

Analisis Strategi Pencegahan Moral Hazard Nasabah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada PT. Bank Sumut Kepsy Panyabungan

Rahmatul Fadilah^{1*}, Mustafa Khamal Rokan², Nuri Aslami³

¹²³Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Correspondent E-mail : rahmatulfadilah20@gmail.com

Correspondence: ahmatulfadilah20@gmail.com

<https://journal.aira.or.id/mumtaz> | Submission Received : 29-08-2023; Revised : 30-08-2023; Accepted : 31-08-2023; Published : 31-08-2023

Abstract

This research conducted aims to determine the form of customer moral hazard in murabah financing and strategies to prevent customer moral hazard in murabahah financing at PT. Panyabungan Sharia bank of North Sumatra. This study applies qualitative research with a descriptive nature, the source of data is primary data from direct interviews with research subjects, namely branch managers and account officers at the PT. Panyabungan Sharia bank of North Sumatra as well as supporting literature research with the aim of gathering information or data needed. The result show that the bank has implemented two strategies for preventing moral hazard for murabahah financing customers, namely pre-contract mitigation with 5C analysis and post-contract mitigation, namely by staying in touch with customers, extending time, executing collateral and writing off books.

Keywords : *Financing, Moral Hazard, Murabahah, Strategy*

Abstrak

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bentuk perilaku moral hazard nasabah pada pembiayaan murabahah serta strategi pencegahan moral hazard nasabah pada pembiayaan murabahah pada PT. Bank Sumut Kepsy Panyabungan. Penelitian ini menerapkan penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif, sumber data yaitu data primer dari wawancara langsung dengan subyek penelitian yaitu pimpinan cabang dan pegawai *account officer* pada PT. Bank Sumut Kepsy Panyabungan serta dukungan riset pustaka dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi ataupun data yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank telah menerapkan dua strategi pencegahan moral hazard nasabah pembiayaan murabahah, yaitu mitigasi pra akad dengan analisis

prinsip 5C dan mitigasi pasca akad yaitu dengan bersilaturrehmi dengan nasabah, perpanjangan jangka waktu, eksekusi jaminan dan penghapusan buku (*write off*).

Kata Kunci: Moral Hazard, Murabahah, Pembiayaan, Strategi

1. PENDAHULUAN

Pada sektor perbankan yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian, moral hazard merupakan masalah yang sering muncul (Dowd, 2008). Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh perilaku moral hazard pada sektor perbankan menemukan bahwa moral hazard dapat mengakibatkan ketidakstabilan bank (Ngalawa *et al.*, 2007). Selain itu, moral hazard dapat menimbulkan potensi kerugian sosial yang signifikan (Gramstad, 2014). Karena moral hazard dapat berdampak buruk terhadap perekonomian, maka penting untuk membicarakan hal ini guna mengembangkan metode untuk mencegah hal serupa terjadi lagi (Dowd, 2008).

Moral hazard adalah kemungkinan terjadinya ketidakjujuran dan kelalaian dari pihak tertanggung (tertanggung) atau penerima manfaat, sehingga mengakibatkan kerugian yang semakin besar (Muthoifin, dkk., 2022). Karena seseorang atau lembaga tidak memiliki konsistensi dan akuntabilitas penuh atas aktivitasnya, mereka cenderung bertindak secara tidak disengaja untuk melepaskan tanggung jawab orang lain atas hasil keputusannya (Muthoifin *et al.*, 2022). Setelah transaksi kredit dilakukan, timbul permasalahan yang disebut dengan moral hazard (Yusuf, 2015). Bahaya moral juga dapat diakibatkan oleh ketidakjujuran, ketidakpedulian, ketidaktahuan, atau ketidaksabaran. Bisa juga akibat tertundanya pembayaran angsuran (Muthoifin *et al.*, 2022). Moral hazard juga bisa muncul karena faktor kesengajaan, seperti tidak mau mencicil.

