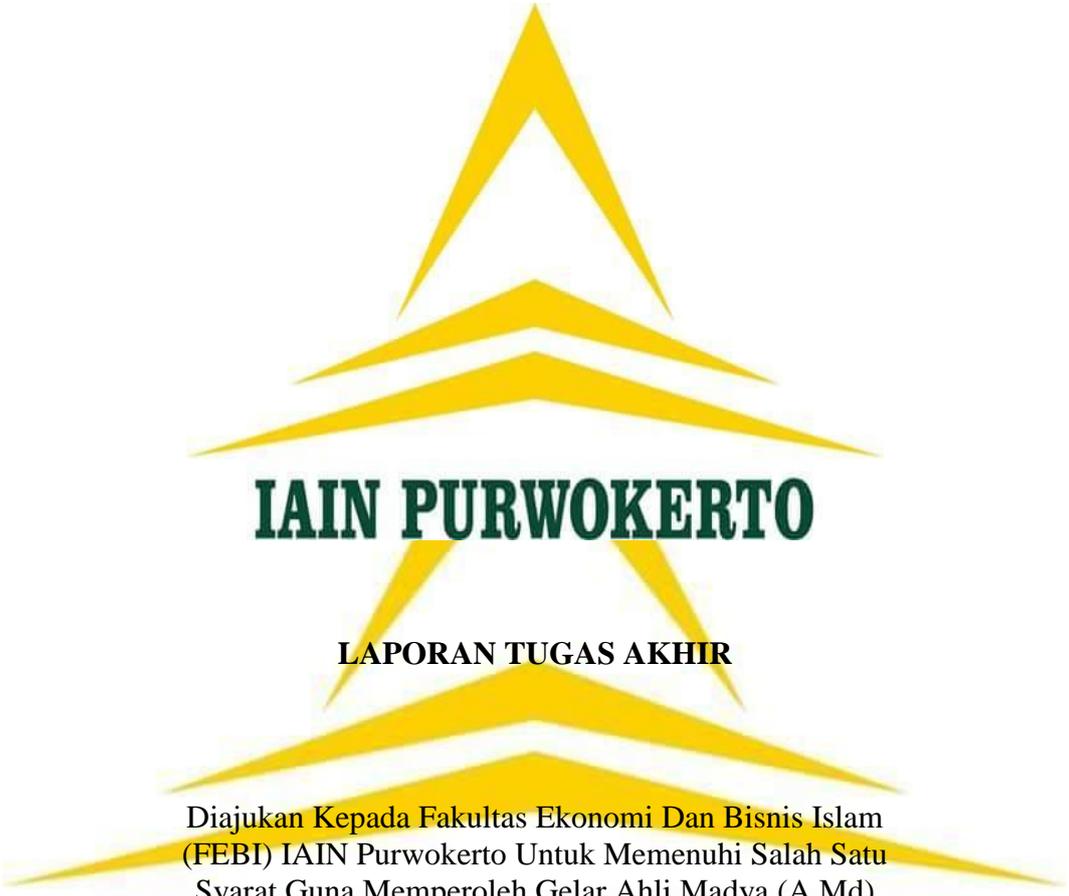


**IMPLEMENTASI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH
PADA SEKTOR PEMBIAYAAN MIKRO
OLEH *MITRA MICRO COLLECTION*
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMALANG**



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**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 108 Purwokerto 53126
Telp. 0271-821203 Fax : 0271-821204
PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Yeli Melianti
NIM : 1522203047
Jenjang : DIII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah (MPS)
Judul : Implementasi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Sektor
Pembiayaan Mikro Oleh *Mitra Micro Collection* Di Bank Syariah
Mandiri Kantor Cabang Pemalang

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah Hasil penelitian/karya ilmiah saya sendiri kecuali bagian – bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Purwokerto,

Saya yang menyatakan,



Yeli Melianti
NIM.152203047

Purwokerto, Juli 2018

Mengetahui/Jengkokkan



PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

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

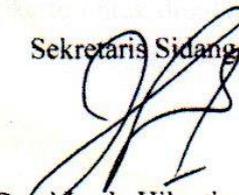
Yang disusun oleh Saudari **YELI MELIANTI** (NIM. 1522203047) Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **04 Juli 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam Ilmu Perbankan Syariah oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

Ketua Sidang/Penguji



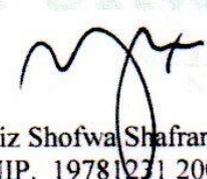
Drs. Atabik, M.Ag
NIP. 19651205 199303 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji



Dewi Laela Hilyatin, SE., M.S.I
NIP. 19851112 200912 2 007

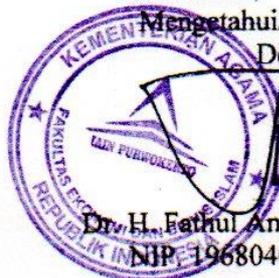
Pembimbing/Penguji



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M. Si
NIP. 19781231 200801 2 027

Purwokerto, Juli 2018

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 1994031004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Bisnis Islam IAIN Purwokerto
di Purwokerto

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Yeli Melianti, NIM 1522203047 yang berjudul:

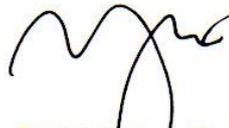
**IMPLEMENTASI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA
SEKTOR PEMBIAYAAN MIKRO OLEH MITRA MICRO COLLECTION
DI BANK SYARIAH MANDIRI KC PEMALANG**

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut diatas sudah dapat diajukan kepada Dosen Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Purwpkerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Walaikumsalam Wr. Wb.

Purwokerto, Mei 2018

Pembimbing,



Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si
NIP. 197812312008012027

MOTTO

“Orang – orang yang beriman dan berhijrah serta berjihad di jalan Allah dengan harta, benda, dan diri mereka, adalah lebih tinggi derajatnya di sisi Allah, dan itulah orang – orang yang mendapat kemenangan” (Q.S At – Taubah: 20)

“berangkat lah, baik merasa berat atau ringan. Dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu di jalan Allah” (Q.S At – Taubah: 41)



PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan do'a dari orang – orang tercinta, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih penulis kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin dan karunia – Nya maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu. Dengan rasa bangga dan bahagia penulis khaturkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang telah mengabulkan segala do'a.
2. Bapak dan Ibu penulis, yang telah memberikan dorongan, motivasi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan penulis karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari kedua orang tua.
3. Bapak dan Ibu Dosen FEBI khususnya Prodi MPS IAIN Purwokerto, pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya mengarahkan dan memberikan bimbingan yang tiada ternilai harganya.
4. Sahabat dan teman penulis khususnya kelas DIII MPS A angkatan 2015, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin penulis bisa sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah terukir selama 3 tahun ini dengan perjuangan dan kebersamaan.
5. Atha Firdaus, yang memberikan semangat, dukungan serta kesabaran kepada penulis.
6. Habib Nur Fatahillah, teman sekelompok PKL yang telah memberikan ilmu serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis.

Terimakasih yang sebesar – besarnya untuk kalian semua, akhir kata semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Amiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuhu

Segala Puji dan Syukur Penulis Panjatkan Kepada Allah SWT Yang Maha Rahman dan Rahim. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah Kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah pada jaman jahiliyah menuju jaman seperti sekarang ini.

Dengan Rahmat Allah SWT alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul **“IMPLEMENTASI PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA SEKTOR PEMBIAYAAN MIKRO OLEH MITRA MICRO COLLECTION DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMALANG”** yang penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Bersama dengan selsainya laporan tugas akhiri ini, penyusunan hanya bisa mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan moril, materiil, dan sumbangan pikiran serta saran – saran terutama kepada:

1. Dr. H. A. Lutfi Hamidi, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
2. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, MM., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Chandra Warsito M.Si. Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Yoiz Shofwa Shafrani, SP, M.Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
5. Ibu Yoiz Shofwa Shafrani, SP, M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
6. Rahmini Hadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang saat PKL.
7. Muhamad Agus Salim selaku Branch Manager di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang.
8. Puput Nina Agustiani selaku Pembimbing Tempat Praktek di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang.
9. Segenap pimpinan dan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang yang telah memberi banyak pengalaman selama PKL.

10. Segenap Panitia PKL tahun 2018 FEBI IAIN Purwokerto
11. Teman – teman Manajemen Perbankan Syariah DIII angkatan 2015 yang telah memberi semangat dan keceriaan selama di bangku perkuliahan.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang turut membantu terselesaikannya laporan tugas akhir ini sekali lagi penulis sampaikan terima kasih dan atas segala kesalahan dan kekhilafan, kami mohon maaf yang setulus – tulusnya. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan tidak lupa dukungan, dorongan, bantuan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Wassalamu”alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuhu

Purwokerto, Mei 2018

Penyusun,



Yeli Melianti

NIM.152203047



IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	s'a	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h{a	h{	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z'al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d{ad	d{	de (dengan titik di bawah)

ط	t}a	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z{a	z{	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain ‘....	koma terbalik ke atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Ki
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wawu	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

IAIN PURWOKERTO

2. Vokal

1) Vokal Tunggal (Monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
◌َ	Fath}ah	A	A

— ـِ	Kasrah	I	I
— ـُ	D)amah	U	U

Contoh:

كَتَبَ - *kataba* يَذْهَبُ - *yaz\habu*

فَعَلَ - *fa'ala* سُئِلَ - *su'ila*

2) Vokal Rangkap (Diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـِـي	<i>Fath}ah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
ـِـو	<i>Fath}ah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

IAIN PURWOKERTO
كَيْفَ - *kaifa* هَوَّلَ - *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama

ا...ا...	<i>fath}ah dan alif</i>	<i>ā</i>	a dan garis di atas
ي...ي	<i>kasrah dan ya</i>	<i>ī</i>	i dan garis di atas
و...و	<i>d}ammah dan wawu</i>	<i>ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla*

قِيلَ - *qīla*

رَمَى - *ramā*

يَقُولُ - *yaqūlu*

4. *Ta Marbu>t}ah*

Transliterasi untuk *ta marbu>t}ah* ada dua:

- 1) *Ta marbu>t}ah* hidup

ta marbu>t}ah yang hidup atau mendapatkan *h}arakatfath}ah*, *kasrah* dan *d}ammah*, transliterasinya adalah /t/.

- 2) *Ta marbu>t}ah* mati

Ta marbu>t}ah yang mati atau mendapat *h}arakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

- 3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbu>t}ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbu>t}ah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضة الأطفال	<i>Raud}ah al-At}fāl</i>
--------------	--------------------------

المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>T}alh}ah</i>

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbānā*

نَزَّلَ - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	أكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuzūna</i>
Hamzah di akhir	النور	<i>an-naw'ū</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa

dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wa innalla@ha lahuwa khair ar-ra@ziqi@n*

فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufu@ al-kaila wa al-mi@zan*

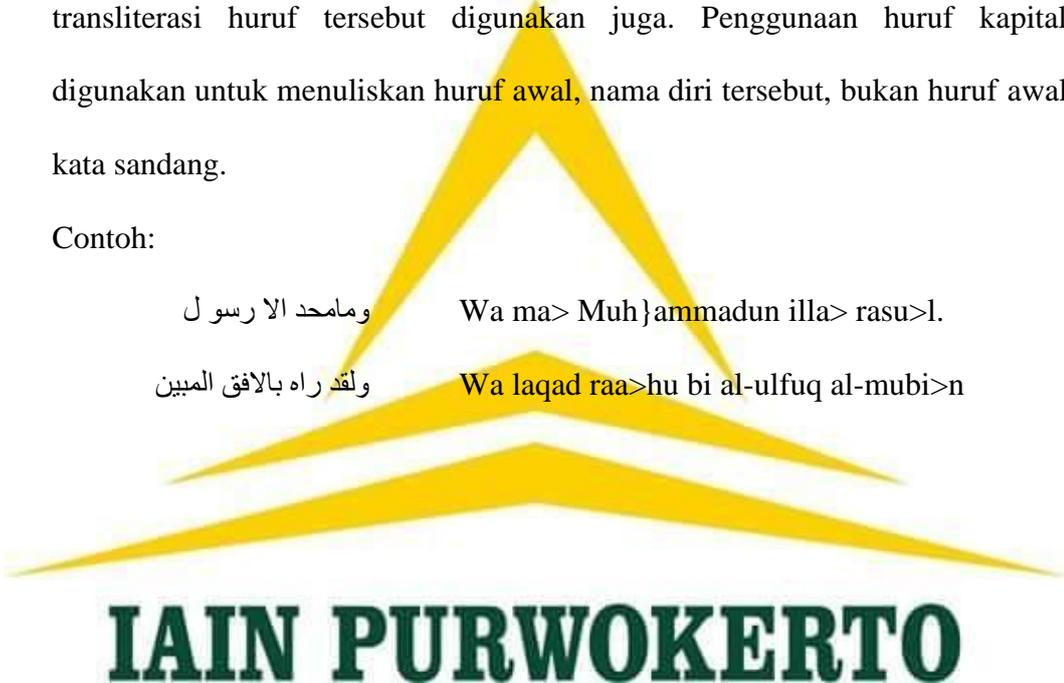
9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

ومحمد الرسول Wa ma> Muh}ammadun illa> rasu>l.

