan utang secara cepat berkat tertib administrasi proteksi, sementara sebagian lainnya menghadapi kendala birokrasi yang memperlambat kepastian status utang nasabah. Pemetaan kondisi objektif di Unit Cigombong akan memberikan gambaran nyata mengenai efisiensi operasional lembaga keuangan mikro syariah di tingkat tapak.

Sisi akuntabilitas tata kelola pembiayaan syariah menuntut agar setiap tindakan pembebasan atau pelunasan sisa utang nasabah tercatat secara sistematis dalam laporan keuangan lembaga. Penghapusan buku (*write-off*) atau pengakuan *ibra'* harus melewati persetujuan pejabat berwenang dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) internal. Hal ini penting untuk memastikan bahwa tindakan keringanan yang diberikan kepada ahli waris tetap berada dalam koridor kepatuhan syariah (*shariah compliance*) serta prinsip kehati-hatian (*prudential banking*).

Penelitian ini memiliki signifikansi praktis dalam memberikan masukan dan evaluasi kritis bagi manajemen PNM Mekaar Syariah secara umum, khususnya dalam menyempurnakan SOP penanganan nasabah meninggal dunia. Kejelasan panduan di lapangan tidak hanya membantu mempercepat proses administrasi bagi petugas, tetapi juga

memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak-hak ekonomi bagi keluarga nasabah prasejahtera yang ditinggalkan.

Penelitian ini berfokus pada dua pertanyaan: (1) bagaimana mekanisme penanganan pembiayaan nasabah meninggal dunia pada PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong; dan (2) bagaimana penanganan tersebut ditinjau dari prinsip ibra'. Fokus ini diharapkan memberi gambaran mengenai prosedur di tingkat unit serta memperjelas persamaan dan perbedaan antara keringanan yang diterima ahli waris dan konsep *ibra'*.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami proses penanganan pembiayaan nasabah meninggal dunia berdasarkan informasi dari pihak yang terlibat dan dokumen pendukung. Penelitian dilakukan pada PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong. Informan mencakup pihak internal yang memahami proses penanganan pembiayaan. Jabatan dan jumlah informan yaitu terdiri dari kepala cabang, *Account Officer*, Kepala Area Pengawas, serta ahli waris yang bersakutan.

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh penjelasan mengenai prosedur dan kebijakan; observasi membantu memahami alur kerja; sedangkan dokumentasi melengkapi serta memeriksa informasi. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pihak-pihak (Sahir, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mekanisme penanganan pembiayaan nasabah meninggal dunia

Berdasarkan bahan hasil penelitian yang tersedia, proses penanganan dimulai ketika informasi mengenai meninggalnya nasabah diterima oleh Account Officer (AO), baik melalui anggota kelompok maupun pihak keluarga. AO melakukan verifikasi dan kunjungan untuk memastikan informasi serta berkoordinasi dengan pihak terkait. Tahap berikutnya adalah pengumpulan dokumen yang diperlukan untuk proses administrasi dan pengajuan klaim (Syatriawan, 2017).

Dokumen yang disebut dalam bahan penelitian meliputi identitas nasabah dan ahli waris, kartu keluarga, surat keterangan kematian, dokumen status perkawinan atau surat keterangan janda apabila relevan, buku angsuran, serta dokumen internal yang dipersyaratkan lembaga. Setelah dokumen diperiksa, petugas terkait melakukan pemeriksaan dan pengunggahan dokumen ke sistem untuk diproses lebih lanjut. Penyelesaian berkaitan dengan pengajuan klaim asuransi dan pemenuhan seluruh persyaratan yang berlaku (Halimah, 2024).

Kelengkapan dokumen menjadi unsur penting karena dokumen yang belum terpenuhi dapat menghambat pengajuan klaim. Bahan wawancara juga menunjukkan bahwa keluarga terkadang belum memahami dokumen yang diperlukan sehingga AO perlu menjelaskan kembali persyaratan (Syatriawan, 2017). Selain itu, proses klaim membutuhkan waktu sehingga penyelesaian tidak selalu dapat dilakukan segera. Tenggat penyerahan

dokumen dan estimasi waktu pemrosesan klaim harus dibedakan dan dicocokkan dengan data asli (Panogu et al., 2025).

Temuan penting lainnya adalah bahwa selama proses pemenuhan dokumen dan pengajuan klaim berlangsung, ahli waris tidak ditagih atas sisa kewajiban pembiayaan. Bahan penelitian juga menyebutkan bahwa ahli waris maupun kelompok tidak dibebani penagihan selama proses tersebut. Temuan ini sebaiknya dibatasi pada unit yang diteliti dan tidak digeneralisasi sebagai kebijakan seluruh lembaga tanpa bukti pendukung.

2. Penangan Pembiayaan Nasabah Meninggal Dunia Ditnjau dari Prinsip *Ibra'*

Ibra' secara konseptual berkaitan dengan pelepasan hak tagih atau pemberian pengurangan atas kewajiban (Mutmainnah, 2018). Prinsip ini dapat dibahas dalam kaitannya dengan nilai kemudahan dan keringanan dalam penyelesaian kewajiban. QS. Al-Baqarah [2]: 280 mengandung anjuran memberi kelonggaran kepada pihak yang mengalami kesulitan. Sementara itu, Fatwa DSN-MUI No. 47/DSN-MUI/II/2005 membahas penyelesaian piutang murabahah bagi nasabah yang tidak mampu membayar (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, 2005). Karena ruang lingkup fatwa tersebut tidak secara khusus dirumuskan untuk kasus nasabah meninggal dunia, relevansinya perlu dijelaskan sebagai landasan konseptual yang terbatas.

