

**IMPLEMENTASI PENANGANAN PEMBIAYAAN  
BERMASALAH  
PADA SEKTOR PEMBIAYAAN MIKRO  
OLEH *MITRA MICRO COLLECTION*  
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMALANG**



**IAIN PURWOKERTO**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
(FEBI) IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

**IAIN PURWOKERTO**

**Oleh :**

**YELI MELIANTI  
1522203047**

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
INSTITUTI AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PURWOKERTO  
2018**

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                      | i         |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....                         | ii        |
| HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....                          | iii       |
| NOTA DINAS PEMBIMBING.....                               | iv        |
| MOTTO .....  | v         |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                | vi        |
| KATA PENGANTAR .....                                     | vii       |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN .....                 | ix        |
| DAFTAR ISI .....   | xvii      |
| DAFTAR TABEL .....                                       | xx        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | xxi       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | xxii      |
| ABSTRAK .....  | xxiii     |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                           | <b>01</b> |
| A. Latar Belakang .....                                  | 01        |
| B. Rumusan Masalah .....                                 | 06        |
| C. Maksud dan Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir ..... | 06        |
| D. Metode Penelitian Laporan Tugas Akhir .....           | 07        |
| 1. Jenis Penelitian .....                                | 07        |
| 2. Lokasi dan Penelitian .....                           | 07        |
| 3. Teknik Pengumpulan Data .....                         | 07        |
| 4. Metode Analisis Data .....                            | 10        |
| E. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....       | 10        |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                       | <b>12</b> |
| A. Pembiayaan .....                                      | 12        |
| 1. Pengertian Pembiayaan .....                           | 12        |
| 2. Tujuan Pembiayaan secara mikro .....                  | 12        |
| 3. Pembiayaan Murabahah .....                            | 13        |
| 4. Landasan Hukum Murabahah .....                        | 15        |

|  |           |
|--|-----------|
| 5. Rukun dan Syarat Murabahah .....                                    | 16        |
| 6. Skema Pembiayaan Murabahah .....                                    | 17        |
| 7. Fitur dan Mekanisme Murabahah .....                                 | 18        |
| B. Pembiayaan Mikro .....  | 21        |
| 1. Pengertian Pembiayaan Mikro .....                                   | 21        |
| 2. Peruntukan Pembiayaan Mikro .....                                   | 21        |
| 3. <i>Mitra Micro Collection</i> .....                                 | 22        |
| 4. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Mitra Micro Collection</i> .....        | 22        |
| 5. Etika <i>Mitra Micro Collection</i> .....                           | 23        |
| C. Pembiayaan Bermasalah .....   | 24        |
| 1. Pengertian Pembiayaan Bermasalah .....                              | 24        |
| 2. Penyebab Timbulnya Pembiayaan Bermasalah .....                      | 25        |
| 3. Penggolongan Kualitas Pembiayaan Bermasalah .....                   | 27        |
| 4. Penetapan Kolektibilitas Pembiayaan Bermasalah .....                | 31        |
| 5. Penanganan Pembiayaan Bermasalah .....                              | 32        |
| 6. Proses Penanganan Kolektibilitas Pembiayaan Bermasalah .....        | 35        |
| 7. Penelitian Terdahulu .....  | 36        |
| <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                              | <b>44</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....                               | 44        |
| 1. Sejarah Bank Syariah Mandiri .....                                  | 44        |
| 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....                            | 45        |
| 3. Sejarah Bank Syariah Mandiri KC Pemalang .....                      | 46        |
| 4. Tujuan Bank Syariah Mandiri KC Pemalang .....                       | 47        |
| 5. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Pemalang .....          | 47        |
| 6. Fungsi dan Tugas Masing Unit Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ..... | 48        |
| 7. Produk – produk Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ..                 | 50        |

