

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum BMT Istiqomah Tulungagung

a. Sejarah BMT Istiqomah Tulungagung

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah BMT Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidangi oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.

Pada awal operasionalnya Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantor pun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) dengan imbalan yang tidak jelas entah sampai kapan.

Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya SK tersebut maka telah berdiri koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa Baitul Mal wat Tamwil (BMT).

Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung. Pembukaan

Kantor Cabang BMT semakin mendongkrak volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor Pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh berjubelnya dokumen, berjubelnya karyawan, dan tentu saja berjubelnya anggota yang antri untuk dilayani. Maka muncullah gagasan untuk pembangunan kantor baru.

Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam forum Rapat Anggota Tahunan (RAT) tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operasional. Catatan tersebut memang benar adanya. Artinya, kondisi keuangan memang tidak memungkinkan untuk pembangunan sebuah kantor yang representatif. Kebutuhan pembangunan kantor baru tidak didasarkan pada kemampuan, melainkan karena tuntutan keadaan.

Tahap pertama yang dilakukan Pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 M². Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan greget anggota. Meskipun belum maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses pembangunan. Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Pengurus Syariah Komsyah Istiqomah.

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap *finishing*, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks *sambatan*, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM. Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi. Dari sanalah denyut nadi organisasi dipompakan. Namun demikian, sekalipun sudah tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain. Penataan sistem, peningkatan SDM dan etos kerja adalah 'PR' berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian.

Sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Kopsyah Istiqomah adalah Unit Simpan Pinjam (USP) yang berupa Baitul Mal wat Tamwil (BMT). Kegiatan Baitul Mal wat Tamwil (BMT) antara lain adalah simpan pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasionalnya dengan Unit Simpan Pinjam (USP) konvensional.

Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago sekitar 16 tahun menyewa tanah dan bangunan milik Mbah Beno, pada hari Sabtu tanggal 7

November 2015 Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago pindah ke kantor yang bertempat di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung (Barat STIKP) yang sudah merupakan kantor milik sendiri tidak menyewa lagi. Hari senin tanggal 9 November 2015 Kantor BMT Istiqomah Unit II Plosokandang sudah bisa beroperasi melayani nasabah.

b. Visi Misi dan Tujuan BMT Istiqomah Tulungagung

1) Visi

Visi adalah cara pandang atau obsesi terhadap sesuatu. Maka dalam pengertian ini visi yang dikembangkan oleh Komsyah Istiqomah adalah:

- a) Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- b) Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- c) Koperasi Syari'ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

2) Misi

Misi adalah tujuan yang diemban dari aktivitas tertentu. Dari pengertian ini misi yang diamanatkan kepada Komsyah Istiqomah adalah:

- a) Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang

secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

- b) Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- c) Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.

3) Tujuan

BMT "ISTIQQOMAH" bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan dan posisi tawar pengusaha kecil bawah dan kecil dengan pelaku ekonomi yang lain.

c. Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung

1) Susunan Pengurus adalah sebagai berikut :

Ketua : Nursalim, SS.

Sekretaris : Adib Makarim, S.Ag.

Bendahara : Yoyok Sunaryo, SE.

2) Susunan Pengawas adalah sebagai berikut :

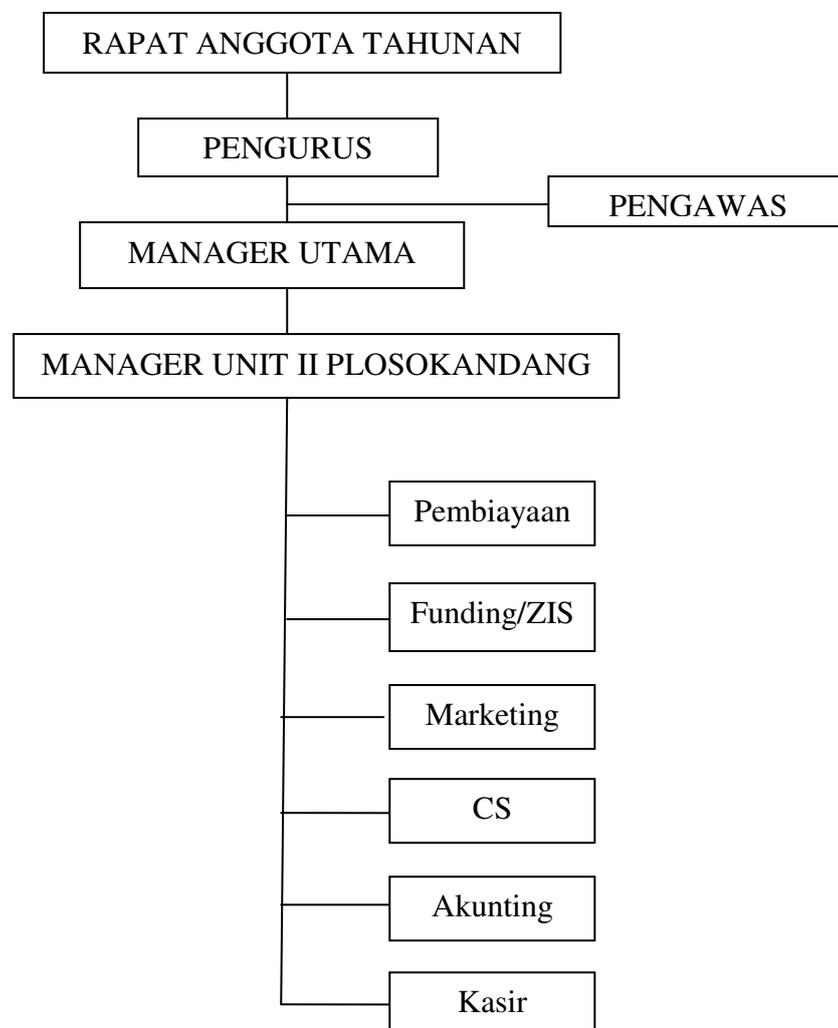
Pengawas Syari'ah : KH. Muhsin Ghozali

Pengawas Administrasi & Keuangan : Winarto, S.Ag.