ولقد راه بالافق المبين Wa laqad raa>hu bi al-ulfuq al-mubi>n



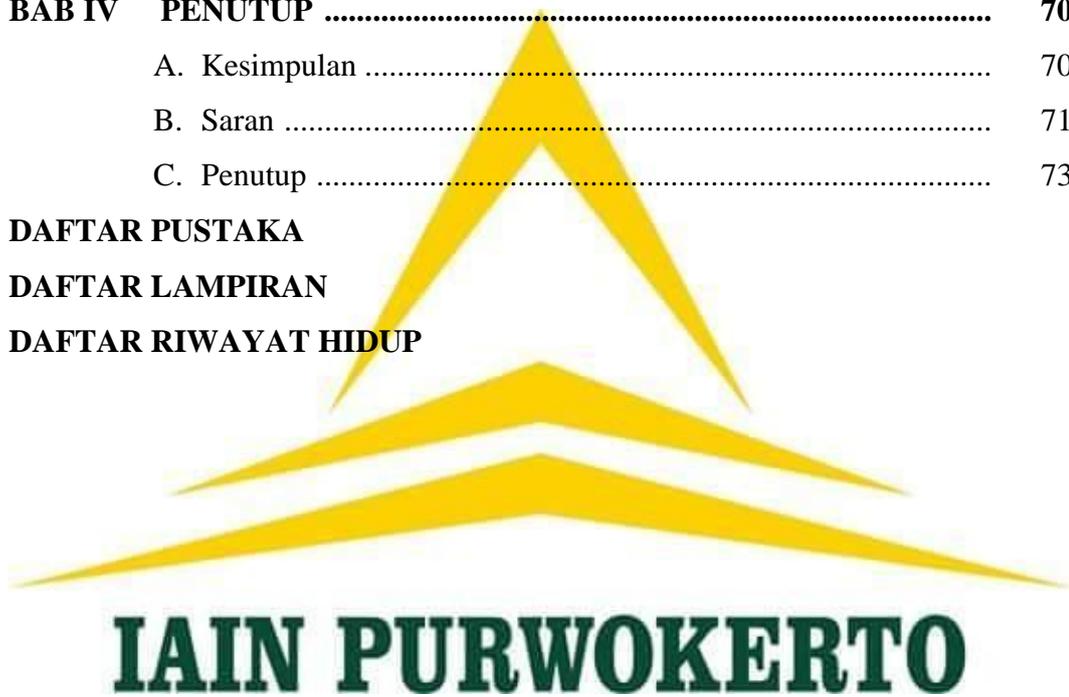
IAIN PURWOKERTO

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
BAB 1 PENDAHULUAN	01
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
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pembiayaan	12
1. Pengertian Pembiayaan	12
2. Tujuan Pembiayaan secara mikro	12
3. Pembiayaan Murabahah	13
4. Landasan Hukum Murabahah	15

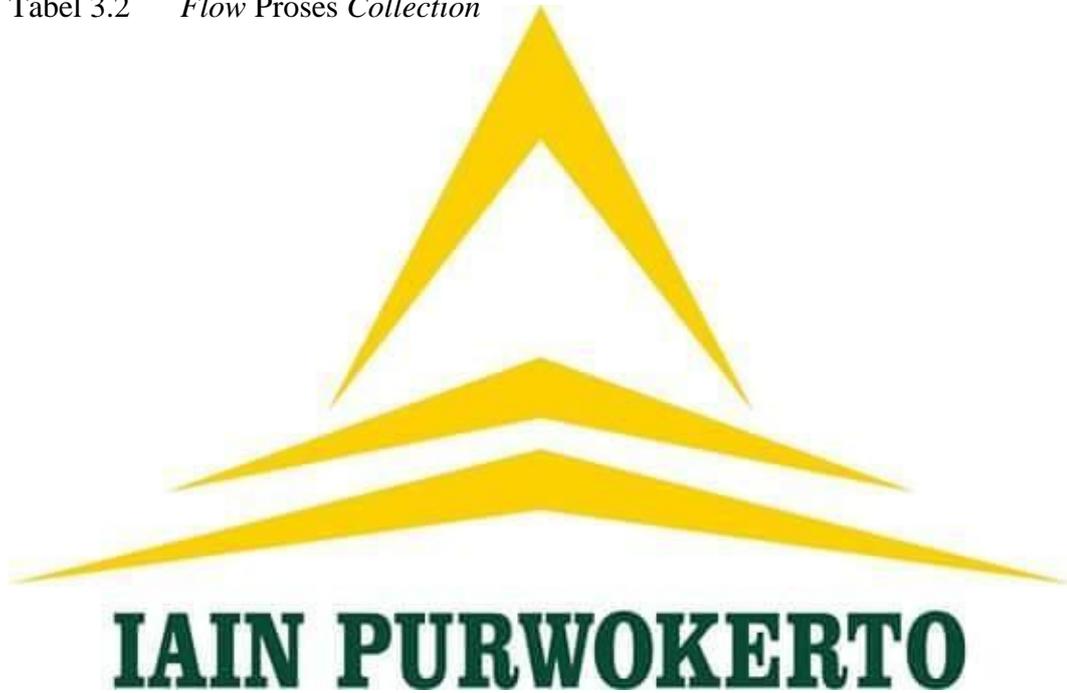
5. Rukun dan Syarat Murabahah	16
6. Skema Pembiayaan Murabahah	17
7. Fitur dan Mekanisme Murabahah	18
B. Pembiayaan Mikro	21
1. Pengertian Pembiayaan Mikro	21
2. Peruntukan Pembiayaan Mikro	21
3. <i>Mitra Micro Collection</i>	22
4. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Mitra Micro Collection</i>	22
5. Etika <i>Mitra 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
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	44
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

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



DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Presentase Data NPF Bank Syariah Mandiri KC Pemalang
- Tabel 1.2 Data Nasabah Pembiayaan Mikro Bank Syariah Mandiri KC Pemalang
- Tabel 2.1 Penggolongan Kualitas Pembiayaan Bank Syariah Mandiri KC Pemalang
- Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu
- Tabel 3.1 Masa Berlaku Surat Peringatan Sesuai Keterlambatan Hari
- Tabel 3.2 *Flow Proses Collection*



DAFTAR GAMBAR

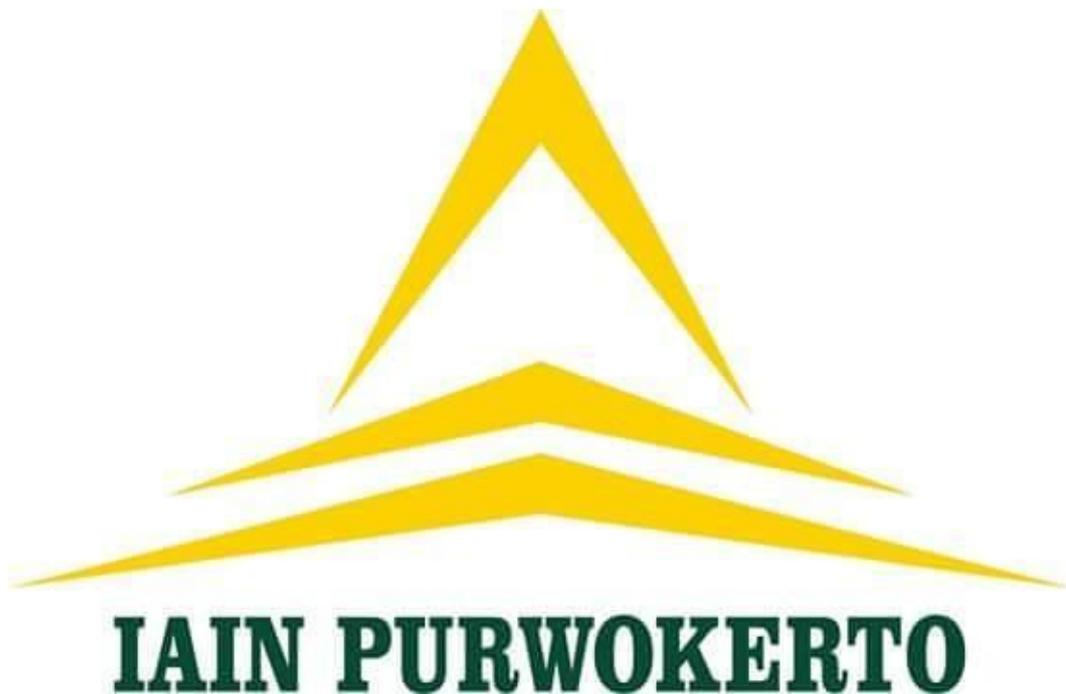
Gambar 2.1 Skema Pembiayaan Murabahah

Gambar 3.1 Skema Pembiayaan Mikro Akad *Murabahah Bil Wakalah* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

Gambar 3.2 Prosedur Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

Gambar 3.3 Kuadran Tipe dan Karakter Nasabah

Gambar 3.4 Kuadran Penanganan Nasabah Sesuai Dengan Tipe Dan Karakter Nasabah



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel Angsuran Pembiayaan Warung Mikro
- Lampiran 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Pemalang
- Lampiran 3 Kartu *Collection* Nasabah
- Lampiran 4 Laporan Harian Aktifitas Penagihan
- Lampiran 5 Surat Penawaran Restruktur Pembiayaan
- Lampiran 6 Surat Peringatan I, II, dan III
- Lampiran 7 Sertifikat PKL
- Lampiran 8 Sertifikat OPAK
- Lampiran 9 Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 10 Sertifikat Bahasa
- Lampiran 11 Sertifikat Komputer
- Lampiran 12 Blanko/Kartu Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 13 Surat Rekomendasi Ujian Tugas Akhir
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup



**IMPLEMENTATION OF PROBLEMATIc FINANCING HANDLING
IN MICRO FINANCING SECTOR
BY MICRO COLLECTION PARTNERS
IN SYARIAH MANDIRI BANK PEMALANG BRANCH OFFICE**

Yeli Melianti
NIM 1522203047
Email: Yeli_Meli@yahoo.com
DIII Program of Syariah Banking Management
Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI)
State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

Micro Financing at Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office is a financing that given to small businesses or individuals in accordance with the agreement of the early contract. However, in Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office there are customers who pay installments not on a predetermined schedule. Therefore, the Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office has a step to deal with customers who default in addition to the 5C analysis is *Character, Capital, Capacity, Collateral, Condition* then is using a partner of micro collection as a marketing collector to handle troubled customers in the installment of financing.

The purpose of this research is to know the handling of problematic financing done by the micro collection partners, especially in the financing of micro stalls Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office. This research is field research (field research) that is research conducted in research location about a phenomenon in a state of nature. In this research data collecting using data collection method of observation, interview and documentation.

This research uses descriptive method with qualitative approach. The research location is at Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office. The problematic financing that occurred in Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office greatly affects the level of Non Performing Financing (NPF), this ratio to measure the ability of banks in minimizing problematic financing. Handling of non-performing financing at Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office uses micro collection partners which is viewed from the level of financing quality (collectibility) of customers. The handling of micro collection partners uses the stages of early collection stage, soft collection, hard collection, litigation, no hope customer seen from the level of financing quality (collectibility) of customers.

Keywords: Micro Collection Partners, Troubled Financing Handling at Syariah Mandiri Bank Pemalang Branch Office

**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

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.¹ Kegiatan bank adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan jasa bank lainnya.² 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.³ Salah satu dari Bank Syariah tersebut adalah Bank Syariah Mandiri.⁴ 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

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

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

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

⁴<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.⁵

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

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

kesalahan pihak Bank.⁶ 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.⁷

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%.

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

⁷*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.⁸

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.⁹

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

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

⁹Wawancara 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*.¹⁰

Berdasarkan data nasabah pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang akad yang digunakan adalah akad *murabahah*.¹¹ 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.¹² 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**”

¹⁰Wawancara dengan Fuad Hariwibowo Bagian *Micro Banking Manager* (MBM). (Jum’at, 26 Februari 2018)

¹¹*Ibid*,

¹²Khotibul 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.

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 pengumpulan data, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada

pengumpul data.¹³ 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.¹⁴ 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

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

¹⁴*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.¹⁵ 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.

¹⁵*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.¹⁶ 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.

¹⁶Victorianus 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 II

LANDASAN TEORI

A. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Menurut Kamus Pintar Ekonomi Syariah, Pembiayaan diartikan sebagai penyediaan dan atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk musyarakah dan mudharabah.
- b. Transaksi sewa – menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah munthaiyah bit tamlik*.
- c. Transaksi dalam bentuk jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam, dan istishna’.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk qardh.
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multi jasa.

Pembiayaan atau *Financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.¹⁷

2. Tujuan Pembiayaan secara mikro, diantaranya:

- a. Upaya memaksimalkan laba, artinya setiap usaha atau pengusaha pasti selalu menginginkan laba maksimal maka mereka perlu dukungan laba yang cukup.
- b. Upaya meminimalkan risiko, artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maka pengusaha harus mampu meminimalkan risiko yang mungkin timbul.

¹⁷Binti Nur Asiyah, M. Si, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari’ah*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), hlm.01

- c. Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan *mixing* antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal.
- d. Penyaluran kelebihan dana, artinya dalam kehidupan masyarakat ada pihak yang kelebihan dana, sementara ada pihak yang kekurangan dana. Dalam kaitan dengan masalah dana, maka mekanisme pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak kelebihan (surplus) kepada pihak yang kekurangan (minus) dana.¹⁸

3. Pembiayaan Murabahah

Murabahah adalah akad yang dipergunakan dalam perjanjian jual beli barang dengan menyatakan harga pokok barang dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.¹⁹ Sedangkan pembiayaan murabahah adalah penyediaan barang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu untuk transaksi jual beli barang sebesar harga pokok ditambah margin berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang/kewajibannya sesuai dengan akad. Bank sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual sedangkan harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati, tidak dapat berubah selama berlakunya akad dalam praktik perbankan murabahah lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan dan barang diserahkan segera setelah akad.²⁰

Bank membiayai pembelian barang dari pemasok, dan kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang ditambah

¹⁸*Ibid*, hlm.06

¹⁹Muhamad, *Audit & Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2011), hlm.65

²⁰Daeng Naja. *Akad Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia, 2011), hlm.43

keuntungan/*mark-up*.²¹ Dalam memperoleh barang yang dibutuhkan oleh nasabah, bank dapat mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang tersebut dari pihak ketiga untuk dan atas nama bank. Dan kemudian barang tersebut dijual kepada nasabah. Dalam hal ini akad murabahah baru dapat dilakukan setelah secara prinsip barang tersebut menjadi milik bank.²² Akad *murabahah* merupakan jual beli yang nemegaskan berapa keuntungan, harga pokok perolehannya sehingga ketemu harga total yaitu pokok + *margin*.²³

Teknis pembiayaan murabahah telah diatur dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No:04/DSNMUI/IV/2000 tentang Murabahah. Ketentuan Umum Murabahah dalam Bank Syariah, yaitu sebagai berikut:

- a. Bank dan nasabah harus melakukan akad murabahah yang bebas riba.
- b. Barang yang diperjualbelikan tidak diharamkan oleh syariah Islam.
- c. Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- d. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.
- e. Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara hutang.
- f. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesanan) dengan harga jual senilai harga beli plus keuntungannya. Dalam kaitan ini bank harus memberitahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.