**IAIN PURWOKERTO**

|   |           |
|---|-----------|
| B. Pembahasan .....   | 52        |
| 1. Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Mandiri<br>Kantor Cabang Pemalang.....  | 52        |
| 2. Sebab – sebab Pembiayaan Bermasalah di Bank<br>Syariah Mandiri KC Pemalang .....   | 55        |
| 3. Implementasi Penanganan Pembiayaan Bermasalah<br>Pada Sektor Pembiayaan Mikro Oleh <i>Mitra Micro</i><br><i>Collection</i> Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang<br>Pemalang ..... | 57        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b>   | <b>70</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 70        |
| B. Saran .....  | 71        |
| C. Penutup .....  | 73        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |           |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b>  |           |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>   |           |



**IAIN PURWOKERTO**

**IMPLEMENTASI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH  
PADA SEKTOR PEMBIAYAAN MIKRO  
OLEH *MITRA MICRO COLLECTION*  
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMALANG**

Yeli Melianti

NIM 1522203047

Email: [Yeli\\_Meli@yahoo.com](mailto:Yeli_Meli@yahoo.com)

Program DIII Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang adalah pembiayaan yang diberikan kepada usaha kecil atau perorangan sesuai dengan kesepakatan akad di awal. Akan tetapi di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ada nasabah yang membayar angsuran tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri KC Pemalang mempunyai langkah untuk menangani nasabah wanprestasi selain dengan analisis 5C yaitu *Character* (karakter), *Capital* (modal), *Capacity* (Kapasitas), *Collateral* (Jaminan), *Condition* (kondisi), maka menggunakan *mitra micro collection* sebagai *marketing* penagih untuk menangani nasabah yang bermasalah dalam angsuran pembiayaan.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh *mitra micro collection* khususnya di pembiayaan warung mikro Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian adalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Pembiayaan bermasalah yang terjadi di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ini sangat mempengaruhi tingkat *Non Performing Financing* (NPF), rasio ini untuk mengukur kemampuan bank dalam meminimalkan pembiayaan bermasalah. Penanganan pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang menggunakan *mitra micro collection* yang dilihat dari tingkat kualitas pembiayaan (kolektibilitas) nasabah. Penanganan yang dilakukan *mitra micro collection* menggunakan tahapan di antaranya tahap *early collection*, *soft collection*, *hard collection*, *litigasi*, *nasabah no hope* yang dilihat dari tingkat kualitas pembiayaan (kolektibilitas) nasabah.

**Kata Kunci:** *Mitra Micro Collection*, Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>1</sup> Kegiatan bank adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan jasa bank lainnya.<sup>2</sup> Jasa – jasa bank merupakan pendukung sutau kegiatan bank, jasa – jasa ini diberikan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan penyimpanan dana dan penyaluran kredit.

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang – Undang No. 10 Tahun 1998. Dalam Undang – Undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis – jenis usaha yang dapat dioperasikan, dan implementasikan oleh Bank Syariah, Undang – Undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank – bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi Bank Syariah.<sup>3</sup> Salah satu dari Bank Syariah tersebut adalah Bank Syariah Mandiri.<sup>4</sup> Di Bank Syariah Mandiri juga berusaha untuk menciptakan pendanaan dan pembiayaan yang sehat.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang ini terletak diposisi Region IV/Jawa 1 Area Semarang yang terdiri dari KC Semarang, KC

---

<sup>1</sup>Murni Anugrah, *Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: PT Intan Sejati Klaten, 2010), hlm. 05

<sup>2</sup>Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), hlm.24

<sup>3</sup>M.Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm.26

<sup>4</sup><https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 15 Februari 2018, Pukul 16.00 WIB.



Pekalongan, KC Kudus, KC Tegal, KC Pati, dan KC Kendal. Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ini berada dibawah KC Pekalongan, karena Bank Syariah Mandiri KC Pemalang sebelum menjadi KC adalah KCP (Kantor Cabang Pembantu).

Salah satu kegiatan dari bank syariah adalah menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam penyaluran dana atau pemberian pembiayaan, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang menggunakan agunan atau jaminan, dimana agunan tersebut akan diserahkan kepada bank dan akan dikembalikan kepada nasabah, apabila nasabah dapat membayar angsuran pembiayaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam pemberian pembiayaan pasti ada pembiayaan bermasalah, dimana pembiayaan bermasalah dapat disebabkan dari pihak debitur atau dari pihak internal (bank).