Pengawas : Imam Mustakim

3) Susunan Pengelola adalah sebagai berikut :

Manager	: Zainul Fuad, SE.
Pembukuan	: Lisa Murnisari, SE.
Pembiayaan	: Muh. Ersan Rifai, S.Sos,i
Kasir	: Sofa Sanaya, S.H.
Penagihan	: Riko Anto Fanni
Cleaning Service	: Muh. Sulthon Ma'ruf



Gambar.4.1 Struktur Organisasi BMT Istiqomah

4) Produk BMT Istiqomah Tulungagung

1) Bentuk Simpanan, meliputi:

a) Simpanan Pokok Anggota Koperasi,

Yaitu simpanan sebesar Rp. 1.000.000,00 setiap anggota dan dibayarkan 1 (satu) kali pada awal masuk sebagai anggota koperasi.

b) Simpanan Pokok Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dibayar oleh para calon nasabah pembiayaan sebelum menjadi anggota pembiayaan, sebesar Rp. 5.000,00.

c) Simpanan Wajib Anggota Koperasi

Yaitu simpanan rutin yang harus dibayar oleh anggota koperasi sebesar Rp. 50.000,00.

d) Simpanan Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan pada saat pinjaman direalisasi, besarnya disesuaikan dengan nilai pembiayaan.

e) Simpanan Wajib Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan selama yang bersangkutan mempunyai pinjaman di Baitul Maal wat Tamwil, dengan nilai sebesar Rp. 1.000,00 per bulan.

f) Penyertaan Modal

Penyertaan modal merupakan suatu bentuk pernyataan modal dari pemodal pada Komsyah. Ketentuan mengenai penyertaan modal antara lain:

- a) Penyertaan modal diperuntukkan bagi mereka yang telah menjadi anggota Komsyah.
- b) Sertifikat penyertaan modal dapat di perjualbelikan dalam lingkup anggota Komsyah.

2) Pengimpunan Dana

- a) SIMASYA diperuntukkan bagi perorangan atau kolektif (yayasan/lembaga)
- b) SIMPATI diperuntukkan bagi Pelajar atau Mahasiswa

3) Penyaluran Dana

Dari seluruh dana yang telah berhasil dihimpun dari masyarakat tersebut, dikembalikan lagi kepada masyarakat yang membutuhkan. Disinilah arti penting BMT sebagai lembaga keuangan intermediasi, yaitu menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang memerlukan, dialokasikan untuk pembiayaan dengan sistem:

a) Murabbahah

Yaitu pembiayaan yang pembayarannya dilakukan oleh anggota setelah jatuh tempo dengan harga dasar barang yang dibeli yang kemudian ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama.

b) Ba'i bi Tsaman Ajil

Yaitu hubungan akad jual beli (investasi atau pengembalian barang) dengan pembayaran tangguh atau angsuran (jual beli secara kredit).

c) Musyarakah

Yaitu akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

d) Mudharabah

Yaitu pembiayaan dimana Baitul Tanwil bertindak sebagai Mudharib yang menjalankan usaha dan manajemennya.

e) Qardul Hasan

Yaitu produk pembiayaan bagi usaha mikro yang tidak memberikan keuntungan finansial bagi pihak yang meminjamkan.¹

2. Gambaran Umum BMT Harum Tulungagung

a. Sejarah BMT Harum Tulungagung

BMT HARUM yang merupakan kependekan dari Baitul maal Wat Tamwil Harapan Ummat Tulungagung yang didirikan pada tanggal 18 Agustus 1998 yang terletak di Jl. Letjend Suprpto, 85, Kepatihan Tulungagung dengan No. Telpn. (0355) 337070. Jumlah anggota BMT

¹ Dokumentasi profil BMT Istiqomah, 22 Oktober 2017

HARUM berjumlah 20 orang dengan modal awal sebesar Rp. 20.000.000,00.²

Latar belakang berdirinya BMT HARUM Tulungagung yaitu adanya Krisis ekonomi yang berkepanjangan dan belum ada solusinya saat ini. Hampir 85% penduduk Indonesia Muslim, tetapi ironisnya perekonomian negeri ini dipegang dan dikendalikan oleh non Muslim. Yang selanjutnya terjadi ketidakadilan dalam sektor moneter. Sebagian besar rakyat negeri ini menyimpan uangnya di Bank Konvensional, namun Bank sangat enggan mengucurkan dananya untuk pengembangan usaha mereka dengan alasan tidak kredibel, memakan banyak biaya dan sebagainya sehingga mereka banyak yang berhubungan dengan rentenir.

Disisi lain sebagian besar kaum muslim negeri ini belum sadar dengan kewajiban mengeluarkan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh untuk membantu kaum Dhuafa dan untuk kegiatan sosial lainnya. BMT HARUM Tulungagung berbadan hukum syariah dengan No. 651/BH/KWK 13/VII/98. Yang diakui sebagai kelompok swadaya masyarakat (KSM), dan juga telah mendapat perlindungan dari pusat inkubasi bisnis usaha kecil (PINBUK), dimana PINBUK telah mendapatkan persetujuan dari bank Indonesia (BI) melalui naskah kerjasama No. 003/MOU/PHBK – PINBUK /VIII / 1995.