²¹Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia,2012),hlm. 71

²²Khotibul Umam, *Legislasi Fikih Ekonomi dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: UGM, 2011),hlm.96

²³Ahmad Ifham, *Membongkar Rahasia Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016),hlm.117

- g. Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.
 - h. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah.
 - i. Jika bank hendak mewakili kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip menjadi milik bank.²⁴
4. Landasan hukum *bay' al – murabahah* mengindik pada asal hukum jual beli yaitu halal. Q.S Al – Baqarah (2) ayat 275:

....وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

yang artinya “...Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...” bahwa yang dihalalkan adalah jual beli dan yang diharamkan adalah riba, hal ini berarti jual beli yang tidak mengandung unsur riba baik dalam kualitas maupun dari keuntungan yang didapatnya. Landasan hukum *bay al – murabahah* juga didasarkan pada kewajiban membantu seseorang kepada yang lainnya dalam bermuamalah secara umum dengan cara transaksi secara tangguh dan firman Allah Swt. dalam Q.S. Al – Baqarah (2) ayat 280:

IAIN PURWOKERTO وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرٍ فَلَظَرَ إِلَىٰ مَا سَرَكَ...
yang artinya “Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan...” bahwa kita harus saling tolong – menolong atau memberi keringan kepada orang yang berhutang dan memberi keringanan sampai ia sanggup membayar hutangnya.²⁵

²⁴Khotibul Umam, *Legislasi Fikih Ekonomi dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: UGM, 2011),hlm.99

²⁵Ahmad Dahlan, *Bank Syari'ah Teoritik, Praktik, Kritik*, (Yogyakarta: Kalimedia,2018),hlm.192

5. Rukun dan syarat murabahah diantaranya:

- a. Rukun Murabahah:
 - 1) Penjual
 - 2) Pembeli
 - 3) Barang yang diperjualbelikan
 - 4) Akad jual beli
- b. Syarat Murabahah:
 - 1) Penjual memberitahu biaya modal kepada pembeli
 - 2) Kontrak harus sah sesuai rukunnya
 - 3) Kontrak bebas dari riba
 - 4) Penjual menjelaskan kondisi barang kepada pembeli
 - 5) Penjual menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian.²⁶

6. Skema Pembiayaan Murabahah

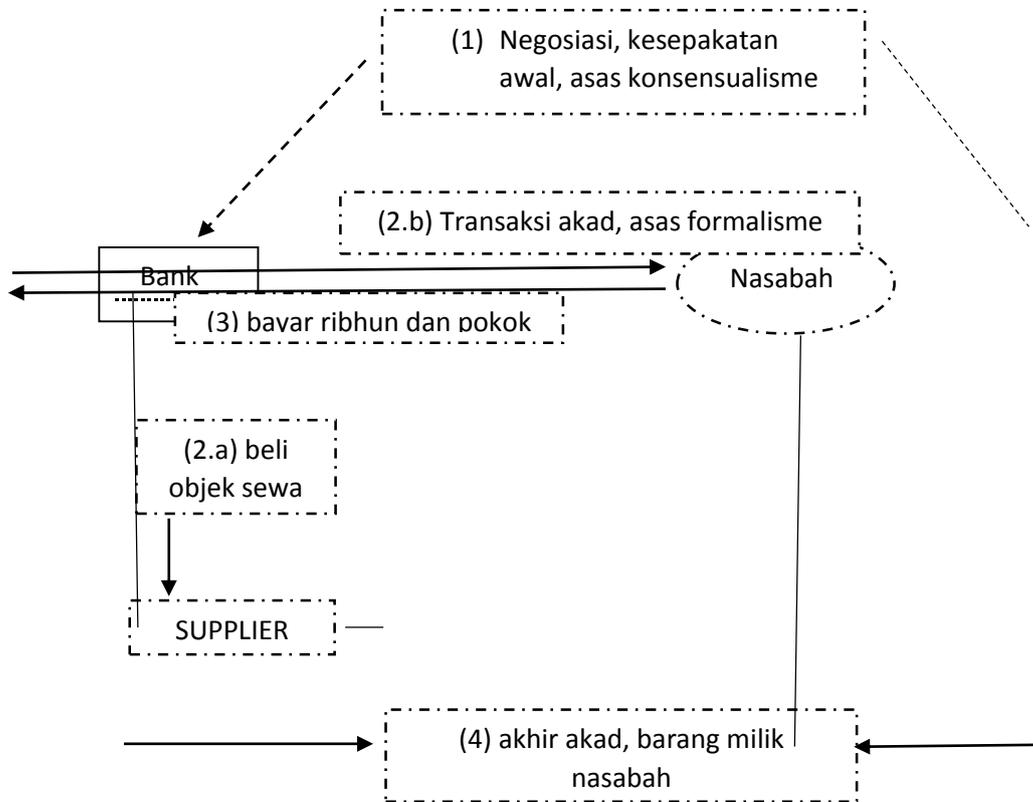
Menurut Fatwa DSN-MUI N0.04/DSN-MUI/IV/2000, *murabahah* adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga lebih sebagai laba. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia dalam PSAK 102 menyebutkan bahwa *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan harga jual sebesar biaya perolehan ditambah keuntungan yang disepakati dan penjual harus mengungkapkan biaya perolehan barang tersebut kepada pembeli.

Pembiayaan dengan prinsip jual beli diaplikasikan dalam skim *murabahah (deferred payment sale)*, yaitu pembelian barang oleh bank untuk nasabah dalam rangka pemenuhan kebutuhan produksi (*inventory*) dengan pembayaran ditangguhkan dalam jangka di bawah satu tahun (*short run financing*).²⁷

²⁶Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),hlm.208

²⁷Ahmad Dahlan, *Bank Syari'ah Teoritik, Praktik, Kritik*, (Yogyakarta: Kalimedia,2018),hlm.193

Gambar 2.1 Skema Pembiayaan Murabahah²⁸



Gambar diatas dapat dijelaskan:

a. Nasabah mengajukan pembiayaan dalam bentuk barang. Dalam tahap ini antara bank dan nasabah melakukan negosiasi dalam:

- 1) Teknis dan spesifikasi barang atau obick yang dibutuhkan oleh nasabah.
- 2) Nominal harga barang yang dibutuhkan serta estimasi kemampuan nasabah untuk membayar secara tangguh.
- 3) Jangka waktu pembiayaan. Penentuan jangka waktu didasarkan pada kemampuan nasabah dalam mengansur cicilan dari harga barang yang akan dibeli. Serta jangka waktu perjanjian akan berpengaruh pada *mark – up price* atau *profit margin* yang akan diambil oleh bank.

²⁸*Ibid,*

- b. 2.a Bank membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah kepada supplier sesuai yang telah disepakati pada negoisasi.
 - 2.b supplier bersama – sama dengan pihak bank mengirim barang kepada nasabah. Setelah barang terkirim kepada nasabah dan terdapat syarat nasabah untuk melengkapi segala persyaratan yang tertuang dalam perjanjian formal, maka dalam aspek ini disebut telah terjadi asas formalisme.
 - c. Nasabah membayar keuntungan (*ribhun*) dan cicilan harga pokok barang yang dibeli. Waktu pembayaran sesuai dengan kesepakatan, tetapi biasanya setiap bulan.
 - d. Akhir akad sesuai dengan kesepakatan pada negoisasi dan barang sudah menjadi milik nasabah sebagaimana pada jual beli.²⁹
7. Fitur dan mekanisme Akad Murabahah di Bank Syariah

Fitur dan mekanisme pembiayaan murabahah di bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Murabahah adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu untuk transaksi jual beli barang sebesar harga pokok ditambah margin berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang/kewajibannya sesuai dengan akad.
- b. Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya, di mana bank membeli barang yang diperlukan oleh nasabah atas nama bank sendiri kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah sebesar harga jual yaitu harga pokok barang ditambah keuntungan.
- c. Dalam memperoleh barang yang dibutuhkan oleh nasabah, bank dapat mewakili kepada nasabah untuk membeli barang tersebut dari pihak ketiga untuk dan atas nama bank. Dan kemudian barang tersebut dijual kepada nasabah. Dalam hal ini akad murabahah baru

²⁹*Ibid*,

dapat dilakukan setelah secara prinsip barang tersebut menjadi milik bank.

- d. Pembayaran oleh nasabah dapat dilakukan secara tunai atau tangguh (pada akhir periode atau secara angsuran) sesuai kesepakatan.
- e. Jangka waktu pembayaran harga barang oleh nasabah kepada bank ditentukan berdasarkan kesepakatan bank dan nasabah.
- f. Bank dapat meminta nasabah untuk membayar uang muka atau *urbun* saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan barang oleh nasabah.
- g. Uang muka adalah sejumlah uang yang diminta oleh bank kepada nasabah sebagai tanda kesungguhan nasabah dalam transaksi murabahah. Pembayaran uang muka dilakukan sebelum transaksi murabahah terjadi.
- h. Pada prinsipnya uang muka adalah milik nasabah sehingga bank tidak boleh mempergunakannya. Apabila transaksi murabahah jadi dilaksanakan, maka uang muka digunakan sebagai pengurang dari piutang murabahah.
- i. Apabila transaksi murabahah tidak jadi dilaksanakan (batal) maka uang muka harus dikembalikan kepada nasabah setelah dikurangi kerugian riil yang dialami oleh bank sehubungan dengan pembatalan tersebut, dan apabila uang muka tidak mencukupi maka nasabah wajib membayar kekurangannya kepada bank.
- j. *Urbun* adalah uang yang diterima oleh bank kepada nasabah sebagai tanda kesungguhan nasabah dalam transaksi murabahah terjadi.
- k. Dalam pembiayaan berdasarkan prinsip murabahah bank dapat meminta nasabah untuk menyediakan agunan tambahan selain barang yang dibiayai bank.
- l. Kesepakatan margin harus ditentukan satu kali pada awal akad dan tidak merubah selama periode akad.
- m. Apabila bank memperoleh potongan harga (diskon) dari *supplier* sebelum terjadinya transaksi murabahah maka besarnya potongan

IAIN PURWOKERTO

harga (diskon) merupakan hak nasabah dan sebagai pengurang harga jual murabahah.

- n. Apabila bank memperoleh potongan harga (diskon) dari *supplier* setelah terjadinya transaksi murabahah maka pembagian potongan harga (diskon) dilakukan berdasarkan kesepakatan antara bank dan nasabah dan dituangkan dalam akad serta ditandatangani oleh kedua belah pihak.
- o. Bank dapat memberikan potongan pelunasan dalam transaksi murabahah: (1) bagi nasabah yang telah melakukan pelunasan piutang murabahah secara tepat waktu, (2) bagi nasabah yang melakukan pelunasan piutang murabahah lebih cepat dari waktu yang telah disepakati.
- p. Bank dapat memberikan potongan tagihan murabahah bagi: (1) nasabah yang telah melakukan kewajiban pembayaran cicilannya dengan tepat waktu, (2) nasabah yang mengalami penurunan kemampuan pembayaran.
- q. Yang dimaksud dengan nasabah yang membayar cicilannya dengan tepat waktu adalah nasabah yang membayar cicilannya (pokok ditambah margin) sesuai dengan jadwal yang telah disepakati di dalam akad.
- r. Yang dimaksud dengan nasabah yang mengalami penurunan kemampuan membayar adalah nasabah yang usahanya mengalami penurunan karena *business risk*.³⁰

B. Pembiayaan Mikro

³⁰Khotibul Umam, *Legislasi Fikih Ekonomi dan Penerapannya Dalam Produk Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: UGM, 2011), hlm.96

1. Pengertian Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro adalah pembiayaan bersifat produktif kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha dengan limit s.d 100 juta. Termasuk dalam segmen mikro adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna kepada nasabah perorangan s.d limit 50 juta yang disalurkan melalui Warung Mikro.³¹ Di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang Permohonan pengajuan pembiayaan Warung Mikro biasanya diajukan oleh petani, peternak, dan pengusaha pengolah hasil pertanian dan perternakan melalui kelompok (petani, peternak dan pengusaha pengolah hasil pertanian dan perternakan) dan atau koperasi kepada Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri. Plafond pembiayaan warung mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang adalah 11 juta – sampai 200 juta.³²

2. Peruntukan Pembiayaan Mikro

a. Golongan Berpenghasilan Tetap/Golbertap (Mutiguna)

Pembiayaan yang ditunjukkan kepada seseorang dan badan usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan plafond pembiayaan mulai dari Rp 2.000.000,- (dua juta rupiah) s.d Rp 50.000.000,- (limapuluh juta rupiah).

b. Non – Golbertap (Produktif)

Pembiayaan yang ditunjukkan kepada seseorang dan badan usaha untuk memenuhi kebutuhan produktif dengan plafond pembiayaan mulai dari Rp 2.000.000,- s.d Rp 100.000.000,-³³

3. Mitra Micro Collection

³¹Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm.255

³²Wawancara dengan Fuad Hariwibowo Bagian *Micro Banking Manager* (MBM). (Jum'at, 26 Februari 2018)

³³ Buku Pedoman Pembiayaan Mikro Bank Syari'ah Mandiri

Marketing Penagih (*Mitra Micro Collection*) adalah marketing penagih atau sebagai mitra di warung mikro Bank Syariah Mandiri yang ditugaskan untuk menagih nasabah yang macet atau bermasalah. *Mitra Micro Collection* juga bisa disebut sebagai wakil perusahaan, penagih hutang dan negosiator. *Mitra Micro Collection* sangat berperan penting dalam suatu Bank seperti menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan (*cash flow*), dan yang terpenting meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak, sebab kecepatan pembayaran *marketing* penagih dapat menurunkan bahkan meniadakan pembiayaan macet.³⁴

4. Tugas dan Tanggung Jawab *Mitra Micro Collection*
 - a. Melakukan pemeliharaan nasabah pembiayaan mikro dengan kolektibilitas 2B ke atas
 - b. Melaksanakan proses Administrasi titipan setoran harian/mingguan/bulanan apabila nasabah tidak bisa datang ke Bank
 - c. Menyampaikan Surat Pemberitahuan, Surat Peringatan, dan dokumen lain yang diperlukan serta melakukan kunjungan ke nasabah menunggak untuk mengingatkan kewajiban pembayaran angsuran yang akan/sudah jatuh tempo
 - d. Membuat laporan aktivitas kunjungan ke nasabah menunggak secara harian
 - e. Memberikan masukan kepada *Micro Financing Analyst* (MFA)/*Micro Banking Manager* (MBM) terhadap permasalahan yang terjadi pada nasabah menunggak untuk dilakukan penyelamatan pembiayaan melalui restrukturisasi atau likuiditas jaminan
 - f. Membantu Warung Mikro melakukan pembinaan terhadap nasabah existing dengan cara memberikan saran pengembangan usaha dan saran pengelolaan usaha

³⁴Modul Pedoman *Collection* dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

g. Melaksanakan pekerjaan penunjang lainnya yang diberikan oleh atasan³⁵

5. Etika *Mitra Micro Collection*

- a. Sopan santun dan etika wajib dijaga.
- b. Lakukan tugas secara maksimal dengan menghindari segala bentuk kecurangan / manipulasi / Penipuan (*Fraud*).
- c. Dilarang menggunakan dana lain selain setoran nasabah yang bersangkutan untuk pembayara tunggakan.
- d. Semua setoran nasabah wajib disetorkan ke rekening nasabah sesuai yang tertera pada akad pembiayaan.
- e. Dalam melakukan penagihan tetap harus mempertahankan citra baik Bank segala sengketa agar diselesaikan di lembaga yang ditunjuk oleh Bank.
- f. Dalam setiap melakukan kunjungan penagihan secara langsung harus dapat dibuktikan dengan laporan kunjungan secara tertulis.
- g. Dalam melakukan negosiasi penagihan jika nasabah berjanji bayar dan negosiasi lainnya maka harus dilakukan secara tertulis.
- h. Dilarang melakukan intimidasi secara lisan, tulisan (*Short Message Service/SMS*) diluar konteks Perjanjian Pembiayaan/akad pembiayaan.
- i. Hindari penyitaan barang diluar yang dijaminan ke Bank kecuali tindakan merupakan langkah penyelamatan asset Bank dan hal ini wajib secara tertulis dan mendapat persetujuan dari Komite Pembiayaan.
- j. Tidak diperkenankan mengambil keuntungan dari Aktivitas *Collection*.
- k. Wajib menggunakan Tanda pengenal dan Surat Tugas.
- l. Lakukan tugas sesuai prosedur yang berlaku.