Berdasarkan prinsip syariah menurut UU.No. 10 tahun 1998 pasal 8 bahwa melakukan analisis dengan menetapkan prinsip kehati – hatian agar nasabah debitur mampu melunasi hutangnya atau mengembalikan pembiayaan sesuai dengan perjanjian sehingga dapat menghindari adanya kredit macet atau pembiayaan bermasalah. Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang pasti tidak akan lepas dari pembiayaan bermasalah yang akan mengganggu kinerja Bank Syariah tersebut.<sup>5</sup>

Pembiayaan Bermasalah adalah kondisi dimana nasabah tidak dapat mengembalikan pinjaman sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Pembiayaan Bermasalah adalah risiko yang melekat pada dunia perbankan, karena bisnis utama perbankan pada dasarnya adalah menghimpun dan menyalurkan dana. Dana yang terkumpul menimbulkan risiko yang di satu sisi, dana yang disalurkan sebagai pembiayaan pada dasarnya merupakan

---

<sup>5</sup>Anita Handayani, *Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Murabahah di KJKS Mitra Sejahtera Subah*, (Semarang: UIN Walisongo Semarang,2015),hlm.04

kesalahan pihak Bank.<sup>6</sup> Rasio keuangan yang digunakan untuk mengukur pembiayaan bermasalah adalah *Non Performing Financing* (NPF) rasio ini digunakan untuk mengukur kemampuan bank dalam meminimalkan pembiayaan bermasalah.

Kemacetan pembiayaan terjadi karena banyak faktor, mulai dari faktor kemampuan nasabah, *moral hazard*, sampai pada faktor eksternal misalnya terjadi krisis ekonomi. Namun, pada dasarnya kemacetan terjadi karena faktor internal bank yang tidak teliti dalam melakukan proses analisis hingga terjadi kemacetan. Bila kemampuan nasabah rendah kenapa dicairkan? bila jaminan tidak mampu mencover plafond pembiayaan kenapa appraisalnya menyetujui dan faktor – faktor lainnya. Namun pada intinya faktor internal bank lah yang akan menentukan kualitas aktiva produktif dari pembiayaannya.<sup>7</sup>

Berikut adalah data NPF Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang 3 tahun terakhir:

**Tabel 1.1 Presentase Data NPF Bank Syariah Mandiri KC Pemalang**

| Tahun | NPF (presentase) |
|-------|------------------|
| 2015  | 5,15 %           |
| 2016  | 5,09%            |
| 2017  | 4,96%            |

Sumber : Data NPF 2015, 2016, 2017

Berdasarkan data di atas, per Desember 2015 NPF tercatat 5,15%, pada tahun 2016 turun menjadi 5,09% dan pada tahun 2017 turun menjadi 4,96% sedangkan batas NPF di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang adalah 5%. Dari penurunan tingkat NPF, bank harus terus memperhatikan dan mempertahankan tingkat NPF agar tidak melebihi 5%. Dari penurunan tingkat NPF ada upaya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KC Pemalang sehingga dapat mencapai angka dibawah 5%.

<sup>6</sup>Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 313

<sup>7</sup>*Ibid*, hlm. 314



Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Pemalang yaitu dengan penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection*. *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ada pada tahun 2009 saat didirikannya Bank Syariah Mandiri KC Pemalang.<sup>8</sup>

Di dalam warung mikro Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ada dua *marketing* yaitu *Marketing Financing Sale (MFS)* dan *Mitra Micro Collection (MMC)*. *Marketing Financing Sale (MFS)* adalah *marketing* yang bertugas mencari nasabah untuk pembiayaan di warung mikro Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Sedangkan *Mitra Micro Collection (MMC)* adalah *marketing* yang bertugas untuk menagih pembiayaan bermasalah di warung mikro Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang hanya ada pada pembiayaan mikro saja, sedangkan untuk dipembiayaan konsumen tidak menggunakan *Mitra Micro Collection* atau *marketing* penagih.<sup>9</sup>