Hasil wawancara dengan salah satu Account Officer Bank Sumut Kcpsy Panyabungan mengungkapkan bahwa disebutkan bahwa kebiasaan konsumsi konsumen menjadi penyebab terjadinya moral hazard. Tuntutan dan perilaku konsumtif akan semakin meningkat seiring dengan berkembangnya bisnis pelanggan sehingga menyebabkan sebagian besar konsumen mengabaikan komitmennya (Harahap, 2023). Meskipun PT Bank Sumut Kcpsy Panyabung telah menggunakan metode analisis 5C, namun masih belum mampu mengidentifikasi secara tepat karakter nasabah sehingga menimbulkan salah penilaian nasabah yang salah satu unsurnya mengarah pada moral hazard.

Tindakan moral hazard yang dilakukan nasabah juga akan memaksa Bank Sumut Kcpsy Panyabungan untuk lebih berhati-hati dalam mengalokasikan dananya. Akibatnya, bank akan memperketat kriteria dalam memilih pembiayaan murabahah, sehingga mengubah cara pandang mereka terhadap konsumen. Dalam skenario ini, Bank Sumut Kcpsy Panyabungan harus menangani masalah moral hazard ini dengan baik untuk mengurangi kemungkinan terjadinya moral hazard.

2. TINJAUAN LITERATUR

a. Pengertian Strategi

Kata “strategi” berasal dari kata Yunani “strategos”, yang mengacu pada perencanaan yang dilakukan para jenderal perang untuk memenangkan

pertempuran (Erni & Rokan, 2022). Rencana jangka panjang dikenal sebagai strategi. Menurut Erni dan Rokan (2022) “Strategi adalah ilmu merencanakan dan menentukan operasional bisnis berskala besar dengan memanfaatkan seluruh sumber daya perusahaan yang ada.” Rencana tindakan yang matang dikenal dengan istilah strategi (Ayuni & Aslami, 2021).

b. Pengertian Moral Hazard

Bahasa menentukan bahwa frasa moral dan hazard membentuk frasa “moral hazard” (Miswanto, 2021). Istilah Latin *mos*, yang berasal dari kata moral dalam bahasa Inggris, berarti kelangsungan hidup, budaya, atau kebiasaan (Miswanto, 2021). Hazard, sebaliknya, menunjukkan ancaman bahaya (Miswanto, 2021). Lestari dan Astuti (2019) mendefinisikan moral hazard sebagai situasi yang bersumber pada individu yang berhubungan dengan perilaku, psikologi, atau sudut pandang dan dapat membiarkan terjadinya kerugian (Lestari & Astuti, 2019).

c. Pengertian Pembiayaan

Menurut Nasution (2018), pembiayaan adalah tindakan pemberian uang atau sumber daya keuangan kepada pihak lain guna membantu keberhasilan operasional suatu perusahaan atau untuk investasi di masa depan. Menurut Andrianto dan Firmansyah (2019), keuangan adalah istilah umum untuk pendanaan atau pengeluaran, khususnya dana yang diberikan untuk mendorong penanaman modal yang dihasilkan sesuai dengan rencana dan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang.

d. Murabahah

Murabahah yang dimaknai oleh Ibnu Humam sebagai komitmen untuk menyerahkan barang orang lain berdasarkan harga pokok awal pada akad pertama dan mendongkrak keuntungan dengan memberitahukan kepada pelanggan, merupakan amalan yang dikemukakan oleh Ibnu Humam (Anggraini, 2021). Murabahah adalah jenis perdagangan yang menambah pendapatan ketika menjual suatu barang dengan harga yang signifikan, menurut Ibnu Qudamah. Ibnu Rusyd menggambarkan murabahah sebagai tindakan pembelian dan penjualan kembali produk dengan menimbulkan biaya modal dan tambahan pendapatan yang disepakati (Anggraini, 2021). Sesuai dengan hukum Islam, murabahah adalah jenis pembelian dan penjualan tertentu di mana penjual memastikan biaya perolehan barang, termasuk biaya barang itu sendiri dan biaya tambahan apa pun yang dikeluarkan, serta tingkat keuntungan (margin) yang diharapkan (Pardiansyah & Najib, 2022).

3. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk menggambarkan fenomena dan fakta yang ada atau terjadi pada objek penelitian, digunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif (Wijaja & Suharmiati, 2021). Uraian mendalam mengenai apa, siapa, dimana, kapan, bagaimana, mengapa, dan aspek serupa dari topik yang diteliti disebut penelitian kualitatif (Nursapiah, 2020). Menurut Rahmani (2016), penelitian kualitatif harus mempunyai landasan teori serta pertanyaan dan jawaban rinci yang mungkin

dapat digunakan untuk melakukan analisis, mengajukan pertanyaan, dan membuat objek yang diamati secara luas.

Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data. Wawancara langsung dengan manajer cabang dan account officer di PT. Bank Sumut Kcpsy Panyabungan digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Data primer dan sekunder digunakan sebagai sumber data penelitian ini. Data dari tindakan penghindaran moral hazard nasabah pembiayaan murabahah PT Bank Sumut Kcpsy Panyabungan menjadi sumber informasi utama yang digunakan dalam penelitian ini. Profil bank dan informasi produk PT Bank Sumut Kcpsy Panyabung merupakan data sekunder. Penalaran deduktif digunakan dalam pendekatan analisis data, dimana pembahasan diawali dengan hipotesis yang bersangkutan sebelum dilanjutkan dengan data dan fakta yang dikumpulkan di lapangan atau di tempat penelitian (Lutfiatin & Aminuddin, 2022).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Bentuk Tindakan Moral Hazard yang dilakukan oleh Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah pada PT. Bank Sumut Kcpsy Panyabungan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perilaku moral hazard yang dilakukan oleh nasabah yang mengambil pembiayaan murabahah di Bank Sumut Kcpsy Panyabungan. Adapun bentuk tindakan moral hazard yang dilakukan nasabah itu ada 2 bentuk yaitu penyelewengan dana yang dilakukan nasabah yang dimana nasabah tidak menggunakan dana pembiayaan yang telah diberikan Bank Sumut Kcpsy Panyabungan sesuai dengan tujuan awal penggunaannya. Misalnya dana yang telah diberikan oleh bank kepada nasabah sebenarnya dana untuk membuka usaha grosir. Namun, dana yang diberikan oleh pihak bank digunakan untuk kegiatan konsumtif nasabah yang seharusnya tujuan dana itu bukan untuk hal tersebut, seperti nasabah menggunakan dana pembiayaan yang telah diberikan oleh pihak bank untuk memenuhi keinginan membeli mobil baru, untuk membayar hutangnya, untuk menebus surat tanah dan untuk merenovasi rumahnya.

Bapak Haspan Kurniawan Harahap selaku *account officer* di PT Bank Sumut Kcpsy Panyabungan, Beliau memaparkan bahwa salah satu hal yang menyebabkan nasabah melakukan moral hazard adalah meningkatnya tuntutan atau perilaku konsumtif seiring berkembangnya bisnis mereka, yang menyebabkan sebagian dari mereka sering melupakan komitmennya. Kedua, nasabah tidak bertanggungjawab dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran setiap bulan kepada pihak bank. Misalnya, nasabah dengan sengaja menunda-nunda membayar angsurannya. Dalam hal ini, faktor penyebabnya pun biasanya adalah dana pembiayaan yang diberikan telah digunakan tidak untuk tujuan awalnya, akan tetapi digunakan untuk kegiatan konsumtif nasabah.

b. Strategi Pencegahan Moral Hazard Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah Pada PT. Bank Sumut Kcpsy Panyabungan

Dari masalah moral hazard tersebut, dapat dilakukan beberapa strategi oleh PT. Bank Sumut Kcpsy Panyabungan untuk mencegah terjadinya moral hazard nasabah dalam pembiayaan murabahah dilakukan dengan 2 cara yaitu

dengan mitigasi pra akad dan mitigasi pasca akad. Dimana mitigasi pra akad ini adalah upaya pendeteksian dini terkait karakter nasabah sebelum mengambil pembiayaan yaitu dengan analisis prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral, condition of economy*) berdasarkan prinsip syariah.