³⁵*Ibid*,

- m. Berikan pengertian kepada nasabah yang sering ingkar janji bahwa dana pembiayaan yang telah kita cairkan merupakan dana pihak lain/pihak ketiga yang merupakan amanat dari mereka untuk dijaga oleh Bank, sehingga dana tersebut harus dikembalikan lagi ke pihak ke tiga.³⁶

C. Pembiayaan Bermasalah

1. Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan Bermasalah adalah kondisi dimana nasabah tidak mengembalikan pinjaman sesuai dengan waktu pengembalian yang telah disepakati yang menimbulkan potensial kerugian bagi bank. Rasio keuangan yang dapat digunakan untuk mengukur rasio pembiayaan adalah *Non Performing Financings* (NPFs) rasio ini mengukur kemampuan bank dalam meminimalkan pembiayaan bermasalah. *Non Performing Financings* (NPFs) dapat diartikan pembiayaan non lancar mulai dari kurang lancar sampai dengan macet.³⁷

Pembiayaan bermasalah dari segi produktifitasnya (*performancenya*) yaitu dalam kaitannya dengan kemampuannya menghasilkan pendapatan bagi bank, sudah berkurang menurun dan bahkan mungkin sudah tidak ada lagi.³⁸ Resiko kredit terjadi karena adanya piutang dapat melalui presentase perbandingan antara jumlah kredit bermasalah dan jumlah harta keseluruhan. Semakin besar jumlah piutang dan jumlah piutang tidak tertagih maka semakin kecil penerimaan bersih yang mampu diperoleh bank karena sangat mempengaruhi terhadap kestrabilan usaha bank.³⁹

³⁶*Ibid*,

³⁷Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012), hlm.66

³⁸*Ibid*,

³⁹Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm.239

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 jeli dalam melakukan proses analisis hingga terjadi kemacetan. Bila kemampuan nasabah rendah kenapa dicairkan? bila jaminan tidak mampu mencover plafon pembiayaan kenapa appraisalnya menyetujui dan faktor – faktor lainnya. Namun pada intinya faktor internal bank lah yang akan menentukan kualitas aktiva produktif dari pembiayaannya.⁴⁰

2. Penyebab Timbulnya Pembiayaan Bermasalah

Dalam penjelasan Pasal 8 Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan maupun dalam penjelasan Pasal 37 UU No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah antara lain dinyatakan bahwa kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah yang diberikan oleh bank mengandung resiko, sehingga dalam pelaksanaannya bank harus memperhatikan asas – asas prekeditan atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang sehat. Apabila bank tidak memperhatikan asas – asas pembiayaan yang sehat dalam menyalurkan pembiayaannya, maka akan timbul berbagai resiko yang harus ditanggung bank antara lain utang bank/kewajiban pokok pembiayaan tidak dibayar, margin/bagi hasil/fee tidak dibayar, membengkaknya biaya yang dikeluarkan, turunnya kesehatan pembiayaan.⁴¹

Yang terjadi pada pihak debitur:

- a. Menurunnya kondisi usaha bisnis perusahaan yang disebabkan merosotnya kondisi ekonomi
- b. Adanya salah urus dalam pengelolaan usaha bisnis perusahaan (*miss management*)

⁴⁰Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),hlm.314

⁴¹Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012),hlm.69

- c. Masalah pribadi debitur, misalnya perceraian, kematian, sakit, gaya hidup yang boros dan lainnya
- d. Debitur memiliki banyak bidang usaha yang mengalami kegagalan pada salah satu bidang bisnis sehingga berimplikasi pada bisnis lainnya
- e. Kesalahan debitur dalam manajemen likuiditas di perusahaannya
- f. Faktor diluar kendali debitur misalnya bencana alam
- g. Karakter yang buruk sehingga tidak ada kemampuan untuk membayar angsuran pembiayaan.⁴²

Yang terjadi pada pihak bank:

- a. Kesalahan appraisal jaminan
- b. Membiayai proyek dari pemilik/terafiliasi dengan pemegang saham bank
- c. Membiayai proyek yang direkomendasi oleh kekuatan tertentu
- d. Dampak makro ekonomi yang tidak bisa dihindari
- e. *Moral hazard* dari nasabah.⁴³

Risiko yang terjadi dari peminjam adalah peminjaman yang tertunda atau ketidakmampuan peminjam untuk membayar kewajiban yang telah dibebankan. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka bank syariah harus mampu menganalisis penyebab permasalahannya, antara lain:

- a. Sebab kemacetan :
 - 1) Aspek internal
 - a) Peminjam kurang cakap dalam usaha tersebut.
 - b) Manajemen tidak baik atau kurang rapi.
 - c) Laporan keuangan tidak lengkap.
 - d) Penggunaan dana yang tidak sesuai dengan perencanaan.
 - e) Perencanaan yang kurang matang.

⁴²Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 315

⁴³*Ibid*, hlm. 314

f) Dana yang diberikan tidak cukup untuk menjalankan usaha tersebut.

2) Aspek eksternal

- a) Aspek pasar kurang mendukung
- b) Kemampuan daya beli masyarakat kurang.
- c) Kebijakan pemerintah.
- d) Pengaruh lain di luar usaha.
- e) Kenakalan peminjam.

b. Menggali potensi peminjam

Perlu digali potensi yang ada pada peminjam agar dana yang telah digunakan lebih efektif digunakan. Adapun hal – hal yang perlu diperhatikan:

- 1) Adakah peminjam memiliki kecakapan lain ?
- 2) Adakah peminjam memiliki usaha lainnya ?
- 3) Adakah penghasilan lain peminjam ?

c. Melakukan perbaikan akad (*remidial*)

d. Memberikan pinjaman ulang, mungkin dalam bentuk pembiayaan *Al – Qardul Hasan, Murabahah, atau Mudharabah*

e. Memperkecil angsuran dengan memperpanjang jangka waktu atau akad dan margin baru (*Rescheduling*)

f. Memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil⁴⁴

3. Penggolongan Kualitas Pembiayaan Bermasalah

Penggolongan Kolektibilitas Pembiayaan merupakan ketidak lancarannya nasabah membayar angsuran pokok atau *profit margin* pembiayaan menyebabkan adanya kolektibilitas pembiayaan, diantaranya:

- a. Lancar atau kolektibilitas 1 yaitu pembayaran angsuran tepat waktu dan tidak ada tunggakan serta sesuai dengan persyaratan akad.

⁴⁴Muhamad, *Manajemen Bank Syariah (Edisi Pertama)*, (Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2002), hlm 311

- b. Perhatian khusus atau kolektibilitas 2 yaitu terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin sampai dengan 90 hari.
- c. Kurang lancar atau kolektibilitas 3 yaitu terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin yang telah melewati 90 hari sampai dengan 180 hari.
- d. Diragukan atau kolektibilitas 4 yaitu terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin yang telah melewati 180 hari sampai dengan 270 hari.
- e. Macet atau kolektibilitas 5 yaitu terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin yang telah melewati 270 hari.⁴⁵

Penggolongan kualitas pembiayaan berdasarkan Pasal 4 Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia Nomor 30/267/KEP/DIR tanggal 27 Februari 1998, yaitu sebagai berikut:

- a. Lancar (*pasas*) yaitu :
 - 1) Prmbayaran angsuran tepat waktu
 - 2) Tidak ada tunggakan
 - 3) Sesuai dengan persyaratan akad
 - 4) Selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat.
 - 5) Dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan pengikatan agunan kuat.⁴⁶
 - 6) Pembayaran angsuran pokok dan bunga tepat
 - 7) Memiliki mutasi rekening yang aktif
 - 8) Bagian dari pembiayaan yang dijamin dengan agunan tunai⁴⁷
- b. Dalam Perhatian Khusus (*special mention*), yaitu :
 - 1) Tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin sampai dengan 90 hari

⁴⁵Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012), hlm.69

⁴⁶*Ibid*,

⁴⁷Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm.316

- 2) Selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat
 - 3) Dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan pengikatan agunan kuat
 - 4) Pelanggaran terhadap persyaratan perjanjian piutang yang tidak prinsipil⁴⁸
 - 5) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan bunga yang belum melampaui 90 hari
 - 6) Kadang – kadang terjadi cerukan
 - 7) Mutasi rekening relatif rendah
 - 8) Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan
 - 9) Didukung oleh pinjaman baru⁴⁹
- c. Kurang Lancar (*substandard*), yaitu:
- 1) Tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin yang telah melewati 90 hari sampai dengan 180 hari.
 - 2) Penyampaian laporan keuangan tidak teratur dan meragukan
 - 3) Dikumentasi perjanjian piutang kurang lengkap dan pengikatan agunan kuat
 - 4) Terjadi pelanggaran terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang
 - 5) Berupaya melakukan perpanjangan piutang untuk menyembunyikan kesulitan keuangan.⁵⁰
 - 6) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan bungan yang telah melampaui 90 hari
 - 7) Sering terjadi cerukan
 - 8) Frekuensi mutasi rekening relatif rendah

⁴⁸Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012),hlm.70

⁴⁹ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),hlm.316

⁵⁰Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012),hlm.70

- 9) Terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari
 - 10) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur atau dokumen yang lemah.⁵¹
- d. Diragukan (*doubful*), yaitu:
- 1) Tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin yang telah melewati 180 hari sampai dengan 270 hari
 - 2) Nasabah tidak menyampaikan informasi keuangan atau tidak dapat dipercaya
 - 3) Dokumentasi perjanjian piutang tidak lengkap dan pengikatan agunan lemah
 - 4) Terjadi pelanggaran yang prinsipil terhadap persyaratan pokok perjanjian piutang.⁵²
 - 5) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan bunga telah melampaui 180 hari
 - 6) Terjadi cerukan yang bersifat permanen
 - 7) Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari
 - 8) Terjadi kapitalisasi bunga
 - 9) Dokumentasi hukum yang lemah, baik untuk perjanjian pembiayaan maupun pengikatan jaminan⁵³
- e. Pembiayaan Macet, yaitu:
- 1) Tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau margin yang telah melewati 270 hari
 - 2) Dokumentasi perjanjian piutang dan atau pengikatan agunan tidak ada.⁵⁴

⁵¹ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm.316

⁵² Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012), hlm.70

⁵³ Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm.316

⁵⁴ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012), hlm.70

- 3) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan bunga yang telah melampaui 270 hari
 - 4) Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru, dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar.⁵⁵
4. Penetapan Kolektibilitas Pembiayaan⁵⁶

Tujuan penetapan kolektibilitas kredit atau kolektibilitas pembiayaan adalah untuk mengetahui kualitas pembiayaan sehingga bank dapat mengantisipasi risiko pembiayaan secara dini karena risiko pembiayaan dapat mempengaruhi kelangsungan usaha bank. Penetapan kualitas kredit mengacu pada ketentuan Bank Indonesia, yaitu PBI No.14/15/pbi/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum dan SE BI No.7/3/DPN tanggal 31 Januari 2005 perihal Penilaian Kualitas Aktiva Bank Umum. Sesuai BI tersebut, kualitas kredit dapat ditentukan berdasarkan tiga parameter, sebagai berikut:

- a. Prospek usaha meliputi potensi pertumbuhan usaha, kualitas pasar dan posisi debitur dalam persaingan.
- b. Kinerja debitur meliputi perolehan laba, struktur permodalan, arus kas dan sensitivitas terhadap risiko pasar.
- c. Kemampuan membayar meliputi ketepatan pembayaran angsuran, kesesuaian penggunaan dana dan kewajaran sumber pembayaran kewajiban.

Bank Syariah Mandiri KC Pemalang untuk mempermudah dalam penanganan pembiayaan bermasalah, maka menggunakan penggolongan kolektibilitas dari kolektibilitas 1, kolektibilitas 2A,B,C sampai dengan kolektibilitas 5A, B, C sebagai berikut:⁵⁷

⁵⁵Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),hlm.316

⁵⁶Modul Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri

⁵⁷Wawancara Ethy Oktafiani Mardiana Bagian *Financing Approval System (FAS)* Warung Mikro. (Selasa, 20 Februari 2018)

Tabel.2.1 Penggolongan Kolektibilitas Pembiayaan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang

Kolektabilitas	Keterlambatan (hari)	Besar Pencadangan Aktiva
Kolektabilitas 1 (Lancar)	0 hari	1%
Kolektabilitas 2 (Dalam Perhatian Khusus)	1 sampai dengan 90 hari, ket: 2A = 1 sampai dengan 30 hari 2B = 31 sampai dengan 60 hari 2C = 61 sampai dengan 90 hari	5%
Kolektabilitas 3 (Kurang Lancar)	91 sampai dengan 180 hari, ket: 3A = 91 sampai dengan 120 hari 3B = 121 sampai dengan 150 hari 3C = 151 sampai dengan 180 hari	15%
Kolektabilitas 4 (Diragukan)	181 sampai dengan 270 hari, ket: 4A = 181 sampai dengan 210 hari 4B = 211 sampai dengan 240 hari 4C = 241 sampai dengan 270 hari	50%
Kolektabilitas 5 (Macet)	271 sampai dengan 360 hari, ket: 5A = 271 sampai dengan 300 hari 5B = 301 sampai dengan 330 hari 5C = 331 sampai dengan 360 hari	100%

Sumber: Modul : Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah

Bank Syariah Mandiri

5. Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Penanganan pembiayaan bermasalah adalah cara yang digunakan untuk menangani pembiayaan macet atau angsuran yang sudah melewati waktu jatuh tempo atau macet. Penanganan pembiayaan bermasalah dapat dilakukan secara:

a. Organisasi Intern Bank

Yang menjadi pertimbangan Bank membentuk team khusus untuk menangani pembiayaan bermasalah adalah sebagai berikut: waktu dan biaya, objektivitas penanganan oleh karyawan, keahlian, jumlah saldo pembiayaan tertunggak dan tingkat beratnya masalah yang dihadapi.⁵⁸ Dapat juga dilakukan dengan cara menjual agunan

⁵⁸Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm.318

nasabah secara sukarela, dilaksanakan perjumpaan uang, dan dilaksanakan penagihan utang.⁵⁹

- b. Penanganan pembiayaan bermasalah melalui proses pengadilan dan di luar proses pengadilan.