Berikut adalah data nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang:

**Tabel 1.2 Data Nasabah Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri KC Pemalang**

| No.    | Tahun | Nasabah | Nasabah Macet | Plafon            |
|--------|-------|---------|---------------|-------------------|
| 01.    | 2015  | 22      | 11            | Rp. 1.476.000.000 |
| 02.    | 2016  | 28      | 9             | Rp. 1.678.000.000 |
| 03.    | 2017  | 35      | 6             | Rp 1.989.000.000  |
| Jumlah |       | 95      | 26            | Rp 5.143.000.000  |

*Sumber : Data Bank Syariah Mandiri KC Pemalang*

Berdasarkan data di atas, maka diperoleh gambaran bahwa jumlah nasabah dan plafon pembiayaan pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan. Kemudian, jumlah plafon pada tahun 2015 sampai dengan 2017 berjumlah lebih dari 5 Milyar. Sedangkan untuk nasabah

<sup>8</sup>Wawancara dengan Fuad Hariwibowo Bagian *Micro Banking Manager (MBM)*. (Jum'at, 26 Februari 2018)

<sup>9</sup>Wawancara dengan Ethy Oktafiani Mardiana Bagian *Financing Approval System (FAS)* Warung Mikro. (Selasa, 20 Februari 2018)

macet pada tahun 2015 sampe dengan tahun 2017 mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan dari pihak Bank Syariah Mandiri KC Pemalang terus melakukan penagihan dan pemantauan secara intensif terhadap nasabah bermasalah yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection*.<sup>10</sup>

Berdasarkan data nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang akad yang digunakan adalah akad *murabahah*.<sup>11</sup> Di sisi lain akad *murabahah* merupakan alternatif pendanaan yang memberikan keuntungan kepada nasabah dalam bentuk membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan barang dan nasabah dapat mengangsur pembayarannya dengan jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian.<sup>12</sup> Akad yang digunakan di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang yaitu akad *murabahah bil wakalah* karena pihak bank tidak dapat melakukan pembelian secara langsung kepada pemasok, maka akan dilakukan akad *wakalah* kepada nasabah. Kemudian, Penanganan yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang terhadap pembiayaan bermasalah selain menggunakan analisis 5C yaitu *Character* (karakter), *Capital* (modal), *Capacity* (kapasitas), *Collateral* (jaminan), *Condition* (kondisi), maka menggunakan *mitra micro collection* sebagai *marketing* penagih.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mempelajari sejauh mana Bank Syariah Mandiri KC Pemalang melakukan penanganan terhadap nasabah bermasalah pada pembiayaan mikro yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection*. Sehingga penulis mengambil judul “**IMPLEMENTASI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA SEKTOR PEMBIAYAAN MIKRO OLEH MITRA MICRO COLLECTION DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMALANG**”

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Fuad Hariwibowo Bagian *Micro Banking Manager* (MBM). (Jum'at, 26 Februari 2018)

<sup>11</sup>*Ibid*,

<sup>12</sup>Khotibul Umam, *Legislasi Fikih Ekonomi dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: UGM, 2011), hlm.98

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merumuskan masalah agar pembaca dapat mengetahui obyek – obyek yang diteliti dan untuk memudahkan pembahasan masalah dalam memahaminya, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apa saja faktor penyebab pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ?
2. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ?

## C. Maksud dan Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Maksud penulisan laporan tugas akhir untuk memudahkan pembaca dalam memahami tentang implementasi penanganan pembiayaan bermasalah pada sektor pembiayaan mikro oleh *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, yaitu :

1. Untuk mengetahui faktor penyebab pembiayaan bermasalah Bank Syariah Mandiri KC Pemalang.
2. Untuk mengetahui penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* Bank Syariah Mandiri KC Pemalang.