Analisis karakter berkaitan dengan sifat-sifat seseorang dan kliennya, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di tempat kerja. Untuk menentukan apakah calon klien memiliki sumber daya yang cukup untuk memenuhi komitmennya selama periode pembiayaan, kemampuan ini diperiksa. Bank syariah harus yakin bahwa calon nasabah akan mampu membayar kembali pinjamannya sebelum menyetujui pembiayaan. Analisis modal dilakukan untuk memverifikasi bahwa peran modal dalam menjalankan bisnis sudah jelas. Semakin banyak modal yang dimiliki calon nasabah dan semakin banyak dimasukkan dalam objek pembiayaan, maka bank akan semakin serius dalam mengajukan permohonan pembiayaan dan pengembalian dari calon nasabah tersebut. Analisis kolektif melibatkan melihat keamanan yang diberikan klien kepada bank. Bank akan menganalisis situasi dan melakukan upaya untuk mengetahui potensi stabilitas keuangan debitur. Tujuannya untuk meramalkan prospek usaha di masa depan dan menyediakan data kemampuan finansial. Bank kemudian akan memperkirakan kemungkinan calon debitur gagal bayar.

Bapak Haspan Kurniawan Harahap, selaku *account officer*, Beliau mengatakan mitigasi pasca akad adalah mitigasi yang dilakukan setelah penyaluran pembiayaan, seperti penagihan secara langsung ataupun melalui telepon, perpanjangan waktu, eksekusi lelang, serta *write off* atau penghapusan buku. Strategi ini digunakan jika nasabah lalai dalam membayar tanggung jawab kepada bank, bank mengedukasi nasabah dengan kontrak yang telah dibuat dengannya sebagai upaya untuk mengurangi moral hazard, misalnya selalu ingatkan setiap nasabah dengan tanggal jatuh tempo untuk segera menyelesaikan kewajibannya membayar angsurannya.

Dalam penegakan tersebut, ada empat cara mitigasi pasca akad, antara lain cara kekeluargaan seperti silaturahmi, perpanjangan jangka waktu angsuran, pelaksanaan agunan dan lelang, serta hapus buku. Taktik pertama lebih banyak menggunakan teknik interpersonal, misalnya menjalin pertemanan dengan pelanggan. Konsumen bermasalah dikunjungi oleh tenaga pemasaran. Hal ini dilakukan untuk memastikan kelangsungan bisnis pelanggan dan kapasitasnya untuk menyelesaikan kewajiban pengembaliannya. Oleh karena itu, pihak bank dapat merespon secepat mungkin apakah nasabah dianggap mampu tetapi sengaja tidak memenuhi tanggung jawabnya atau sebagai akibat ekonomi yang memburuk. Bank dapat menawarkan pemulihan setelah memiliki pemahaman yang lengkap tentang situasi nasabah. Silaturahmi yang dilakukan oleh pihak Bank Sumut Kcpsy Panyabungan sesuai dengan perspektif ekonomi Islam. Bersilaturahmi terhadap sesama manusia juga dijelaskan dalam Al-Qur'an surat An-nisa ayat 1 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا رَحِيمًا

Artinya : “Wahai manusia ! bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan

(peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu” (Q.S An-nisa : 1).

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah menyuruh umat-Nya untuk selalu menjaga hubungan baik (bersilaturrahim) terhadap sesama manusia karena bagaimanapun manusia saling membutuhkan. Strategi yang kedua adalah bank memberikan perpanjangan waktu angsuran kepada nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah dan merupakan salah satu cara pihak bank dalam membantu nasabahnya yang mengalami kesulitan ekonomi. Untuk mendapatkan kelonggaran jangka waktu angsuran, nasabah harus menunjukkan kesanggupan, mengakui kesalahannya, dan berjanji untuk membayar sisa angsuran. Pihak bank juga harus memastikan bahwa nasabah terus berusaha dan memiliki kemampuan untuk membayar sisa angsuran. Strategi ini sesuai dengan perspektif ekonomi Islam. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surat Al-Baqarah ayat 280:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui” (Q.S Al-Baqarah : 280).