Langkah ini dilakukan bila penyelesaian di luar pengadilan tidak membawa hasil yang signifikan. Penanganan melalui pengadilan sebaiknya dihindari kecuali menjadi jalan terakhir setelah jalan persuasif dan langkah lain tidak membawa hasil.⁶⁰

Langkah – langkah penyelesaian pembiayaan bermasalah adalah sebagai berikut:

- 1) Penjadwalan kembali pembayaran (*rescheduling*)

Penjadwalan ulang ini dilakukan sesuai kemampuan nasabah, namun diusahakan waktunya tidak terlalu lama yang akan merugikan bank dan nasabah itu sendiri.⁶¹ Restrukturisasi dilakukan dengan memperpanjang waktu jatuh tempo pembiayaan tanpa mengubah sisa kewajiban pembayaran.⁶²

- 2) Peninjauan kembali akad pembiayaan (*reconditioning*)

Peninjauan kembali dilakukan dengan tujuan untuk memperkuat kedudukan bank dalam ikatan perjanjian dengan debitur.⁶³ Peninjauan kembali atau persyaratan kembali dilakukan dengan menetapkan kembali syarat – syarat pembiayaan yang isinya perubahan jadwal angsuran, jangka waktu, dan pemberian potongan sepanjang tidak menambah sisa kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada bank.⁶⁴

⁵⁹Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012),hlm.96

⁶⁰Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),hlm.319

⁶¹*Ibid*,

⁶²Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012),hlm.88

⁶³Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),hlm.319

⁶⁴Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012),hlm.88

3) Penataan kembali (*restructuring*)

Yaitu menata ulang struktur kepemilikan, organisasi, dan operasi bisnis perusahaan debitur secara professional untuk menyehatkan operasi bisnis perusahaan. Dalam rangka penataan kembali operasi bisnis dan memperkuat kondisi keuangan perusahaan debitur, diperlukan rekapitulasi yang dapat berbentuk masukkan modal saham baru atau mengonversi saldo pembiayaan berikut bunga tertunggak menjadi saham.⁶⁵ Penataan kembali dengan melakukan konversi menjadi Surat Berharga Syariah Berjangka Waktu Menengah, melakukan konversi menjadi Penyertaan Modal Sementara.⁶⁶

c. Penanganan pembiayaan bermasalah dengan jalan penagihan

Penagihan dapat dilakukan baik oleh internal bank maupun melalui jasa pihak lain (*Deb Collector*) setelah sebelumnya bank telah mengirimkan surat tagihan resmi kepada debitur yang mencantumkan batas waktu terakhir pelunasan tunggakan pembiayaan. Berdasarkan ketentuan KUH Perdata, Pasal 1320 tentang syarat sahnya perjanjian dan Pasal 1792 tentang pemberian kuasa, bank juga dapat memberikan surat kuasa kepada pihak lain yaitu *Deb Collection* untuk melakukan upaya – upaya penagihan pembiayaan yang macet, tentunya dengan cara yang tidak melawan hukum dan ketentuan syariat.⁶⁷

d. Penyelesaian pembiayaan macet melalui Panitia Urusan Piutang Negara (PUNPN) dan Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN) Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (Sekarang KPKNL)

⁶⁵Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017),hlm.319

⁶⁶Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2012),hlm.88

⁶⁷*Ibid*,hlm.97

Pembiayaan yang telah tergolong macet, maka bank dapat menyerahkan penyelesaian pembiayaan macet kepada Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN) dan Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN). Sekatang Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL).

e. Penyelesaian melalui Badan Arbitrase

Lembaga arbitrase ini digunakan untuk penyelesaian pembiayaan macet yang dibuat perjanjian arbitrase secara tertulis, apabila dalam akad terdapat klausula tentang penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau telah dibuatnya perjanjian arbitrase tersendiri setelah timbulnya sengketa.⁶⁸

f. Penyelesaian pembiayaan bermasalah melalui jasa pengacara

Yang perlu dipertimbangkan dalam pemakaian pengacara terutama adalah biaya, karena penyelesaian melalui jasa pengacara akan membutuhkan biaya yang relatif lebih besar karena, oleh karena itu sebelum memutuskan untuk menggunakan jasa pengacara, pihak bank harus membandingkan dulu jumlah pembiayaan tertunggak dengan besarnya *fee* pengacara.⁶⁹

6. Proses Penanganan Kolektibilitas Pembiayaan Bermasalah

a. Pembiayaan Lancar (Kolektibilitas 1), dilakukan dengan cara:

- 1) Pemantauan usaha nasabah.
- 2) Pembinaan anggota dengan pelatihan – pelatihan.

b. Pembiayaan potensial bermasalah (Perhatian Khusus/Kolektibilitas

2), dilakukan dengan cara:

- 1) Pembinaan anggota
- 2) Pemberitahuan dengan surat teguran
- 3) Kunjungan lapangan atau silaturahmi oleh bagian pembiayaan kepada nasabah

⁶⁸*Ibid*, hlm.100

⁶⁹Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan Dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm.322

- 4) Upaya preventif dengan penanganan *reschedulling*, yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Juga dapat dilakukan dengan *reconditioning*, yaitu memperkecil *margin* keuntungan atau bagi hasil.
- c. Pembiayaan Kurang Lancar (Kolektabilitas 3), dilakukan dengan cara:
- 1) Membuat surat teguran atau peringatan
 - 2) Kunjungan lapangan atau silaturahmi oleh bagian pembiayaan kepada nasabah secara lebih sungguh – sungguh
 - 3) Upaya penyehatan dengan cara *rescheduling*, yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Juga dapat dilakukan dengan cara *reconditioning*, yaitu memperkecil *margin* keuntungan atau bagi hasil.
- d. Pembiayaan Diragukan dan Macet (Kolektabilitas 4 dan 5), dilakukan dengan cara:
- 1) Dilakukan *rescheduling*, yaitu menjadwalkan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran.
 - 2) Dilakukan *reconditioning*, yaitu memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil usaha.
 - 3) Dilakukan penagihan pembiayaan ulang dalam bentuk pembiayaan *al - Qardhu Hasan*.⁷⁰

D. Penelitian Terdahulu

Penulis melakukan penelaahan terhadap penelitian yang sudah ada dan yang mempunyai kemiripan dan perbedaan sehubungan dengan tema yang penulis ambil. Adapun penelitian terdahulu yang penulis dapatkan diantaranya sebagai berikut:

⁷⁰Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah Edisi Kedua*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), hlm. 329

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Skripsi/Tugas Akhir	Persamaan	Perbedaan
01.	Tugas Akhir dari Linda Listiawati dengan judul “ <i>Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Pada Transaksi Murabahah Di BPRS Barokah Dana Sejahtera Yokyakarta</i> ” IAIN Purwokerto, Tahun 2015	Sama – sama membahas tentang pembiayaan bermasalah pada transaksi pembiayaan <i>murabahah</i>	Membahas tentang manajemen restrukturisasi pembiayaan bermasalah sedangkan penulis membahas tentang implementasi penanganan pada pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh <i>Mitra Micro Collection</i>
02.	Skripsi dari Nurjanah dengan judul “ <i>Strategi Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto</i> ” IAIN Purwokerto, Tahun 2016	sama – sama membahas tentang pembiayaan bermasalah pada pembiayaan <i>Murabahah</i>	Membahas tentang strategi penyelamatan pembiayaan bermasalah sedangkan penulis membahas tentang implementasi penanganan pembiayaan bermasalah oleh <i>Mitra Micro Collection</i>
03.	Tugas Akhir dari Dede Dwi Andani dengan judul “ <i>Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto</i> ” IAIN Purwokerto, Tahun 2016	sama – sama membahas penanganan pembiayaan bermasalah pembiayaan <i>Murabahah</i>	Membahas tentang analisis penanganan pembiayaan bermasalah sedangkan penulis membahas tentang implementasi penanganan pembiayaan bermasalah oleh

			<i>Mitra Micro Collection</i>
04.	Tugas Akhir dari Meli Fika Isti Sole'ah dengan judul “Pelaksanaan Pengawasan Pembiayaan Murabahah Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Di BRI Syariah KCP Purbalingga” IAIN Purwokerto, Tahun 2017	Sama – sama membahas pembiayaan bermasalah pada pembiayaan Murabahah	Membahas tentang upaya untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah sedangkan penulis membahas tentang implementasi penanganan pembiayaan bermasalah oleh <i>Mitra Micro Collection</i>
05.	Tugas Akhir dari Nur Fadillah Amalia Ramadhani dengan judul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di PT.BPRS Bumi Artha Sampang KC Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2017	Sama – sama membahas tentang pembiayaan bermasalah pada produk Murabahah	Membahas tentang analisis penyelesaian pembiayaan bermasalah sedangkan penulis membahas tentang implementasi penanganan pembiayaan bermasalah oleh <i>Mitra Micro Collection</i>
06.	Tugas Akhir dari Elina Pancareni dengan judul “Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pemalang” IAIN Purwokerto, Tahun 2016	Sama – sama membahas pembiayaan bermasalah di BSM KC Pemalang	Membahas tentang manajemen restrukturisasi pembiayaan bermasalah BSM KC Pemalang Tahun 2016 sedangkan penulis membahas tentang implementasi penanganan pembiayaan bermasalah oleh

			<i>Mitra Micro Collection</i> di BSM KC Pemalang tahun 2018
07.	Tugas Akhir dari Dimas Agus Saputro dengan judul “ <i>Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto</i> ” IAIN Purwokerto, Tahun 2017 ⁷¹	Sama – sama membahas tentang pembiayaan bermasalah	Membahas strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan warung mikro sedangkan penulis membahas tentang strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan <i>Murabahah</i>

Tugas Akhir dari Linda Listiawati dengan judul “*Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Pada Transaksi Murabahah Di BPRS Barokah Dana Sejahtera Yokyakarta*” IAIN Purwokerto, Tahun 2015 yang menjelaskan tentang manajemen restrukturisasi dari akad murabahah ke akad musyarakah dan manajemen restrukturisasi yang digunakan dengan perencanaan yaitu dengan membuat data nasabah yang macet, pengorganisasian yaitu dengan membentuk team restrukturisasi/team remedial yang dibawah *manager marketing*, kepemimpinan yaitu *manager marketing* dalam mengambil keputusan untuk restrukturisasi harus tepat dan sesuai, dan pengawasan yaitu mengawasi usaha nasabah, prospek nasabah agar tidak macet. Sedangkan penulis menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* sebagai penyelamatan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection*

⁷¹www.respositoryiainpurwokerto.ac.id diakses pada Jumat, 13 April 2018, Pukul 14.00 WIB

menggunakan tahapan penagihan seperti *early collection*, *soft collection*, *hard collection*, *litigasi* dan *nasabah no hope*.⁷²

Skripsi dari Nurjanah dengan judul “Strategi Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2016 menjelaskan tentang strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto, strategi yang digunakan adalah *stay strategi* adalah bank masih ingin mempertahankan hubungan bisnis dengan nasabah dalam konteks waktu jangka panjang atau restrukturisasi dan menggunakan *exit strategi* adalah bank tidak ingin melanjutkan bisnis dengan nasabah dalam konteks jangka panjang atau dengan *write off/lelang*, kecuali nasabah itu merubah kondisi nasabah itu sendiri. Sedangkan penulis menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* sebagai penyelamatan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* menggunakan tahapan penagihan seperti *early collection*, *soft collection*, *hard collection*, *litigasi* dan *nasabah no hope*.⁷³

Tugas Akhir dari Dede Dwi Andani dengan judul “Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Akad *Murabahah* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2016 menjelaskan tentang pelaksanaannya yang belum mencapai target dan sebab pembiayaan bermasalah dari aspek internal dan eksternal. Cara penanganannya dengan dilakukan penagihan untuk katagori Dalam Perhatian Khusus (DPK), Penebusan Agunan, Penjualan Agunan Sukrela dan Lelang sukarela/lelang fiat pengadilan. Sedangkan penulis menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* sebagai penyelamatan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection*

⁷²Tugas Akhir dari Linda Listiawati dengan judul “Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Pada Transaksi *Murabahah* Di BPRS Barokah Dana Sejahtera Yokyakarta” IAIN Purwokerto, Tahun 2015

⁷³Skripsi dari Nurjanah dengan judul “Strategi Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan *Murabahah* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2016

menggunakan tahapan penagihan seperti *early collection*, *soft collection*, *hard collection*, *litigasi dan nasabah no hope*.⁷⁴

Tugas Akhir dari Meli Fika Isti Sole'ah dengan judul “Pelaksanaan Pengawasan Pembiayaan *Murabahah* Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Di BRI Syariah KCP Purbalingga” IAIN Purwokerto, Tahun 2017 menjelaskan tentang tahapan – tahapan pengawasan yaitu tahap pengawasan terhadap pemberian pengawasan dengan melakukan analisis pembiayaan dengan 5C dan tahap pengawasan selama masa berlakunya pembiayaan dengan melakukan *monitoring*. Sedangkan penulis menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* sebagai penyelamatan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* menggunakan tahapan penagihan seperti *early collection*, *soft collection*, *hard collection*, *litigasi dan nasabah no hope*.⁷⁵

Tugas Akhir dari Nur Fadillah Amalia Ramadhani dengan judul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan *Murabahah* Di PT.BPRS Bumi Artha Sampang KC Purwokerto, IAIN Purwokerto, Tahun 2017 menjelaskan tentang upaya yang dilakukan oleh PT.BPRS Bumi Artha Sampang KC Purwokerto untuk mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah adalah dengan cara menganalisis calon nasabah dengan prinsip 5C+S yaitu (*Character, Capital, Capacity, Condition, Colleteral, Syariah*). Sedangkan penulis menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* sebagai penyelamatan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* menggunakan tahapan penagihan seperti *early collection*, *soft collection*, *hard collection*, *litigasi dan nasabah no hope*.⁷⁶

⁷⁴Tugas Akhir dari Dede Dwi Andani dengan judul “Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Akad *Murabahah* Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2016

⁷⁵Tugas Akhir dari Meli Fika Isti Sole'ah dengan judul “Pelaksanaan Pengawasan Pembiayaan *Murabahah* Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Di BRI Syariah KCP Purbalingga” IAIN Purwokerto, Tahun 2017

⁷⁶Tugas Akhir dari Nur Fadillah Amalia Ramadhani dengan judul “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Pembiayaan *Murabahah* Di PT.BPRS Bumi Artha Sampang KC Purwokerto, IAIN Purwokerto, Tahun 2017