² Hasil Wawancara dengan Bpk Baderi selaku Manager BMT Harum Tulungagung pada tanggal 4 November 2017.

b. Visi dan Misi dan Tujuan BMT Harum Tulungagung

1) Visi

Terwujudnya kualitas anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga mampu berperan sebagai wakil-wakil pengabdian Allah SWT untuk memakmurkan ummat manusia.

2) Misi

a) Membangun Lembaga Keuangan Islam yang kuat, terpercaya dan memiliki jaringan luas,

b) Memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi para Anggota dan mitra kerja.

c) Berkomitmen menjadi Lembaga Keuangan yang sesuai syariah yang berorientasi pada usaha mikro dan kecil

3) Tujuan

a) Meningkatkan perekonomian anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya berdasarkan prinsip syariah.

b) Mengikis berbagai macam ketimpangan dan ketidakadilan dalam bidang moneter.

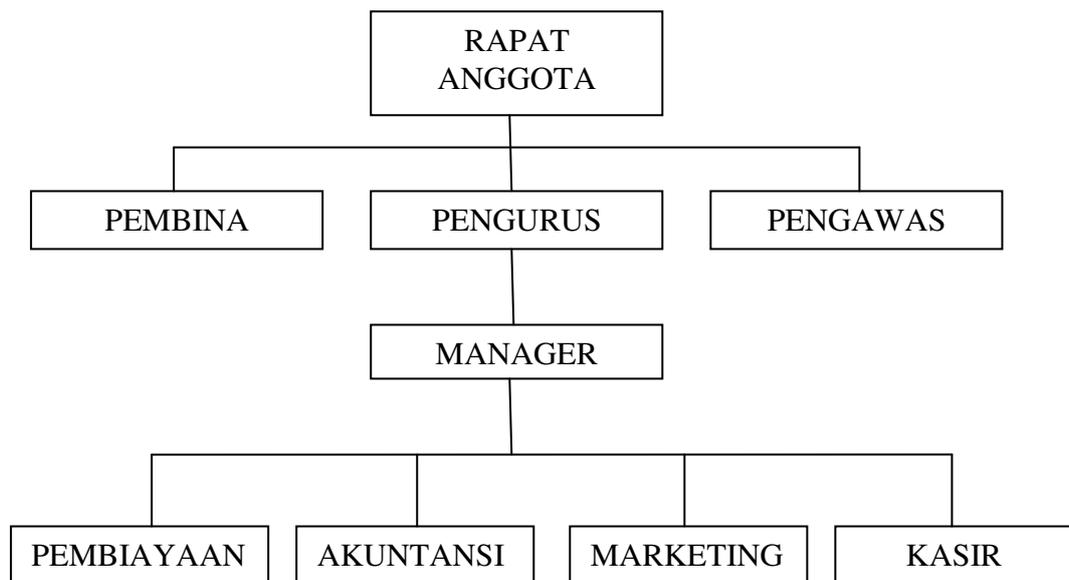
c) Meminimalisir praktek-praktek rentenir yang sangat merugikan Masyarakat.

d) Ikut serta dalam pembangunan perekonomian nasional.

e) Mempermudah pelayanan akan kebutuhan permohonan atau Sarana usaha kepada masyarakat.

c. Struktur Organisasi BMT Harum Tulungagung

Dalam sebuah lembaga tentang adanya susunan organisasi sangatlah penting karena merupakan garis wewenang dan tanggung jawab serta jenjang tingkat kepemimpinan. Adapun struktur organisasi di BMT Harapan Ummat adalah :



Gambar.4.2 Struktur Organisasi BMT Harum

Daftar Pendiri BMT HARUM Tulungagung

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. Dr. H. Iaitupa AM, SpPD | 26. Andri Cahyono |
| 2. Ir. Heru Tjahjono, MM | 27. H. Supangat |
| 3. Hj. Fauziah | 28. Karmudji |
| 4. H. Qomtori Zein | 29. H. Hamim Bz |
| 5. H. Suradi | 30. Ir. Suyono |
| 6. H. Masykur, SH | 31. Drs. Sahono |
| 7. Drs. Saifudin Zufri | 32. Sutardi |
| 8. H. Muhklas Hasan | 33. Sundiyah |

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| 9. Drs. H. Sudjito | 34. Dra. Primayanti |
| 10. Drs. H. sururi Farid | 35. Siti Rofiah |
| 11. Drs. Marzuki ARS | 36. M. Baderi |
| 12. dr. H. Widiarto, SpA | 37. Inama Duriawati |
| 13. Dra. Hj. Sri Sugiarti | 38. Umi Khawa Saraswati |
| 14. Drs. Sumardji | 39. Amin Tampa (alm) |
| 15. Dra. Hj. Muyasyaroh | 40. Armi Nursiami |
| 16. Drs. H. M. Yahdin, M.Ag | 41. Drs. Ali Murtadi, Msi |
| 17. H. M. Ridwan | 42. Hariyadi |
| 18. Drs. H. Marjuni | 43. Drs. Hadi Sadar Atmaja |
| 19. Drs. H. Rokhani Sukamto | 44. Mispan |
| 20. H. Djuwito | 45. Zulianis Salamah |
| 21. H. Achmad Djadi, S.Sos | 46. Drs. H. Achmad Gunarso |
| 22. H. Imam Mukaji | 47. Misbahul Munir, SH MM |
| 23. Tutiek Tjahjani | 48. Yanik Sunarmi |
| 24. Fajar Sidiq Aliwiyono | 49. Cahya Ayu Khans |
| 25. Nurul Amin, S. Ag, MM | 50. H.Purnomo,SH |