**IAIN PURWOKERTO**  
Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis dan menyusun laporan hasil pelaksanaan praktek kerja yang sekaligus sebagai tempat penelitian laporan tugas akhir.

#### D. Metode Penelitian Laporan Tugas Akhir

Dalam sebuah penelitian pada dasarnya adalah bagian mencari, mendapatkan data dan selanjutnya dilakukan penyusunan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Supaya proses tersebut dapat berjalan lancar serta hasilnya dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, maka diperlukan adanya penelitian.

Metode penelitian ini terdiri dari:

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek penelitian Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Pengumpulan datanya diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

##### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

###### a. Lokasi

Lokasi Penelitian bertempat di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, yang beralamat di Jl. Jendral Soedirman No.129, Pelutan, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah 52313.

###### b. Waktu

Penelitian dilakukan pada tanggal 22 Januari – 22 Februari

##### 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode atau teknik pengumpulan data dengan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian. Teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulannya, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada

pengumpul data.<sup>13</sup> Untuk memperoleh data – data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik – teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Cara ini sangat sesuai untuk mengkaji proses dan perilaku. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>14</sup> Dalam observasi penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi ke Bank Syariah Mandiri KC Pemalang untuk mengetahui bagaimana implementasi penanganan pembiayaan bermasalah pada sektor pembiayaan mikro oleh *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Observasi ini merupakan observasi nonparsipan, yaitu pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian, tanpa berperilaku sebagai orang atau objek yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan terhadap lokasi Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, suasana kerja karyawan, sistem operasional dan peraturan – peraturan yang berlaku di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus teliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara yang penulis

---

<sup>13</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2017),hlm.137

<sup>14</sup>*Ibid*, hlm.145



gunakan yaitu wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis – garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>15</sup> Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai penanganan yang dilakukan oleh seorang *marketing* penagih (*Mitra Micro Collection*) dalam penanganan pembiayaan bermasalah agar nasabah tersebut dapat membayar dan meminimalisir risiko yang terjadi. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada mas Sugi Haryanto selaku *marketing* penagih (*Mitra Micro Collection*), Ethy Oktafiani Mardiana selaku Admin Pembiayaan Mikro dan Fuad Hariwibowo selaku Kepala Pembiayaan Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pematang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Data yang digunakan berupa data - data primer seperti laporan naskah – naskah kearsipan dan data berupa tabel pasdue nasabah bermasalah yang ada pada Bank Syariah Mandiri KC Pematang. Adapun sumber dokumentasi tersebut berasal dari brosur, arsip – arsip, dokumen – dokumen, formulir – formulir dokumen transaksi untuk mendukung informasi – informasi yang diperlukan untuk penyusunan laporan tugas akhir ini.

---

<sup>15</sup>*Ibid*, hlm. 140



#### 4. Metode Analisis Data

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan untuk menyederhanakan data sehingga mudah ditafsirkan.<sup>16</sup> Yaitu suatu metode dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data – data yang sudah dikumpulkan. Dalam hal ini, penulis menyusun dan menjelaskan data – data yang telah penulis dapat dari observasi di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, yang kemudian dianalisis.

#### E. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Untuk lebih mudah memahami pembahasan dan penulisan, maka penulis menguraikan secara terperinci masalah demi masalah yang pembahasannya terbagi menjadi empat bab dan masing – masing bab terdiri dari beberapa sub yang terdiri dari :

##### **BAB I Pendahuluan**

Berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penulisan laporan tugas akhir, metode penelitian laporan tugas akhir dan sistematika penelitian laporan tugas akhir.

##### **BAB II Landasan Teori**

Berisi tentang penjelasan mengenai definisi – definisi yang bersangkutan dengan judul atau tema Tugas Akhir dan penelitian terhadulu, yakni mengupas tentang – tentang teori – teori yang bersangkutan tentang implementasi penanganan pembiayaan bermasalah pada sektor pembiayaan mikro oleh *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang.