Tugas Akhir dari Erlina Pancareni dengan judul “Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pemalang” IAIN Purwokerto, Tahun 2016 menjelaskan tentang manajemen restrukturisasi apabila nasabah mengajukan permohonan tertulis untuk dilakukan restrukturisasi. Tahap – tahap manajemen restrukturisasi yang dilakukan antara lain: tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap aktuatur/kepemimpinan dan tahap pengawasan. Sedangkan penulis menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* sebagai penyelamatan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* menggunakan tahapan penagihan seperti *early collection, soft collection, hard collection, litigasi dan nasabah no hope*.⁷⁷

Tugas Akhir dari Dimas Agus Saputro dengan judul “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2017 menjelaskan tentang strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto dengan *stay strategy* dan *exit strategy*. *Stay strategy* dilakukan apabila pihak bank masih ingin melanjutkan hubungan pembiayaan dengan nasabah yang karakternya baik dan mempunyai itikad baik untuk melunasi angsurannya dengan cara restrukturisasi. *Exit strategy* dilakukan apabila pihak bank sudah tidak ingin melanjutkan hubungan pembiayaan dengan nasabah yang karakternya tidak baik untuk melunasi angsurannya dengan cara memberikan SP1, SP2, SP3, Somasi, dan Lelang. Sedangkan penulis menjelaskan tentang penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* sebagai penyelamatan atau penyelesaian pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Penanganan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* menggunakan tahapan penagihan seperti *early collection, soft collection, hard collection, litigasi dan nasabah no hope*.⁷⁸

⁷⁷Tugas Akhir dari Erlina Pancareni dengan judul “Manajemen Restrukturisasi Pembiayaan Bermasalah Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pemalang” IAIN Purwokerto, Tahun 2016

⁷⁸Tugas Akhir dari Dimas Agus Saputro dengan judul “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Warung Mikro Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Purwokerto” IAIN Purwokerto, Tahun 2017



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997 – 1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi – dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank – bank konvensional mengalami krisis luara biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merakapitalisasi sebagian bank – bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga mendapatkan dan menempatkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan pelayanan perbankan di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pembekalan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai – nilai rohani, yang melandasi ksegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai – nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁷⁹

IAIN PURWOKERTO

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

VISI :

a. Visi untuk nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan, dan memakmurkan.

b. Untuk pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

⁷⁹<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 15 Februari 2018, Pukul 16.00 WIB.

c. Untuk investor

Institusi keuangan syariah indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

MISI :

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata – rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai – nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Sejarah Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

Terkait dengan sejarah Bank Syariah Mandiri KC Pemalang ini berawal dari tahun 2009 – April 2010 yang masih berupa Kantor Kas. Kemudian pada April 2010 – Maret 2016 beralih menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP). Dan selanjutnya pada Maret 2016 – Saat ini telah beralih status menjadi Kantor Cabang. Sementara itu dari tahun ke tahun selalu berganti kepemimpinan dimana pada tahun 2009 – tahun 2014 dipimpin oleh Ibu Ika Pramusbudiarini yang selanjutnya pada Maret 2014 – Juli 2014 terjadi kekosongan pemimpin dan langsung diawasi oleh area semarang. Setelah itu, dari Juli 2014 – Maret 2015 dipimpin oleh PJ sementara yaitu Pak Budi Irman, dan selanjutnya pada Maret 2015 – Desember 2015 dipimpin oleh Pak Wawan Haryanto. Dan kemudian pada Desember 2015 sampai dengan saat ini Bank Syariah Mandiri KC Pemalang dipimpin oleh Bapak Muhammad Agus Salim.

Berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Pemalang bersamaan dengan munculnya *Mitra Micro Collection* pada tahun 2009.⁸⁰

4. Tujuan Bank Syariah Mandiri KC Pemalang
 - a. Selalu meningkatkan kekuatan dari sisi CASA
 - b. Selalu mengupayakan pembiayaan yang sehat
 - c. Selalu berusaha untuk selalu konsisten meningkatkan profit⁸¹
5. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

Struktur Terlampir

Keterangan :

- a. *Branch Manager* :
Muhamad Agus Salim
- b. *Micro Banking Manager* :
Fuad Hariwibowo
- c. *Teller* :
Erie Triwijanti
- d. *Micro Financing Analyst* :
 - 1) M. Habibi (daerah Pemalang)
 - 2) Rojikin (daerah Randu Dongkal)
 - 3) Iit Rudiarmo (daerah Comal)
- e. *Mikro Financing Sales* :
 - 1) Irfan Fatoni
 - 2) Rizalul Habibi
 - 3) Lukman Nurhakim
- f. *Adm. Pembiayaan Mikro* :
 - 1) Yuliana Indra Puspita
 - 2) Ethy Oktafiani Mardiana
- g. *Mitra Micro Collection* :
 - 1) Sugi Haryanto (daerah Pemalang)

IAIN PURWOKERTO

⁸⁰Wawancara dengan Yan Eka Pratama selaku karyawan di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, pada tanggal 19 Februari 2018.

⁸¹*Ibid*,

2) Eko (daerah Randu Dongkal)

3) Rendra (daerah Comal)

6. Fungsi dan Tugas Masing-masing Unit

a. *Branch Manager* (Kepala Kantor Cabang)

1) Mengelola secara optimal secara optimal sumber daya insansi Cabang agar dapat mendukung kelancaran operasional bank.

2) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume/sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, dana, maupun jasa.

3) Smemastika realisasi target operasional Cabang serta menetapkan upaya – upaya pencapaiannya.

4) Melakukan penghimpunan dana, pemasran pembiayaan, pemasaran jasa – jasa dan mencapai target yang telah ditetapkan.

5) Melakukan review terhadap ketajaman dan kedalaman analisis pembiayaan guna antisipasi risiko.

b. *Micro Banking Manager* (MBM)

1) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan *outlet* warung mikro.

2) Sebagai supervisi terhadap pegawai di outlet warung mikro.

3) Sebagai pemutus pembiayaan dengan besar s.d Rp 200 juta.

4) Melakukan monitoring terhadap pembiayaan exsiting

5) Melakukan pembinaan dan pengembangan kepada pegawai di outlet warung mikro.

6) Ikut membantu melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah di outlet warung mikro.

c. *Teller*

1) Mengambil/menyimpan uang tunai dari/kedalam berangkas kas/teller.

2) Melaksanakan pengawasan berangkas.

3) Pada awal/akhir hari mengambil/menyimpan box teller dari/kedalam berangkas.

- 4) Menghitung persediaan uang yang ada di berangkas teller.
 - 5) Pada awal/akhir hari membuka/menutup berangkas teller.
 - 6) Melayani penyetoran tunai atau non tunai dengan benar dan cepat.
 - 7) Membuka (posting) mutasi kas secara benar melalui terminalnya.
 - 8) Syariah *Funding Exsecutive* (SFE)
 - 9) Mencari nasabah pendanaan.
 - 10) Memasarkan produk dan jasa dari BSM.
- d. *Micro Financing Analyst* (MFA)
- 1) Melakukan on the spot ke nasabah calon pembiayaan.
 - 2) Melakukan penilaian dan penilaian jaminan (taksasi) agunan pembiayaan.
 - 3) Melakukan analisis terhadap hasil kunjungan calon nasabah.
 - 4) Melakukan monitoring terhadap nasabah pembiayaan existing.
 - 5) Melakukan penagihan terhadap nasabah pembiayaan existing.
- e. *Marketing Financing Sale* (MFS)
- 1) Melakukan produk pembiayaan warung mikro.
 - 2) Memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
 - 3) Melakukan pre *sceering/filtering* awal terhadap permohonan nasabah.
 - 4) Melakukan penagihan terhadap nasabah existing.
- f. *Admin Pembiayaan Mikro* (APM)
- 1) Melaksanakan kegiatan surat – menyurat, dokumentasi dan pengarsipan untuk memastikan dukungan administrasi bagi kelancaran kegiatan pembiayaan mikro.
 - 2) Monitoring pembiayaan mikro.
 - 3) Melakukan pengarsipan file pembiayaan mikro.⁸²

⁸²Buku Pedoman Bank Syari'ah Mandiri

7. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

a. Pendanaan (*Funding*)

1) Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka dikonter BSM atau melalui ATM.

2) Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Syarat Pembukaan Tabungan Simpatik:

3) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah

4) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah* Muthlaqah untuk perorangan dan non – perorangan.

b. Pembiayaan (*Financing*)

IAIN PURWOKERTO

Pembiayaan Konsumtif :

1) Pembiayaan BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan yang belum berpengalaman dalam kegiatan

simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

2) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

3) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer dengan sistem murabahah.

4) BSM Cicil Emas

BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan Cara Mudah Punya Emas dan Menguntungkan.⁸³

Pembiayaan Mikro :

IAIN PURWOKERTO

1) Pembiayaan Usaha Mikro (PUM)

Pembiayaan Usaha Mikro (PUM) adalah pembiayaan yang ditujukan kepada nasabah wiraswasta atau pedagang, dengan limit pembiayaan sampai dengan 200.000.000,-. Tujuan pembiayaan adalah untuk modal kerja dan investasi dengan jangka waktu untuk modal kerja 48 bulan dan untuk investasi 60 bulan.

2) Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM)

⁸³<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 15 Februari 2018, Pukul 17.00 WIB.

Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM) adalah ditujukan kepada nasabah wiraswasta dan pegawai, dengan plafon Rp 200.000.000,-. Tujuan pembiayaan adalah untuk modal kerja dan investasi dengan jangka waktu untuk modal kerja 48 bulan dan untuk investasi 60 bulan.⁸⁴

B. Pembahasan

1. Pembiayaan Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pemalang

Penyaluran dana di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang salah satunya adalah pembiayaan mikro. Pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang diberikan kepada nasabah sebagai modal kerja dan investasi. Pada pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang terbagi menjadi dua jenis produk yaitu :

a. Pembiayaan Usaha Mikro (PUM)

Pembiayaan Usaha Mikro (PUM) adalah pembiayaan yang ditujukan kepada nasabah wiraswasta atau pedagang, seperti warung makan, penjahit, kios, toko sembako, bengkel, dll. Tujuan pembiayaan adalah untuk modal kerja dan investasi dengan jangka waktu untuk modal kerja 48 bulan dan untuk investasi 60 bulan.

Pembiayaan modal kerja digunakan untuk perputaran usaha, kebutuhan bahan baku, membeli barang dagang, dan untuk kebutuhan usahanya. Pembiayaan investasi digunakan untuk pembelian barang modal/aktiva tetap, yang dipergunakan untuk modal usaha, seperti membeli mobil untuk disewakan, membeli bangunan untuk disewakan.⁸⁵

b. Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM)

Pembiayaan Serbaguna Mikro (PSM) adalah ditujukan kepada nasabah wiraswasta, pegawai

⁸⁴*Ibid*,

⁸⁵Wawancara Ethy Oktafiani Mardiana Bagian *Financing Approval System* (FAS) Warung Mikro. (Selasa, 20 Februari 2018)

tetap/BUMN/BUMD/POLRI/PNS. Tujuan pembiayaan adalah untuk modal kerja dan investasi dengan jangka waktu untuk modal kerja 48 bulan dan untuk investasi 60 bulan. Pembiayaan ini untuk pembiayaan multiguna seperti membeli rumah, kulkas, televisi dan mobil.⁸⁶

Pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang menggunakan akad *murabahah bil wakalah*. *Murabahah* adalah akad jual beli pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah.⁸⁷ *Adad Wakalah* adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh suatu pihak lain dalam hal – hal yang boleh diwakilkan.⁸⁸ Akad *murabahah bil wakalah*, dimana Bank Syariah Mandiri KC Pemalang mewakilkan kepada nasabah untuk membeli atau memesan barang yang akan dibiayai sebagai wakil bank kepada pemasok. Selanjutnya, pemasok mengirimkan atau menyerahkan bukti pemesanan barang kepada nasabah dan nasabah menyerahkan bukti pemesanan barang dari pemasok kepada bank. Kemudian, antara bank dan nasabah melakukan akad *murabahah*.⁸⁹ *Margin* yang diberikan untuk limit pembiayaan Rp 50.000.000,- *margin* yang diberikan 2.3%, untuk limit pembiayaan Rp 51.000.000,- sampai dengan Rp 100.000.000,- *margin* yang diberikan 1%, dan untuk limit pembiayaan Rp 101.000.000,- sampai dengan Rp 200.000.000,- adalah 0.8%.⁹⁰ Contoh ilustrasi Bapak Bani mempunyai pembiayaan di warung mikro sebesar Rp 150.000.000,- dengan jangka waktu selama 2 tahun (24 bulan) dan *margin* sebesar 0.8%. Cara perhitungannya:

⁸⁶*Ibid*,

⁸⁷Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia,2012),hlm.71

⁸⁸Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015),hlm.275

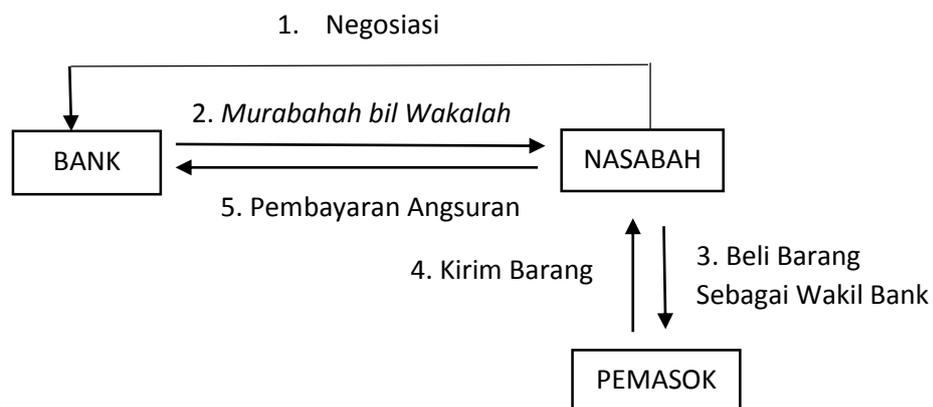
⁸⁹Wawancara Ethy Oktafiani Mardiana Bagian *Financing Approval System* (FAS) Warung Mikro. (Selasa, 20 Februari 2018)

⁹⁰*Ibid*,

- a) Pokok = plafon : jangka waktu (Rp 150.000.000,- : 24 bulan = Rp 6.250.000,-/bulan)
- b) Margin = plafon x prosentase *margin* (Rp 150.000.000,- x 0.8% = Rp 1.200.000,-/bulan)

Jadi, jumlah angsuran yang harus dibayar oleh Bapak Bani adalah pokok + *margin* = Rp 6.250.000 + Rp 1.200.000,- = Rp 7.450.000,-/bulan.