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa sungguh luar biasa memberikan sedekah kepada orang-orang yang membutuhkan dengan membebaskannya dari hutang, baik sebagian atau seluruhnya, dan menjadi tanggung jawab debitur untuk memberikan kesempatan atau kelonggaran kepada debitur ketika mereka mengalami kesulitan. Ketiga, eksekusi agunan dan pelelangan merupakan sebuah perbuatan atau lelang dari Bank Sumut Kcpsy Panyabungan pada barang yang terjaminkan oleh nasabah. Dalam hal ini bank terlebih dahulu melakukan tindakan menyita atau mengeksekusi barang yang dijanjikan nasabah sebagai jaminan pada saat mereka menandatangani akad pembiayaan. Setelah menyita agunan, bank tidak langsung menjual barang-barang tersebut di pelelangan melainkan memberikan waktu satu bulan kepada nasabah untuk melunasi hutangnya. Bank Sumut Kcpsy Panyabungan akan mengadakan pelelangan aset yang diagunkan dengan kriteria yang ditentukan jika ternyata nasabah tidak mampu membayar atau melunasi utangnya dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Keempat, penghapusan bukuan (*write off*) yang dimaksudkan untuk menghapus pembukuan akun aset yang tidak produktif. Kalaupun bank masih bisa menagih piutang tak tertagih, hal ini juga dilakukan untuk kredit macet yang diyakini tak tertagih. Penghapusan buku merupakan pembebasan sebagian atau seluruh sisa piutang nasabah kepada Bank Sumut Kcpsy Panyabungan, dengan ketentuan nasabah bermasalah sudah melalui beberapa tahapan sampai tuntas, nasabah sudah wafat dan tidak memiliki ahli waris, nasabah memiliki ahli waris namun tidak dapat melakukan pembayaran sisa sejumlah ataupun semua kewajiban.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yunanda Dela (2021), dengan objek penelitian terkait strategi pencegahan moral hazard pada calon nasabah pembiayaan mudharabah di Bank Sumut Kcp Syariah Kisaran menunjukkan bahwa strategi pencegahan moral hazard pada calon nasabah pembiayaan mudharabah di Bank Sumut Kcp Syariah Kisaran dilakukan dengan menerapkan prinsip 5C dalam proses pra akad yakni *character*,

capacity, capital, collateral, condition of economy dan melakukan survei kerumah calon nasabah. Dan juga hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Said Rafli Ridha (2022), dengan objek penelitian terkait strategi penyelesaian bermasalah pada produk murabahah menunjukkan bahwa strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah akad murabahah pada BSI Aceh dengan menerapkan prinsip 5C dalam proses pembiayaan yakni *character, capacity, collateral, capital, condition of economy*. Kemudian lebih sering melakukan musyawarah terlebih dahulu dengan nasabah. Selanjutnya *rescheduling, restructuring, reconditioning*, kemudian lelang jaminan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa terdapat perilaku moral hazard yang dilakukan oleh nasabah yang mengambil pembiayaan murabahah di Bank Sumut Kcpsy Panyabungan yaitu adanya penyelewengan yang dilakukan nasabah dengan tidak menggunakan dana pembiayaan sesuai dengan tujuan penggunaan dan ketidakpatuhan nasabah memenuhi kewajibannya dalam membayar angsuran setiap bulannya. Adapun strategi pencegahan moral hazard nasabah pada pembiayaan murabahah di Bank Sumut Kcpsy Panyabungan adalah dengan melakukan upaya 2 mitigasi yaitu mitigasi pra akad dan mitigasi pasca akad. Mitigasi pra akad adalah upaya pendeteksian dini terkait karakter nasabah sebelum mengambil pembiayaan yaitu dengan analisis prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral* dan *condition of economy*).