---

<sup>16</sup>Victorianus Aries Siswanto, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.72

### **BAB III Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini penulis membahas tentang gambaran umum Bank Syariah Mandiri KC Pemalang atau profil Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, yang meliputi sejarah singkat Bank Syariah Mandiri, visi dan misi Bank Syariah Mandiri, struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dan produk – produk Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Serta menjelaskan implementasi penanganan pembiayaan bermasalah pada sektor pembiayaan mikro oleh *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, yang meliputi penyebab pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang dan implementasi penanganan pembiayaan bermasalah pada sektor pembiayaan mikro yang dilakukan *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang.

### **BAB IV Kesimpulan Dan Saran**

Merupakan bab penutup, yang mana di dalamnya penulis mengemukakan kesimpulan dari seluruh pembahasan dan sekaligus menjawab permasalahan pokok yang dikemukakan sebelumnya dan kemudian penulis mengemukakan saran – saran dari judul atau tema yang di ambil dalam penelitian.

Bagian akhir tugas akhir ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran – lampiran, dan daftar riwayat hidup penulis.

# **IAIN PURWOKERTO**

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* terjadi kepada nasabah yang macet atau menunggak secara terus menerus dalam pembiayaan akan ditindak lanjuti oleh *marketing* penagih atau *Mitra Micro Collection* Bank Syariah Mandiri KC Pemalang memiliki tahapan – tahapan penagihan diantaranya tahapan *Early Collection*, *Soft Collection*, *Hard Collection*, *Litigasi*, dan *Nasabah No Hope*. Tahapan ini dilihat dari tipe, karakter, kemampuan, kemauan nasabah dalam mengansur pembiayaan dan penanganan yang digunakan yaitu P1 – P5.

Tahap *Early Collection* untuk nasabah yang tidak menunggak atau lancar termasuk dalam kolektibilitas 1 dan cara penanganannya dengan kunjungan ke rumah nasabah – 7 dari hari H (jatuh tempo), untuk mengingatkan nasabah akan *angsurannya*, dan cara pembayarannya dengan *Cash Collection* (P1). Tahapan ini dilakukan sampai dengan 30 hari kedepan.

Tahap *Soft Collection* untuk nasabah yang kolektibilitas 2 (2A – 2C) atau sekitar 31 – 90 hari keterlambatan, dan cara penanganannya dengan menawarkan restrukturisasi (P2). Jika nasabah sudah melakukan restrukturisasi kemudian mengalami keterlambatan yang berulang – ulang maka *Micro Manager* memberikan penanganan Surat Peringatan (P3).

Tahap *Hard Collection* untuk nasabah kolektibilitas 3 yaitu nasabah yang sudah melewati 90 - 180 hari (3A – 3C). Penanganan di kolektibilitas 3 ini dengan cara masih memberikan surat peringatan (P3) dan jika tidak ada perubahan maka akan dilakukan *Write Off* dan jual jaminan secara sukarela (P4).

Tahap *Litigasi* untuk nasabah kolektibilitas 4 (4A - 4C) yaitu untuk nasabah yang sudah melebihi 181 – 270 hari. Penanganan di kolektibilitas

4 ini dengan cara melakukan jual jaminan secara sukarela (P4) kepada nasabah, dan jika jaminan tersebut tidak menutup angsuran pembiayaan, maka akan dilakukan tahap selanjutnya yaitu dengan lelang jaminan (P5).

Tahap terakhir adalah *Nasabah No Hope* dimana nasabah sudah lepas tangan dan tidak ada harapan lagi untuk melunasi atau berusaha memperbaiki angsurannya. Maka akan dilakukannya lelang jaminan/jual jaminan langsung untuk menutup angsuran yang sudah menunggak.