Gambar 3.1 Skema Pembiayaan Mikro Akad *Murabahah Bil Wakalah* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang⁹¹



Mayoritas akad yang digunakan dalam pembiayaan mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang adalah akad *murabahah*. Hal ini dikarenakan resiko kerugian bank bisa lebih diminimalisir bila dibandingkan dengan penggunaan instrument bagi hasil (*musyarakah* dan *mudharabah*) dan pelaksanaan pembiayaan *murabahah* bisa lebih terkontrol bila dibandingkan dengan pembiayaan lain. Oleh karena itu, resiko penggunaan pembiayaan *murabahah* lebih kecil bila dibandingkan dengan resiko penggunaan pembiayaan lain, terutama pembiayaan dengan prinsip bagi hasil.⁹²

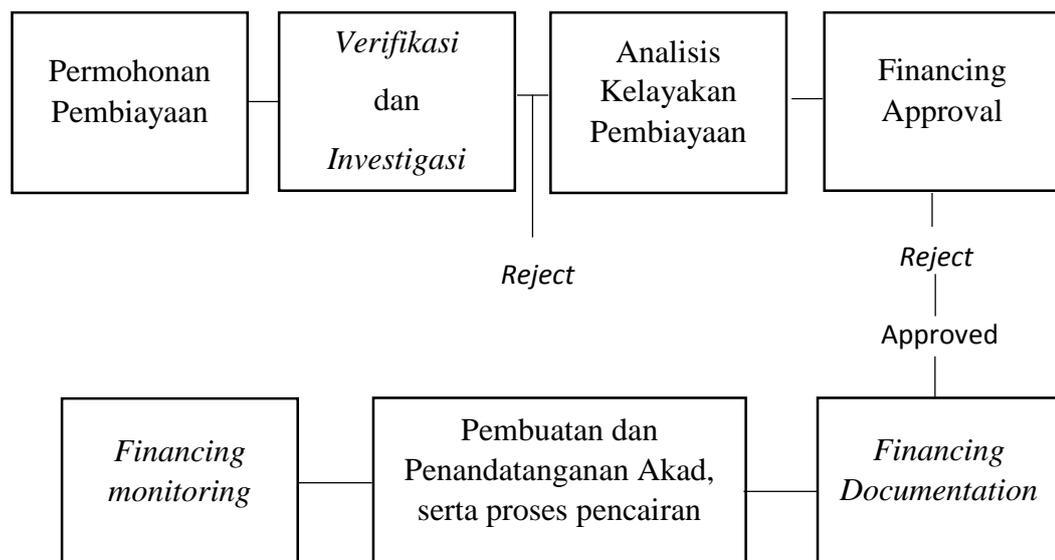
⁹¹Ibid,

⁹²Yadi Janwari, "*Lembaga Keuangan Syariah*" (Bandung PT Remaja Rosdakarya 2015), hlm.14

Selanjutnya dalam memberikan pembiayaan mikro, Bank Syariah Mandiri KC Pemalang memiliki prosedur yang dimulai dari pengajuan berkas serta mengisi formulir pengajuan pembiayaan dan melengkapi syarat – syarat yang telah ditentukan, penyelidikan berkas pembiayaan, peninjauan ke lokasi (*on the spot*), wawancara, keputusan pembiayaan, penyusunan Surat Permintaan Penawaran Pembiayaan Mikro (SP3M), penandatanganan akad, pencairan pembiayaan, serta proses pemantauan (*monitoring*) sampai pembiayaan tersebut selesai, dan Bank Syariah Mandiri KC Pemalang dalam melaksanakan proses tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang ada.⁹³

Gambar 3.2

Prosedur Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang



Sumber : Dokumen Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

Dalam pembiayaan warung mikro ada pembiayaan macet yang disebabkan oleh nasabah atau kelalaian dari pihak bank. Oleh karena itu, penulis akan menjelaskan sebab – sebab pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, sebagai berikut:

⁹³Wawancara dengan Fuad Hariwibowo Kepala Warung Mikro (Jumat, 26 Januari 2018)

1. Sebab – Sebab Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang

a. Tanda – tanda nasabah menunggak:

- 1) Bayar angsuran tidak pernah tepat waktu.
- 2) Bayar angsuran tidak tepat jumlah
- 3) Tidak dapat dihubungi (bahkan kabur)

Jika debitur sudah melakukan hal – hal tersebut, maka harus diwaspadai bahwa debitur berpotensi besar untuk menjadi bermasalah.⁹⁴

b. Alasan utama nasabah (debitur) menunggak di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang:

- 1) Bisnis Merugi
- 2) Korban Penipuan
- 3) Salah Investasi
- 4) Persaingan usaha
- 5) Anak/Istri/Suami/Orang Tua Sakit
- 6) Pulang Kampung
- 7) Pembayaran dari rekanan belum diterima
- 8) Lupa tanggal jatuh tempo
- 9) Mau setor ke Bank jauh
- 10) Keberatan atas denda/biaya yang muncul⁹⁵

c. Sebab debitur menunggak dan sebab dari bank dikarenakan beberapa hal:

- 1) Faktor Internal (Kondisi Internal Debitur)
 - a) Karakter buruk yang dapat dilihat dari ID BI dan wawancara dengan debitur, tetangga/lingkungan dan juga rekan bisnis.
 - b) Kondisi keluarga (Perceraian, salah satu pasangan meninggal dunia, dsb).
- 2) Faktor External (Kondisi diluar kendali bank dan debitur)

⁹⁴Wawancara dengan Sugi Haryanto *Mitra Micro Collection* (Kamis, 25 Januari 2018)

⁹⁵*Ibid*,

- a) Ekonomi (nilai tukar rupiah menurun, harga pokok produksi naik).
 - b) Bencana alam (banjir, kebakaran, gunung meletus)
 - c) Sespol (pemilihan umum, revolusi dsb)
- 3) *Maintenance* (Sisi Internal Bank)
- a) Strategi atau aktifitas *maintenance* yang lemah akan menyebabkan debitur menunggak. Contoh: debitur baru ditagih setelah 1 – 2 minggu lewat jatuh tempo.
 - b) Kualitas layanan yang buruk akan membuat debitur mencari alasan untuk menunggak. Contoh: informasi tanggal jatuh tempo angsuran yang keliru, debitur angsuran harian yang tidak di *pick up* dengan tertib dsb).
 - c) Kelemahan Inisiasi (Input data debitur yang tidak benar. Contoh: pendapatan usaha, verifikasi income, verifikasi dokumen jaminan, lokasi usaha/tempat tinggal > 50 KM
 - d) Kelemahan *maintenance*. Contoh: tidak mengingatkan debitur untuk membayar angsuran sebelum jatuh tempo, debitur tidak di telepon, di SMS, dan tidak dikunjungi).⁹⁶

2. Implementasi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Sektor Pembiayaan Mikro Oleh Mitra Micro Collection Di Bank Syariah Mandiri KC Pematang

Dana pinjaman (pembiayaan) yang diberikan kepada debitur adalah berasal dari simpanan dana pihak ke 3 (masyarakat) dan bank akan mengembalikan lagi kepada nasabah beserta bagi hasil. Aktifitas penagihan (*collection*), dibutuhkan sebagai upaya pengembalian dana pihak ke 3 yang disalurkan. Biasanya dalam menyalurkan pembiayaan, ada nasabah yang tidak membayar angsuran secara tepat waktu. Bank

⁹⁶Modul : Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri

Syariah Mandiri KC Pemalang memiliki *marketing* penagih (*Mitra Micro Collection*). *Mitra Micro Collection* ada saat Bank Syariah Mandiri KC Pemalang didirikan pada tahun 2009 dengan membuka lowongan pekerjaan yang telah disetujui oleh pihak berwenang.

Mitra Micro Collection melakukan penagihan secara intensif, efektif, dan efisien agar jumlah nasabah pembiayaan macet berkurang di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang. Nasabah menunggak dapat dilihat dari kolektabilitas, yaitu tingkat kesehatan/kualitas pembiayaan yang sesuai dengan definisi regulator. Sebagian pembayaran dari total tunggakan hanya akan menaikkan satu tingkat kolektabilitas. Proses penagihan yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* menggunakan istilah negosiasi untuk mendapatkan kesepakatan nasabah. Negosiasi adalah menemukan apa yang pihak lawan inginkan, memberikan keinginan tersebut dan pada saat yang bersamaan mendapatkan keinginan yang kita inginkan pula.⁹⁷

Mitra Micro Collection sangat berperan penting dalam pembiayaan macet, dimana harus menjaga kestabilan dan kesehatan keuangan perusahaan (*cash flow*), dan yang terpenting meminimalkan kerugian atas angsuran yang tertunggak. *Mitra Micro Collection* ada pada pembiayaan warung mikro Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, karena nasabah pembiayaan warung mikro ditujukan kepada nasabah modal kerja, investasi, dan modal usaha, jika dilihat dari sisi penghasilan nasabah warung mikro termasuk dalam penghasilan tidak tetap. Hal ini dapat mempengaruhi besar kecilnya angsuran setiap bulannya.

Penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* memiliki beberapa tahapan di antaranya tahapan *Early Collection* adalah penagihan awal yang dilakukan secara tunai dengan berkunjung kerumah nasabah atau via telepon, tahapan *Soft Collection* adalah penagihan lembut kepada nasabah dengan cara menawarkan

⁹⁷*Ibid*,

restrukturisasi, tahapan *Hard Collection* adalah penagihan keras kepada nasabah dengan cara memberikan surat peringatan 1 sampai dengan surat peringatan 3, tahapan *Litigasi* adalah proses bank melakukan jual jaminan secara sukarela, dan Nasabah *No Hope* adalah nasabah yang sudah tidak ada harapan lagi untuk mengangsur tagihannya dilakukan dengan lelang jaminan nasabah. Penanganan yang digunakan Bank Syariah Mandiri KC Pemalang yaitu *Cash Collection* (P1) adalah pembayaran angsuran secara tunai, *Restrukturisasi* (P2) adalah melakukan perbaikan dengan cara memperpanjang jangka waktu dan memperkecil jumlah angsuran, Surat Peringatan (P3) adalah surat yang dibuat oleh bank dan ditujukan kepada nasabah yang melanggar ketentuan yang telah ditetapkan, Jual Jaminan Secara Sukarela adalah jual jaminan atas keinginan dari nasabah yang dikarenakan tidak dapat mengangsur tagihannya (P4), dan Lelang Jaminan adalah proses membeli dan menjual jaminan dengan cara menawarkan kepada penawar (P5).

Mitra Micro Collection dalam proses penanganan harus memahami tipe dan karakteristik nasabah agar proses penanganannya sesuai dengan karakter nasabah tersebut. Berikut adalah tipe dan karakteristik nasabah:

Gambar 3.3 Kuadran Tipe dan Karakteristik Nasabah

M a u	1	<ul style="list-style-type: none"> - Sering BP (<i>Broken Promise</i>)/ingkar janji - Selalu bayar tepat > 2 kali janji baru mau bayar - Sulit untuk ditemui - Saldo rekening selalu > 1 – - Kurang kooperatif (karakter buruk) - Usaha lancar 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah ditagih - Selalu ada janji bayar - Selalu bayar angsuran walaupun kurang dan minimal 1x angsuran - Usaha menurun/sepi/ada musibah
	3	<ul style="list-style-type: none"> - Usaha masih ada/berjalan 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Selalu ingkar janji (<i>Broken Promise</i>) - Tidak kooperatif (karakter buruk) - Usaha bangkrut
T i d a k M a u				

Mampu

Tidak Mampu

Sumber: Modul : Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri

Keterangan:

1. Angka 1 : untuk tipe dan karakteristik nasabah mau dan mampu termasuk nasabah kolektibilitas 1
2. Angka 2 : untuk tipe dan karakteristik nasabah mau tetapi tidak mampu termasuk nasabah kolektibilitas 2 dan kolektibilitas 3
3. Angka 3 : untuk tipe dan karakteristik nasabah tidak mau tetapi mampu termasuk nasabah kolektibilitas 4
4. Angka 4 : untuk tipe dan karakteristik nasabah tidak mau dan tidak mampu termasuk nasabah kolektibilitas 5

Dari data di atas bahwa sebelum melakukan aktifitas *collection* portfolio unit/daftar debitur terlebih dahulu diidentifikasi (dipetakan) sehingga dalam melakukan aktifitas *collection* dapat menentukan prioritas utama penanganan yang lebih mudah terlebih dahulu.

Penanganan Pembiayaan Bermasalah yang dilakukan oleh *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri yaitu menggunakan tahapan – tahapan tertentu. Tahapan – tahapan tersebut antara lain *Early Collection*, *Soft Collection*, *Hard Collection*, *Litigasi*, dan *Nasabah No Hope* (tidak ada harapan). Penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan *Mitra Micro Collection* di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang, diantaranya:

- a. Kolektibilitas 1 dengan cara pembinaan anggota dengan latihan – latihan dan pemantauan usaha, yaitu memantau usaha nasabah yang sedang dijalani dan melihat prospek perkembangan dari usaha nasabah tersebut,

pembinaan anggota yang dilakukan dengan pelatihan yaitu dengan mempelajari trik serta strategi yang harus dilakukan dalam team.⁹⁸

Di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang yaitu pemantauan usaha yang dilakukan dengan kunjungan kerumah nasabah dan melalui via telepon dengan cara *Cash Collection* (P1). Yang dimaksud *Cash Collection* adalah penagihan secara tunai di tempat nasabah atau setor tunai ke *counter* atau transfer melalui rekening dan upaya untuk mencari, menemukan, meyakinkan, dan menagih tunggakan/pelunasan sebagian atau seluruhnya secara tunai sekaligus silaturahmi bisa melalui via telepon atau sms dan juga kunjungan ke tempat usaha nasabah atau rumah nasabah.

Aktivitas ini termasuk dalam tahapan *Early Collection* yaitu yang dilakukan H – 7 sampai 30 hari dari tanggal jatuh tempo, yang disupervisi oleh *Micro Manager* yang berkoordinasi dengan *Operational Officer/Service Manager* di Cabang setempat. Aktivitas Penagihan dilakukan dengan cara kontak via SMS (manual/layanan otomatis)/via telepon, dan jika diperlukan dapat berkunjung ke tempat nasabah. Mekanisme pembayaran adalah secara tunai di tempat nasabah atau setor tunai ke *counter* atau *transfer* melalui rekening. Petugas yang ditunjuk untuk menangani dalam tahapan ini adalah *Micro Financing Sales* (MFS) dan petugas yang ditunjuk biasanya menggunakan Kartu *Collection* Nasabah (KCN) yaitu form dalam bentuk kartu yang berfungsi memberikan riwayat *account* secara lengkap sejak hari pertama *account* tersebut menunggak dan digunakan untuk kesinambungan dalam *collection*. Kartu tersebut menginformasikan hasil validasi kondisi nasabah, kemauan dan kemampuan bayar nasabah, penyebab tunggakan, janji bayar nasabah dan jumlahnya, sehingga dapat dilakukan *follow – up* atas janji bayar. Mengenai bentuk/format kartu dan penjelasannya terdapat dalam penjelasan tersendiri.