Susunan Pengurus :

- | | |
|------------------|---|
| Penasehat | : Dr.H.Laitupa AM, SPd. |
| Pengawas Syariah | : Drs.H.Achmad Gunarso
Hadi Sadar Admadja,SPd. |
| Ketua | : Drs.H.Rokhani Sukamto |
| Sekretaris | : H. Supangat |

Bendahara : H. Djuwito

Manajer : M. Baderi

d. Produk BMT Harum Tulungagung

1) Kepemilikan Modal

Kesempatan mulia bagi masyarakat untuk ikut memiliki BMT dengan cara membeli saham. Selain akan mendapatkan SHU setiap tahun juga punya nilai tambah yaitu ikut serta dalam pemberdayaan Ummat karena dana ini akan digulirkan untuk pengembangan usaha mereka.

2) Produk Simpanan

a) Simpanan Mudhorobah

Yaitu jenis simpanan yang jumlah setorannya tidak ditentukan dan dapat ditambah maupun diambil sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Jenis simpanan ini akan mendapatkan Nisbah bagi Hasil 40%.

b) Simpanan Berjangka

Jenis simpanan yang hanya bisa ditambah dan diambil setelah jatuh tempo waktu tertentu. Yaitu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

Nisbah Bagi Hasil Produk Simpanan Berjangka :

1) Simpanan berjangka 1 bulan : 45%.

2) Simpanan berjangka 3 bulan : 50%.

3) Simpanan berjangka 6 bulan : 55%.

4) Simpanan berjangka 12 bulan : 60%.

c) Produk Pembiayaan yang meliputi:

1) Pembiayaan *Mudhorobah*

Pembiayaan dengan pola bagi hasil, dimana modal keseluruhan dari BMT dan Nasabah mempunyai keahlian untuk melakukan usaha dengan keuntungan dibagi kedua pihak sesuai nisbah yang disepakati.

2) Pembiayaan *Musyarokah (Syirkah)*

Pembiayaan yang diberikan BMT kepada nasabah dengan pola bagi hasil dimana sebagian modal usaha saja yang dari BMT. Nasabah sudah punya modal tetapi untuk pengembangan usaha mereka masih perlu tambahan modal. Keuntungan hasil usaha dibagi dengan nisbah yang disepakati.

3) Pembiayaan *Murobahah (Jual Beli)*

Pembiayaan dengan pola jual beli, dimana BMT sebagai penjual atau penyedia barang, sedangkan nasabah sebagai pembeli dengan cara pembayaran diangsur atau dibayarkan tunai dalam jangka waktu yang telah disepakati. Harga jual dan lamanya pembayaran berdasarkan kesepakatan kedua pihak³

³ Dokumentasi profil lembaga BMT Harum, 28 oktober 2017

B. Temuan Penelitian

1. Peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT

Istiqomah Tulungagung

Kegiatan penyaluran dana di setiap lembaga keuangan, khususnya lembaga keuangan syariah seperti BMT Istiqomah ini disalurkan dalam bentuk pembiayaan yang didasarkan pada kepercayaan diberikan oleh pemilik dana dalam hal ini adalah BMT Istiqomah kepada pengguna dana (nasabah).

a. Saat nasabah mengajukan pembiayaan pihak BMT mengelola

Seorang *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil BMT. Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Untuk kegiatan pembiayaan di sini hanya menggunakan 2 produk pembiayaan yaitu pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah, dulu memang pernah ada pembiayaan Murabahah tapi karena kurangnya minat dari nasabah makanya sekarang kami hanya menggunakan 2 produk pembiayaan saja.⁴

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Peran *account officer* disini untuk mengelola nasabah, misalnya meminta nasabah mengisi form permohonan

⁴ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

pembiayaan usaha, *account officer* melakukan survey diantaranya dengan wawancara saat di kantor, survey lapangan dan sumber referensi dari masyarakat setempat, selanjutnya mengajukan permohonan ke manager dan yang terakhir menandatangani aqad.⁵

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan

Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Dalam praktiknya pembiayaan mudharabah di BMT Istiqomah Tulungagung nasabah datang dengan keperluan untuk pinjam uang untuk menambah modal usahanya. Pada praktiknya setiap nasabah yang datang sudah pasti punya usaha, Pembiayaan mudharabah ini hanya untuk jangka pendek yaitu 6 bulan, setiap bulan hanya memberikan bagi hasilnya saja, sedangkan pengembaliannya dilakukan di akhir, namun juga bisa pengembaliannya dicicil dan nilai bagi hasilnya akan dipotong dari cicilan yang telah dibayarkan. Untuk bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak BMT yaitu 2,4% untuk nasabah lama dan 2,5% untuk nasabah baru dari total pinjaman. untuk pembiayaan musyarakah dalam praktiknya, BMT memberikan dana kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan Nasabah (Nilai pengajuan pembiayaannya) dan nasabah lah sepenuhnya yang mengelolanya uangnya, tapi untuk pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan jangka panjang, untuk pengembaliannya adalah angsuran pokok di tambahkan dengan bagi hasilnya, untuk ketentuan bagi hasilnya adalah 1,3% dari total pinjaman⁶

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Oktober 2017, peneliti melihat secara langsung nasabah sedang wawancara langsung dikantor, kemudian pihak BMT merencanakan untuk segera melakukan survey lapangan, agar pihak BMT bisa mengira-ngira kemampuan nasabah dalam pembiayaan,

⁵ Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁶ Wawancara dengan Ibu Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

sehingga pada akhirnya manajer mengiyakan dan menandatangani aqad pembiayaan.⁷

b. *Account officer* melakukan analisis

Resiko pembiayaan terjadi ketika pencairan pembiayaan dilakukan, namun setiap resiko dapat diminimalisir yang artinya agar usaha yang dilakukan mendapatkan laba yang banyak, maka kegiatan usaha harus di meminimalkan resiko yang akan muncul. Dan untuk hal itu usaha yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis dalam pemberian pembiayaan.

Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Analisis pembiayaan adalah kegiatan wajib yang harus dilakukan oleh *Account Officer* kami, meskipun untuk pembiayaan dalam jumlah kecil kami tetap akan melakukan analisis, namun analisis yang kami lakukan hanya dalam beberapa aspek saja. Kecuali untuk nasabah lama yang sudah pernah meminjam dan nilai rapotnya bagus, maka kami tidak melakukan analisis tetapi jika jumlah pinjamannya lebih tinggi maka kami akan melakukan analisis ulang.⁸

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Peran *account officer* disini untuk mengelola nasabah, misalnya meminta nasabah mengisi form permohonan pembiayaan usaha, *account officer* melakukan survey diantaranya dengan wawancara saat di kantor, survey

⁷ Observasi, 22 Oktober 2017

⁸ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

lapangan dan sumber referensi dari masyarakat setempat, selanjutnya mengajukan permohonan ke manager dan yang terakhir menandatangani aqad.⁹

Account Officer dalam melakukan analisis harus selalu menjunjung tinggi nilai profesionalisme dalam tindakannya. Seorang *Account Officer* juga harus memiliki prinsip sendiri berdasarkan analisis yang dilakukannya. Disinilah peran *Account Officer* sangat di butuhkan dalam melakukan manajemen pembiayaan yang ada di BMT Istiqomah ini, disini dari awal pengajuan kemudian survey dan pencairan semuanya pegang oleh *Account Officer* yang bersangkutan dengan nasabah. Analisis pembiayaan yang digunakan di BMT Istiqomah dengan menggunakan analisis 5C yaitu :

1) Character

Penilaian dari segi character permohonan pembiayaan dilakukan untuk mengetahui tanggung jawab, kejujuran, keseriusan dalam berbisnis dan keseriusan dalam membayar semua kewajiban ke BMT dengan seluruh kekayaan yang di miliki. Karakter sangat menentukan kelancaran pembayaran kewajiban setiap bulannya dan pelunasan pada saat pembiayaan jatuh tempo. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Dari setiap pembiayaan yang ada, semua pengajuan yang masuk harus dilakukan analisis terlebih dahulu kecuali nasabah bagi lama. Dalam menganalisis pembiayaan

⁹ Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

yang paling saya utamakan adalah melihat dari segi Character calon nasabah, memang tidak mudah untuk melihat character seseorang, namun untuk mengetahui karakter seseorang kita tidak perlu harus memantau 24 jam kegiatan orang tersebut. Untuk mengetahui character seseorang yang bisa kita lakukan di antaranya bertanya kepada tetangganya, rekan bisnisnya dan juga saudaranya.¹⁰

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bu Sofa

Sanaya yang mengungkapkan bahwa:

Dalam memberikan penilaian Character setiap *Account Officer* mempunyai trik masing-masing, untuk melihat character seseorang bisa dilihat dari caranya berkomunikasi, tutur bahasa, kebersihan rumah orang tersebut karena hal itu mencerminkan karakter orang, serta hubungannya dengan masyarakat, selain itu informasi tentang nasabah biasanya juga kita dapatkan dari *Account Officer* dari lembaga-lembaga lain sesuai dengan pengalaman mereka, dari cerita mereka kita bisa tau sifat calon nasabah tersebut.¹¹

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai

pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Dalam menilai character nasabahnya adalah dengan perilaku sehari-hari dan juga tutur katanya, dari pinjaman tempat lain, tingkat keimanan seseorang, Kalau untuk pembiayaan besar biasanya saya melakukan pendekatan lebih mendalam kepada setiap calon nasabah. Kadang saya ajak dia karaoke, ngopi dll dan dari itu saya bisa mengetahui karakter calon nasabah yang sebenarnya, dari situ saya biasanya tau tipe-tipe yang saya hadapi karena kelihatan orang-orang yang suka kelayapan dan tidakn nasabah seperti apa, Selain itu saya juga bertanya kepada tetangga disekitar rumah apakah orang tersebut suka keluar malam, berfoya-foya atau yang lainnya.¹²

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 12 Nopember 2017

¹¹ Wawancara dengan Ibu Sofa Sanaya, Kasir, pada tanggal 12 Nopember 2017

¹² Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 12 Nopember 2017

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 12 Oktober 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar tentang karakter dari salah satu nasabah.¹³ Karakter adalah aspek yang sangat penting untuk diketahui, karena awal kepercayaan seseorang adalah ketika melihat bagaimana sifat seseorang sebenarnya. Karena dari awal saja ketika kita mengetahui bahwa karakternya tidak bagus maka pencairan pembiayaan pun tidak akan pernah dilakukan.