## B. Saran

Dari penelitian implementasi penanganan pembiayaan bermasalah pada sektor mikro yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection*, maka penulis menyarankan:

1. Membuat team dan jadwal *Collection* yang bertujuan untuk memudahkan pembagian tugas dalam penagihan yang dilakukan disetiap tahapan – tahapan penagihan. Keterlibatan seluruh petugas Unit Mikro atas tahapan tersebut di atas adalah merupakan dukungan untuk memperbaiki kinerja *Collection* Unit Mikro itu sendiri.
2. Untuk aktivitas penagihan kepada nasabah *Mitra Micro Collection* diwajibkan harus menjaga hubungan baik dengan nasabah terutama dalam hubungan komunikasi dan silaturahmi. Hal ini bertujuan agar nasabah mau dan mudah untuk membayar atau memperbaiki angsurannya tersebut.
3. *Micro Financing Sales, Mitra Micro, Micro Financing Analyst, Micro Manager & Branch Manager/Sub-Branch Manager serta Area Micro Manager* dapat melakukan pengarahan, pembinaan dan penyelamatan pembiayaan dengan melalui Pengajuan Proses restruktur, Pelunasan sebagian atau seluruhnya, Jual Jaminan/ Asset secara sukarela dan Litigasi dengan koordinasi atau persetujuan dari Group terkait mengikuti ketentuan Bank Syariah Mandiri.

### C. Penutup

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah – Nya sehingga Tugas Akhir ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Penulis dapat memaparkan mengenai materi yang menjadi pokok bahasan dalam Tugas Akhir ini, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, karena terbatasnya rujukan atau referensi yang ada hubungannya dengan judul Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna baik dalam segi penyusunan ataupun penulisan. Karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Oleh karena itu, penulis berharap para pembaca yang budiman memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis demi sempurnanya Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini berguna bagi penulis dan khususnya bagi pembaca yang budiman. *Amin Yarobbal'alam.*



## DAFTAR PUSTAKA

- Andani, Dede Dwi, Tugas Akhir dengan judul “Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2016.
- Antonio, M.Syafi’i, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Anugrah, Murni, *Perbankan Syariah*, Yogyakarta: PT Intan Sejati Klaten, 2010.
- Asiyah, Binti Nur, M. Si, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari’ah*, Yogyakarta: Kalimedia, 2015.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syari’ah Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Kalimedia, 2018.
- Djamil, Faturrahman, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafik, 2012.
- Handayani, Anita, *Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Murabahah di KJKS Mitra Sejahtera Subah*, Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2015.
- Ifham, Ahmad, *Membongkar Rahasia Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Janwari, Yadi, *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung PT Remaja Rosdakarya 2015.
- Listiawati, Linda, Tugas Akhir dengan judul “Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Pada Transaksi *Murabahah* Di BPRS Barokah Dana Sejahtera Yokyakarta” IAIN Purwokerto, Tahun 2015.
- Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- Muhamad, *Audit & Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2011.
- Muhamad, *Manajemen Bank Syariah (Eds.pertama)*, Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2002.
- Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah (Eds. Kedua)*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016.



- Naja, Daeng, *Akad Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia, 2011.
- Nurjanah, Skripsi dengan judul “Strategi Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2016.
- Pancareni, Erlina, Tugas Akhir dengan judul “Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pemalang” IAIN Purwokerto, Tahun 2016.
- Ramadhani, Nur Fadillah Amalia, Tugas Akhir dengan judul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan *Murabahah* Di PT.BPRS Bumi Artha Sampang KC Purwokerto, IAIN Purwokerto, Tahun 2017.
- Saputro, Dimas Agus, Tugas Akhir dengan judul “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2017.
- Siswanto, Victorianus Aries, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sole'ah, Meli Fika Isti, Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Pengawasan Pembiayaan *Murabahah* Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Di BRI Syariah KCP Purbalingga” IAIN Purwokerto, Tahun 2017.
- Sudarsono, Heri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Susilo, Edi, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Umam, Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Umam, Khotibul, *Legislasi Fikih Ekonomi dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: UGM, 2011.
- Buku Pedoman Bank Syari'ah Mandiri
- Buku Pedoman Pembiayaan Mikro Bank Syari'ah Mandiri

Modul Pedoman *Collection* dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri KC  
Pemalang