⁹⁸Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah Edisi Kedua*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), hlm. 329

- b. Kolektibilitas 2 dengan cara pembinaan anggota, pemberitahuan dengan surat teguran, kunjungan lapangan atau silaturahmi oleh bagian pembiayaan kepada nasabah, upaya preventif dengan penanganan *reschedulling*, yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Juga dapat dilakukan dengan *reconditioning*, yaitu memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil.⁹⁹

Di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang yaitu mengidentifikasi penyebab nasabah dalam keterlambatan mengangsur. Dalam kolektibilitas 2 ini menggunakan tahapan *Soft Collection* yaitu Aktivitas penagihan/*collection* atas tunggakan angsuran nasabah dilakukan mulai DPD (*Days Pas Due*) 31 sampai dengan 90 hari. Untuk DPD 31 sampai dengan 60 hari dilakukan Restrukturisasi (P2) kepada nasabah yang bermasalah dan termasuk dalam kolektibilitas 2A sampai dengan 2B. Aktivitas penagihan dilakukan dengan cara kunjungan secara rutin (minimal satu minggu 1x) ke tempat nasabah. Mekanisme pembayarannya diusahakan melalui pembayaran tunai (*cash*) ditempat nasabah dan jika diperlukan memberikan solusi untuk dilakukan restruktur (P2). Aktivitas ini dilakukan oleh *Mitra Micro*/petugas yang ditunjuk dengan supervisi dan koordinasi yang dilakukan oleh *Micro Manager* dan atau *Area Micro Manager*. Apabila nasabah masih belum dapat melakukan pembayaran maka petugas yang berwenang di Unit Mikro (*Branch Manager/Sub-Branch Manager/Micro Manager*) dapat memberikan Surat Peringatan (SP)/P3 dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Durasi Keterlambatan (DPD+) 15 hari diberikan SP 1.
- 2) Durasi Keterlambatan (DPD+) 30 hari diberikan SP 2.
- 3) Durasi Keterlambatan (DPD+) 45 hari diberikan SP 3.

Penanganan di atas termasuk dalam tahapan *Hard Collection* yaitu apabila nasabah hampir mendekati 61 sampai dengan 90 hari dari hari keterlambatan maka akan diberikan Surat Peringatan (P3).

⁹⁹*Ibid*,

Aktivitas *Mitra Micro Collection* ini termasuk dalam tahapan *Soft Collection* dan *Hard Collection*.

Tabel 3.1 Masa berlaku Surat Peringatan sesuai Hari Keterlambatan

Proses pada hari ke	H	3	15	30	45	>45
Surat Pemberitahuan Keterlambatan		→				
Surat Peringatan 1			→			
Surat Peringatan 2				→		
Surat Peringatan 3					→	

Sumber: Modul : *Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri*

Nasabah terlebih dahulu diberikan surat Pemberitahuan Surat tersebut diberikan bilamana nasabah telah menunggak selama 3 hari setelah tanggal jatuh tempo cicilan. Surat peringatan I dibuat diberikan secara langsung kepada nasabah dalam amplop tertutup oleh *Micro Manager*. Surat tersebut diberikan bilamana nasabah telah menunggak selama 15 hari melewati tanggal jatuh tempo cicilan. Surat Peringatan II diberikan bilamana nasabah telah menunggak selama 30 hari melewati tanggal jatuh tempo cicilan. Surat Peringatan III *Micro Manager* memberikan kepada nasabah bilamana telah menunggak selama 45 hari melewati tanggal jatuh tempo cicilan.

Surat tersebut dibuat oleh *Micro Admin/Micro Financing Analyst* dan ditandatangani oleh *Micro Manager* dan kepala Unit Kerja Kepala KC dan atau *Area Micro Manager* dalam amplop tertutup. Jika nasabah masih mengalami keterlambatan hari lebih dari 61 sampai dengan 90 hari (2C) maka *Mitra Micro Collection* menawarkan untuk *Jualan Jaminan Bersama Secara Sukarela (P4)*.

- c. Kolektibilitas 3 yaitu membuat surat teguran atau peringatan, kunjungan lapangan atau silaturahmi oleh bagian pembiayaan kepada nasabah secara lebih sungguh – sungguh, upaya penyehatan dengan cara *rescheduling*, yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta

memperkecil jumlah angsuran. Juga dapat dilakukan dengan cara *reconditioning*, yaitu memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil.¹⁰⁰

Di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang dengan cara kunjungan kepada nasabah yang lebih intensif dengan cara menawarkan *Take Over* atau Penjualan Jaminan Bersama Secara Sukarela (P4). Menggunakan *Hard Collection* yaitu aktivitas Penagihan/*Collection* atas tunggakan angsuran nasabah dilakukan mulai DPD 90+n sampai dengan sebelum *account* nasabah dilakukan *Write Off* (hapus buku). Aktivitas Penagihan dilakukan dengan cara kunjungan secara rutin (minimal satu minggu 2x) ke tempat nasabah. Mekanisme pembayarannya secara tunai (*cash*) dan jika diperlukan memberikan solusi untuk dilakukan penjualan jaminan sukarela, pelunasan sebagian dan restrukturisasi pembiayaan.

Aktivitas ini dilakukan oleh *Mitra Micro/Micro Manager*/Petugas yang ditunjuk dengan supervisi dan koordinasi yang dilakukan oleh *Branch Manager* dan atau *Area Micro Manager*. Untuk nasabah yang sudah dilakukan *Write Off* atau DPD 90+ (kolektibilitas 3 sampai dengan kolektibilitas 5 dengan status nasabah tidak bisa diharapkan/*No Hope*) tanggung jawab penagihan sampai dengan pembiayaan lunas dilakukan oleh Unit Bisnis berkoordinasi dengan *Micro Banking Restructure & Recovery Unit* (MBR). Tetapi jika nasabah ternyata masih membantah dan semakin ingkar janji maka petugas yang ditunjuk termasuk *Mitra Micro Collection* menawarkan kepada nasabah untuk *Take Over* baru melakukan Pengalihan Hak dan Lelang Jaminan (P5). Aktifitas ini masuk dalam tahapan *Litigasi >90 hari*.

- d. Kolektibilitas 4 dan kolektibilitas 5 yaitu dilakukan *rescheduling*, yaitu menjadwalkan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran, dilakukan *reconditioning*, yaitu memperkecil margin

¹⁰⁰*Ibid*,

keuntungan atau bagi hasil usaha, dilakukan penagihan pembiayaan ulang dalam bentuk pembiayaan *al – Qardhul Hasan*.¹⁰¹

Di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang yaitu pada kolektibilitas 4 *Mitra Micro Collection* melakukan tahapan *Litigasi* dengan cara penanganan langsung jual asset nasabah secara sukarela (P4) dengan persetujuan nasabah terlebih dahulu. Pada kolektibilitas 5 baru *Mitra Micro Collection* melakukan lelang jaminan atas persetujuan nasabah yaitu jika sudah melebihi >90.

Litigasi dilakukan *Micro Manager*, *Area Micro Manager* dan/atau *Micro Financing Recovery Unit* serta Pimpinan Cabang mereview kembali upaya – upaya yang telah dilakukan tahapan *Soft Collection & Hard Collection* untuk mengecek dokumen legal nasabah dan menetapkan strategi/langkah selanjutnya yang pasti.

Terhadap nasabah yang sudah tidak kooperatif dan memiliki jaminan, maka *Micro Manager* membuat Memo Usulan Penyelesaian Pembiayaan melalui Lelang Eksekusi Hak Tanggungan yang disetujui oleh *Area Micro Manager* dan/atau *Micro Financing Recovery Unit* Kantor Pusat serta Pimpinan Cabang.

Terhadap nasabah yang sudah dilakukan lelang maka *Micro Manager* segera membuat usulan “Hapus Buku” terhadap nasabah tersebut, akan tetapi tidak “Hapus Tagih” dan *Micro Manager* dengan *Micro Financing Recovery Unit* harus tetap melakukan upaya penagihan terhadap nasabah tersebut sampai nasabah lancar kembali.

- e. Kolektibilitas 5 yaitu cara penanganannya sama dengan kolektibilitas 4 dengan dilakukan *rescheduling*, yaitu menjadwalkan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran, dilakukan *reconditining*, yaitu memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil usaha, dilakukan penagihan pembiayaan ulang dalam bentuk pembiayaan *al – Qardhul Hasan*.¹⁰²

¹⁰¹*Ibid*,

¹⁰²*Ibid*,

Di Bank Syariah Mandiri KC Pemalang yaitu pada kolektibilitas *5 Mitra Micro Collection* untuk lebih menekankan pada Pengalihan Hak dan Lelang Jaminan (P5) kepada nasabah, karena nasabah dianggap sudah tidak kooperatif atau sudah tidak ada harapan lagi untuk mengangsur tagihannya. Aktifitas ini termasuk dalam tahapan *Nasabah No Hope* yaitu nasabah yang sudah lepas tangan atas keterlambatan angsuran.

Penanganan nasabah *No Hope* dapat diserahkan oleh *Micro Manager* kepada *Micro Financing Recovery Unit* tanpa harus menunggu DPD (*Days Pas Due*) dan penyelesaian pembiayaannya dapat dilakukan “Hapus Buku” (tetapi tidak hapus tagih) dan dilakukannya jual jaminan. Kriteria Nasabah *No Hope* sebagai berikut :

- 1) Nasabah meniggal dunia.
- 2) Nasabah sakit permanent dan tidak dapat menjalankan usahanya.
- 3) Nasabah mengalami bencana.
- 4) Keberadaan nasabah tidak diketahui lagi, baik tempat usaha maupun tempat tinggalnya.
- 5) Kesalahan pada proses inisiasi awal yang menyebabkan nasabah tidak mampu untuk membayar kewajibannya.¹⁰³

Dari penanganan *collection* dari P1 – P5, ada pun strategi pendekatan *collection* yang dilakukan dengan cara

- a. Tagih sejumlah total tunggakan yaitu hindari menegosiasi jumlah tunggakan dari nilai terendah.
- b. Tentukan jumlah tunggakan yang harus dibayar yaitu minta nasabah memberi tawaran terlebih dahulu dan memperkirakan nasabah selalu bisa bayar lebih.
- c. Lakukan penawaran kembali (*Counter Offer*) yaitu minta jumlah tunggakan yang menguntungkan bank dan nasabah.

¹⁰³Modul : Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri

- d. Tawarkan dan tentukan solusi untuk sisa tunggakan yaitu jangan mengalihkan pembicaraan setelah sepakat dan tentukan tata cara pembayaran untuk sisa tunggakan.
- e. Minta komitmen nasabah yaitu simpulkan hasil negosiasi dan konfirmasi kembali cara pembayaran nasabah.¹⁰⁴

Gambar 3.4. Kuadran Penanganan nasabah sesuai dengan tipe dan karakter nasabah

M a u	1	<ul style="list-style-type: none"> - Reminder via SMS/Telp - Kunjungan Silaturahmi (P1) 	2	<ul style="list-style-type: none"> - Kunjungan ke nasabah dan identifikasi penyebab pembayaran kurang/terlambat - Berikan solusi restrukturisasi dan surat peringatan jika terlambat (P2&P3)
	3	<ul style="list-style-type: none"> - Kunjungan bersahabat namun perlu sedikit penekanan negoisasi tarik – ulur dan cari solusi - Arahan ke penyelesaian/ take over ke lembaga lain (P4&P5) 	4	<ul style="list-style-type: none"> - Isolasi dan identifikasi agar tidak menjalar ke komunikasi - Seoptimal mungkin, namun fokus ke kuadran 1 – 3 - Penekanan pada jual/ lelang (P5)
T i d a k M a u	Mampu		Tidak Mampu	

Sumber: Modul : Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri

Keterangan:

- a) P1 Cash Collection
- b) P2 Restruktur / Review
- c) P3 Surat Peringatan
- d) P4 Take Over atau Penjualan Jaminan Bersama Secara Sukarela

¹⁰⁴Ibid,

e) P5 Pengalihan Hak dan Lelang Jaminan

Keterangan:

1. Angka 1 : untuk penanganan nasabah dengan tipe dan karakter nasabah mau dan mampu termasuk nasabah kolektibilitas 1 dengan cara P1
2. Angka 2 : untuk penanganan nasabah dengan tipe dan karakter nasabah mau tetapi tidak mampu termasuk nasabah kolektibilitas 2 dan kolektibilitas 3 dengan cara P2&p3
3. Angka 3 : untuk penanganan nasabah dengan tipe dan karakter nasabah tidak mau tetapi mampu termasuk nasabah kolektibilitas 4 dengan cara P4&P5
4. Angka 4 : untuk penanganan nasabah dengan tipe dan karakter nasabah tidak mau dan tidak mampu termasuk nasabah kolektibilitas 5 dengan cara P5¹⁰⁵

Dapat disimpulkan bahwa prioritas *Collection* adalah pada kuadran angka 1 dan angka 2, untuk kuadran angka 3 – 4 arahan ke penyelesaian dan atau take over ke bank/lembaga pembiayaan lain.¹⁰⁶ Cara melakukan *Collection* berdasarkan kolektibilitas, mulai dari kolektibilitas 1 sampai dengan *Write Off* (WO). Hal ini akan memudahkan *Mitra Micro Collection* dalam melakukan penagihan kepada nasabah secara sistematis, teratur dan rapi dalam proses penangihan tersebut.

¹⁰⁵Modul : Pedoman *Collection* dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri

¹⁰⁶Wawancara dengan Mas Sugi Haryanto *Mitra Micro Collection* (Kamis, 25 Januari 2018)

Tabel 3.2 Flow Proses Collection Bank Syariah Mandiri KC Pemasang

Proses pada hari ke	-7	-1	H	1	30	31	60	61	90	>90
1. <i>Early Collection</i>										
a) Kontak telepon nasabah	→									
b) Kunjungan ke nasabah			→							
2. <i>Soft Collection</i> (MM/MFA/Mitra Micro)						→				
3. <i>Hard Collection</i> (Mitra Micro/MM/CM/BM/SBM/Coll Mgt.KP)								→		
4. <i>Litigasi Collection</i> (Mitra Micro/MM/CM/BM/SBM/Coll Mgt.KP)										→
5. <i>No Hope Team Collection</i>	→									

Sumber : Modul : Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank

Syariah Mandiri

Keterangan :

- MM : *Micro Manager*
- CM : *Collection Management*
- BM : *Branch Manager*
- SBM : *Sub Branch Manager*
- Coll Mgt. KP: *Collection Management Mikro Kantor Pusat (KP)*¹⁰⁷

¹⁰⁷Modul : Pedoman Collection dan Pembiayaan Bermasalah Bank Syariah Mandiri

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