2) Capacity

Kapasitas calon nasabah sangat penting diketahui seperti kondisi likuiditas (kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka panjang dan jangka pendeknya) rentabilitas (kemampuan perusahaan untuk mencapai keuntungan hasil operasinya), hal ini penting untuk memahami kemampuan seseorang untuk berbisnis hal ini dapat dipahami karena watak yang baik semata-mata tidak menjamin seseorang mampu menjalankan bisnisnya atau tidak. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Capacity untuk jenis pembiayaan yang besar sangat penting untuk diketahui, karena semakin besar nilai pinjaman maka semakin besar juga risiko yang akan dihadapi oleh pihak bank, untuk menilai Capacity calon

¹³ Observasi, 12 Oktober 2017

nasabah saya biasanya bertanya kepada relasi bisnisnya, bisa juga dilihat dari perputaran uang usahanya.¹⁴

Jenis pembiayaan konsumtif, analisis diarahkan pada kemampuan sumber penghasilan calon nasabah membiayai seluruh pengeluaran bulanannya. Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bu Sofa Sanaya yang mengungkapkan bahwa:

Untuk capacity dari pembiayaan kecil tidak terlalu di perhitungkan, asalkan ada usaha yang dijalankan, namun kita juga bisa melihat dari kondisi rumahnya, untuk pembiayaan konsumtif biasanya dilakukan oleh orang yang tinggal suaminya menjadi TKI, biasanya mereka akan berjanji mengembalikan uangnya setelah suaminya kirim uang, untuk pembiayaan konsumtif nasabah lebih banyak menggunakan akad Mudharabah.¹⁵

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Dalam melakukan survay biasanya keadaan usaha nasabah bisa dilihat dan bisa di taksir, contoh ketika tukang cat motor dengan peralatan seadanya dia mampu mendapatkan konsumen sekitar 7 orang perhari maka bisa diperkirakan penghasilannya berapa, cukup apa tidak untuk kebutuhan keluarganya. Ketika dia mengajukan pembiayaan besar kita bisa mentaksirkan apakah dia mampu membayar angsurannya, semua itu harus ditaksirkan dengan tepat.¹⁶

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Oktober 2017, tentang jenis pembiayaan konsumtif, analisis diarahkan pada kemampuan sumber

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 22 Nopember 2017

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Sofa Sanaya, Kasir, pada tanggal 22 Nopember 2017

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 12 Nopember 2017

penghasilan calon nasabah membiayai seluruh pengeluaran bulanannya, para *account officer* mendiskusikan tentang pengeluaran bulanan nasabah dan penghasilannya.¹⁷ Untuk capacity dari pembiayaan kecil tidak terlalu di perhitungkan, asalkan ada usaha yang dijalankan, namun kita juga bisa melihat dari kondisi rumahnya, untuk pembiayaan konsumtif biasanya dilakukan oleh orang yang suaminya menjadi TKI, biasanya mereka akan berjanji mengembalikan uangnya setelah suaminya kirim uang, untuk pembiayaan konsumtif nasabah lebih banyak menggunakan akad Mudharabah

3) Capital

Capital atau modal yang perlu disertakan dalam obyek pembiayaan perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam. Modal merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Jumlah modal yang diberikan Sebagaimana hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Untuk capital yang perlu diketahui calon nasabah memiliki penghasilan berapa, kemampuan untuk membayar atau mengembalikan uang ke BMT berapa besar. Meskipun mereka memiliki usaha tapi kalau penghasilannya memang tidak cukup untuk kebutuhan sehari-harinya kamipun juga tidak akan memberikan pembiayaan tersebut”.¹⁸

¹⁷ Observasi, 12 Oktober 2017

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 18 Nopember 2017

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bu Sofa

Sanaya yang mengungkapkan bahwa:

Untuk mengukur modal nasabah bisa dilihat dari stok barang jika nasabah itu adalah seorang pedagang, di lihat juga dari kebutuhan keluarganya, gaya hidup, kalau keluarganya suka hura-hura itu bisa mengurangi nilai untuk analisisnya¹⁹

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Untuk sebuah pengajuan pembiayaan dilihat bagaimana kondisi dilapangan yang dihadapi, cocok atau tidak untuk jenis usahanya, menghitung kemampuan nasabah apakah kemampuan nasabah mampu untuk mengelola keuangan jika di tambahkan modal, apakah hal tersebut juga mampu untuk meningkatkan penghasilan atau tidak, semua itu tergantung kebutuhan dan kondisi.²⁰

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Nopember 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar tentang kondisi dilapangan yang dihadapi, cocok atau tidak untuk jenis usahanya, menghitung kemampuan nasabah apakah kemampuan nasabah mampu untuk mengelola keuangan jika di tambahkan modal.²¹

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Sofa Sanaya, Kasir, pada tanggal 18 Nopember 2017

²⁰ Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 18 Nopember 2017

²¹ Observasi pada tanggal 18 Nopember 2017

4) Collateral

Collateral adalah barang yang diserahkan oleh calon nasabah sebagai jaminan terhadap pembiayaan yang diterimanya. Collateral dapat berupa benda bergerak seperti mobil dan motor, dan/atau benda tidak bergerak seperti tanah. Collateral ini harus dinilai oleh BMT untuk mengetahui sejauh mana risiko kewajiban financial calon nasabah kepada BMT. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Collateral atau jaminan sangatlah penting dalam melakukan pencairan pembiayaan, ketika seseorang datang ke BMT untuk melakukan pembiayaan hal di pertama yang ditanyakan adalah apa jaminan yang dimiliki, berapa besar dana yang diperlukan, dan pencairan pembiayaan dilihat dari seberapa besar nilai jaminan yang ada. Maksimal ACC nya 50% dari harga jaminan”.²²