Berdasarkan bahan wawancara yang tersedia, PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong tidak menggunakan istilah *ibra'* secara langsung dalam prosedur penanganan nasabah meninggal dunia. Penyelesaian dilakukan melalui proses administrasi dan klaim asuransi. Meskipun demikian, kebijakan tidak menagih ahli waris selama proses berjalan dan penyelesaian sisa kewajiban setelah proses klaim selesai menunjukkan adanya keringanan bagi keluarga nasabah.

Oleh sebab itu, praktik tersebut dapat dikatakan memiliki kesamaan substansial dengan tujuan *ibra'*, yaitu meringankan beban kewajiban. Namun, kesamaan tujuan tidak otomatis berarti bahwa mekanisme tersebut merupakan penerapan *ibra'* secara langsung. *Ibra'* mengacu pada pelepasan hak tagih oleh pihak yang memiliki hak, sedangkan mekanisme yang ditemukan berkaitan dengan klaim asuransi dan prosedur internal. Analisis perlu membedakan dasar penyelesaian, pihak yang menanggung sisa pembiayaan, serta keputusan yang secara formal menyebabkan kewajiban dinyatakan selesai.

Perbedaan tersebut penting agar penilaian syariah tidak hanya didasarkan pada hasil akhir berupa ahli waris tidak membayar, tetapi juga memperhatikan mekanisme, dokumen, akad, dan dasar kebijakan yang berlaku. Penelitian ini karena itu lebih tepat menyatakan adanya kesesuaian pada aspek nilai keringanan, sambil mencatat bahwa istilah dan mekanisme *ibra'* tidak digunakan secara eksplisit berdasarkan data yang tersedia.

SIMPULAN

Penanganan pembiayaan nasabah meninggal dunia pada PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong, berdasarkan bahan penelitian yang tersedia, meliputi pelaporan kepada AO, verifikasi, pengumpulan dan pemeriksaan dokumen, pengajuan klaim asuransi, serta penyelesaian kewajiban setelah proses yang dipersyaratkan selesai. Kendala utama yang teridentifikasi adalah dokumen keluarga yang belum lengkap, kurangnya pemahaman mengenai persyaratan, dan waktu pemrosesan klaim.

Ditinjau dari prinsip *ibra'*, PNM Mekaar Syariah Unit Cigombong tidak secara eksplisit menyebut prosedurnya sebagai ibra'. Namun, kebijakan yang meringankan ahli waris memiliki kesamaan substansial dengan tujuan *ibra'*, yaitu mengurangi beban kewajiban. Kesamaan ini perlu dibedakan dari penerapan *ibra'* secara langsung karena proses yang ditemukan berkaitan dengan klaim asuransi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Djuanda, dosen pembimbing, serta seluruh pihak PT Permodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar Syariah Unit Cigombong yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuan selama proses penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik

.

DAFTAR PUSTAKA

Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. (2005). Penyelesaian Piutang Murabhah Bagi Nasabah Tidak Mampu Membayar. Fatwa Dsn Mui, 47, 1–4. Https://Dsnmui.Or.Id/

Elsa, N. A., Yanti, N., & Inayah, N. (2025). Analisis Penanganan Nasabah Meninggal Dunia Pada Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Indonesia Kcp Seumadam. Journal Of Economics And Management Scienties. Https://Doi.Org/10.37034/Jems.V7i4.230

Halimah, I. (2024). Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Dalam Penyelesaian Kredit Debitur Yang Meninggal Dunia. 2(86), 306–312.

Mahda, A. S., Zumrodah, A., Daud, K. I., & Anshori, M. I. (2025). Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 12(5), 1957.

Mutmainnah, H. I. Dan. (2018). Eksistensi Al-Ibrah (Pemutihan Piutang) Pada Bank Bni Syariah Cabang Kendari 1husain. 3, 74–84.

Nurpadilah. (2025). Analisi Manajeman Resiko Dalam Meminimalisir Pembiyaan Bermasalah Pada Pnm Mekaar Syariah Unit Bara Kota Palopo.

Panogu, M., Rahmah, A., Ramadhan, M. S., Tinggi, S., Islam, A., & Mandailing, N. (2025). Analisis Penanganan Pembiayaan Murabahah Pada Nasabah Meninggal Dunia Sebelum Jatuh Tempo (Studi Kasus Bank Sumut Syariah Kcp Panyabungan). Jeges : Jurnal Eksklusif Generasi Ekonomi Syariah, 04(01), 29–43.

Sahir, S. H. (2022). Metodologi Penelitian.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kebijakan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Evaluasi. Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono, & Bermawy, M. (2020). Panduan Praktis Pengolahan Data Penelitian Kuantitatif. Alfabeta.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Evaluasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi. Alfabeta.

Syatriawan, H. (2017). Analisis Penanganan Pembiayaan Murabahah Padanasabah Yang Meninggal Dunia Sebelum Jatuh Tempo (Studi). 1–59.