PT Bank Sumut Kcpsy Panyabungan telah menerapkan metode analisis 5C tersebut, akan tetapi masih belum dapat memahami karakter nasabah secara tepat sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan dalam menilai nasabah yang merupakan salah satu faktor penyebab terjadinya moral hazard. Untuk itu diperlukan upaya mitigasi pasca akad. Mitigasi pasca akad adalah mitigasi yang dilakukan setelah penyaluran pembiayaan yaitu dengan 4 cara, silaturahmi dengan nasabah (penagihan secara langsung ataupun melalui telepon), perpanjangan waktu, eksekusi lelang, dan hapus buku (*write off*).

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto & Firmansyah, M.Anang. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya : CV Qiara Media.
- Anggraini,Tuti. (2021). *Buku Ajar Desain Akad Perbankan Syariah*. Medan: Merdeka Kreasi.
- Ayuni, Putri & Aslami, Nuri. (2021). Strategi Pemasaran Produk Fulprotek PT Asuransi Takaful Keluarga dan Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal of Visions and Ideas*, 1(3), 248-260. Doi: 47467/visa.v.1i3.794
- Dela,Yunanda. (2021). *Analisis Strategi Pencegahan Praktik Moral Hazard pada Calon Nasabah Pembiayaan Mudharabah di Bank Sumut KCP Syariah Kisaran*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Dowd, K. (2008). Moral Hazard and the Financial Crisis. *Centre for Risk & Insurance Studies*, 2008 (6)
- Erni, Dwi Regina & Mustafa, Khamal. Rokan. (2022). Strategi dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Sumut Syariah

- Kcpsy Karya. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi dan Keuangan*, 3(2), 509-514. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i2>
- Gramstad, A.R. (2014). Social Costd from Moral Hazard in Banking. 1-6, https://www.uio.no/studier/emner/sv/oekonomi/ECON4335/h14/studentaanswers/moral_hazard_banking
- Lestari, Enny.Puji & Astuti, Eka.Yuli. (2019). Moral Hazard Dalam Pembiayaan Sistem Bagi Hasil (Mudharabah dan Musyarakah) Pada BPRS. *Finansia Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, 2(2), 132-144.
- Lutfiatin & Lutfi Hadi Aminuddin. (2022). Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Wonosari dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah. *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), 132-143. <https://journal.iaimsinjai.ac.id/index.php/asy-syarikah>
- Miswanto, Agus. (2021). *Moral Hazard in Market Activities: A Textual and Contextual Perspective Review of Hadith*. *Jurnal Studi Islam*, 16(1).
- Muthoifin. et al. (2022). Ta'zir and Ta'widh as Approach Strategies to Overcome Customer Moral Hazard. LPPM PTMA.
- Nasution, M.Lathief. Ilhamy. (2018). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Medan : FEBI UIN-SU Press.
- Ngalawa, H., Tchana, T.F. & Viegi, N. (2007). Banking Instability and Deposit Insurance: The Role of Moral Hazard. *University of KwaZulu-Natal*.
- Nursapiah. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan : Wal ashri Publishing.
- Pardiansyah,Elif & Najib, Mohamad. Ainun. (2022). *Teori dan Implementasi Produk Keuangan Syariah (Edisi Produk Perbankan Syariah)*.Bandung: Media Sains Indonesia.
- Rahmani, Nur, Ahmadi. Bi. (2016). *Metodelogi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SU Press.
- Ridha, Said Rafli. (2022). *Analisis Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Terhadap Produk Murabahah Menurut Perspektif Manajemen Risiko dan Fatwa Dewan Syariah Nasional*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Yusuf, Muhammad. (2015). Moral Hazard dalam Transaksi Muamalah Kontemporer: Reinterpretasi Transaksi Perbankan Syariah di Indonesia. *Al-Ittihad: Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam*, 1(1). 48-66.
- Wijaja, Pusvita & Suharmiati. (2021). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Calon Nasabah Pada BPRS Botani. *Jurnal Aplikasi dan Bisnis*, 2(1). 97-110. [Doi: 10.37641/jabkes.v2il.1348](https://doi.org/10.37641/jabkes.v2il.1348)