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bu Sofa

Sanaya yang mengungkapkan bahwa:

Untuk jaminan kendaraan bermotor dilihat dari kondisi kendaraan, kami juga harus selalu updet dengan harga pasaran kendaraan, untuk jaminan tanah kami akan melakukan survay lokasi, untuk tanah juga harus ada NPWP, perlu dilihat juga apakah tanahnya Market atau tidak. pemberian pembiayaan biasanya dilihat dari 50% harga jual jaminan yang ada pada saat itu²³

²² Wawancara dengan Ibu Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 5 Desember 2017

²³ Wawancara dengan Ibu Sofa Sanaya, Kasir, pada tanggal 18 Nopember 2017

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Dalam menilai sebuah jaminan harus benar-benar teliti dari berbagai aspek, misalnya kita harus melihat ketika yang dijamin tanah maka yang kita nilai adalah tanah tersebut market atau tidak, dekat dengan jalan raya atau tidak, dan BMT biasanya berani memberikan pinjaman 50% dari harga jual jaminan tersebut.²⁴

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 November 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar tentang harga jaminan dan besarnya modal yang diterima nasabah.²⁵

5) Condition

Condition merupakan keadaan yang meliputi kebijakan pemerintahan, politik, segi budaya yang mempengaruhi perekonomian. Ini dilakukan agar jika dikemudian hari nasabah tidak dapat mengembalikan pokok pinjaman beserta nisbah bagi hasilnya maka berhak atas barang jaminan tersebut dilelang dan hasilnya untuk menutupi kekurangan dari utang nasabah tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Dengan di lakukan analisis pembiayaan dan kelengkapan seluruh persyaratan maka pembiayaan bermasalah dapat di minimalisir namun demikian resiko

²⁴ Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 18 Nopember 2017

²⁵ Observasi pada tanggal 18 Nopember 2017

pembiayaan baru dimulai ketika pencairan dilakukan, maka dari itu untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan pengawasan, karena dalam menjalankan semua usahanya pasti akan ada jatuh bangunnya”.²⁶

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bu Sofa

Sanaya yang mengungkapkan bahwa:

Untuk meminimalisi terjadinya pembiayaan bermasalah biasanya kami melakukan pengawasan, untuk pengawasan yang kami lakukan biasanya hanya melihat dari rekening koran nasabah yang bersangkutan, selain itu juga sering melakukan kunjungan ke tempat nasabah²⁷

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai

pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Dengan pengawasan kita dapat mengetahui lebih awal apabila terjadi ketidak tercapinya target, dengan demikian pihak BMT bisa secepatnya melakukan tindakan penyelamatan.²⁸

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Desember 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar tentang kemungkinan-kemungkinan terjadinya pembiayaan macet, dan cara mengatasinya.²⁹

²⁶ Wawancara dengan Bapak Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 5 Desember 2017

²⁷ Wawancara dengan Bapak Sofa Sanaya, Kasir, pada tanggal 6 Desember 2017

²⁸ Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

²⁹ Observasi pada tanggal 18 Nopember 2017

c. Upaya *Account Officer* untuk menekan resiko pembiayaan

Sepandai apapun analisis pembiayaan dalam menganalisis setiap permohonan pembiayaan, kemungkinan pembiayaan bermasalah pasti ada. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh BMT untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah ini, tergantung pada berat ringannya masalah yang dihadapi serta sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Penanganan pembiayaan bermasalah adalah bagian yang tidak dapat dihindari dalam proses pembiayaan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Risiko yang terjadi dari peminjaman adalah peminjaman yang tertunda atau ketidak mampuan peminjam untuk membayar kewajiban yang telah dibebankan untuk mengantisipasi hal tersebut maka BMT harus mampu menganalisis penyebab permasalahan. Kita selalu mempersiapkan setiap kemungkinan terburuk yang akan terjadi dalam terjadinya pembiayaan bermasalah, untuk menekan terjadinya pembiayaan bermasalah kami sendiri harus lebih selektif untuk menilai dari calon nasabah tersebut”³⁰.

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bu Sofa

Sanaya yang mengungkapkan bahwa:

Pihak kami biasanya melakukan analisis tentang aspek internal dan juga eksternal, dari pihak internal mungkin karena kurangnya analisis yang kami lakukan kepada nasabah, tetapi yang sering terjadi adalah ketika nasabah melakukan pembiayaan menggunakan rekening saudara ataupun temannya yang memiliki nilai baik disini dan digunakan oleh orang yang pada akhirnya dia tidak mau melunasi pembiayaannya, dari pihak eksternal biasanya

³⁰ Wawancara dengan Bapak Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 5 Desember 2017

nasabah memang sedang dalam mengalami masalah ekonomi, ada yang gagal panen, ada juga ketika sudah waktunya bayar anaknya sakit dll³¹

Hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Resiko pembiayaan terjadi ketika pencairan pembiayaan dilakukan, namun setiap resiko dapat diminimalisir yang artinya agar usaha yang dilakukan mendapatkan laba yang banyak, maka kegiatan usaha harus di meminimalkan resiko yang akan muncul. Dan untuk hal itu usaha yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis dalam pemberian pembiayaan.³²

Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Analisis pembiayaan adalah kegiatan wajib yang harus dilakukan oleh *Account Officer* kami, meskipun untuk pembiayaan dalam jumlah kecil kami tetap akan melakukan analisis, namun analisis yang kami lakukan hanya dalam beberapa aspek saja. Kecuali untuk nasabah lama yang sudah pernah meminjam dan nilai rapotnya bagus, maka kami tidak melakukan analisis tetapi jika jumlah pinjamannya lebih tinggi maka kami akan melakukan analisis ulang.³³

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Desember 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi mengenai

³¹ Wawancara dengan Bapak Sofa Sanaya, Kasir, pada tanggal 6 Desember 2017

³² Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

³³ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

kemungkinan-kemungkinan terjadinya pembiayaan macet, dan cara mengatasinya.³⁴

2. Peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT

Harum Tulungagung

a. Saat nasabah mengajukan pembiayaan

Peran *Account Officer* untuk membina nasabah dan melakukan survey, mempertimbangkan jaminan yang diajukan nasabah dan mengecek persyaratan nasabah. Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak M. Baderi selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Peran dari *account officer* adalah melakukan survey, mempertimbangkan jaminan yang diajukan oleh nasabah dan mengecek persyaratan nasabah yaitu KTP, KK, fotokopi jaminan (BPKB, STNK untuk jaminan sepeda motor atau mobil) kemudian diajukan kepada saya untuk mendapatkan persetujuan penyaluran pembiayaan.³⁵

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai ketua yang mengungkapkan bahwa:

Peran *account officer* mengelola nasabah, misalnya meminta nasabah mengisi form permohonan pembiayaan usaha, *account officer* melakukan survey diantaranya dengan wawancara saat di kantor, survey lapangan dan sumber referensi dari masyarakat setempat, selanjutnya mengajukan permohonan ke manager dan yang terakhir menandatangani aqad.³⁶

³⁴ Observasi pada tanggal 18 Nopember 2017

³⁵ Wawancara dengan Bapak M. Baderi, Manager, pada tanggal 25 Oktober 2017

³⁶ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, ketua, pada tanggal 25 Oktober 2017

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Pada praktinya setiap nasabah yang datang sudah pasti punya usaha, BMT memberikan dana kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan Nasabah (Nilai pengajuan pembiayaannya) dan nasabah lah sepenuhnya yang mengelolanya uangnya, tapi untuk pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan jangka panjang, untuk pengembaliannya adalah angsuran pokok di tambahkan dengan bagi hasilnya, untuk ketentuan bagi hasilnya adalah 1,3% dari total pinjaman³⁷

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 25 Oktober 2017, peneliti melihat secara langsung nasabah sedang wawancara langsung dikantor, kemudian pihak BMT merencanakan untuk segera melakukan survey lapangan, agar pihak BMT bisa mengira-ngira kemampuan nasabah dalam pembiayaan, sehingga pada akhirnya manajer mengiyakan dan menandatangani aqad pembiayaan.³⁸

b. *Account officer* melakukan analisis

Account Officer dalam melakukan analisis harus selalu menjunjung tinggi nilai profesionalisme dalam tindakannya. Seorang *Account Officer* juga harus memiliki prinsip sendiri berdasarkan analisis yang dilakukannya. Disinilah peran *Account Officer* sangat di butuhkan dalam melakukan manajemen pembiayaan yang ada di BMT Harum ini, disini dari awal pengajuan kemudian survey dan

³⁷ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

³⁸ Observasi, 25 Oktober 2017

pencairan semuanya dipegang oleh *Account Officer* yang bersangkutan dengan nasabah. Analisis pembiayaan yang digunakan di BMT Harum dengan menggunakan analisis 5C yaitu :

1) Character

Penilaian karakter sangat menentukan kelancaran pembayaran kewajiban setiap bulannya dan pelunasan pada saat pembiayaan jatuh tempo. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Menganalisis pembiayaan yang paling saya utamakan adalah melihat dari segi Character calon nasabah, memang tidak mudah untuk melihat character seseorang, namun untuk mengetahui karakter seseorang kita tidak perlu harus memantau 24 jam kegiatan orang tersebut. Untuk mengetahui character seseorang yang bisa kita lakukan di antaranya bertanya kepada tetangganya, rekan bisnisnya dan juga saudaranya. Dan jika yang dihadapi pegawai negeri maka *account officer* menilai dari karakter lingkungan dan kapasitasnya.³⁹

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bapak

Djuwito yang mengungkapkan bahwa:

Setiap *Account Officer* mempunyai trik masing-masing, untuk melihat *character* seseorang bisa dilihat dari caranya berkomunikasi, tutur bahasa, kebersihan rumah orang tersebut karena hal itu mencerminkan karakter orang, serta hubungannya dengan masyarakat, selain itu informasi tentang nasabah biasanya juga kita dapatkan dari *Account Officer* dari lembaga-lembaga lain sesuai dengan pengalaman mereka, dari cerita mereka kita bisa tau sifat calon nasabah tersebut.⁴⁰

³⁹ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 12 Desember 2017

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Djuwito, pada tanggal 12 Desember 2017

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso yang mengungkapkan bahwa:

Dalam menilai character nasabanya adalah dengan perilaku sehari-hari dan juga tutur katanya, dari pinjaman tempat lain, tingkat keimanan seseorang. Kalau untuk pembiayaan besar biasanya saya melakukan pendekatan lebih mendalam kepada setiap calon nasabah. Saya lebih sering berkunjung ke rumah calon nasabah untuk mengetahui character nya, saya juga sering bertanya kepada tetangga sekitar mengenai calon nasabah. Kalau saya itu lebih senang menggali informasi nasabah dari tetangga sekitar dan saudara-saudaranya.⁴¹

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 12 Desember 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar tentang karakter dari salah satu nasabah.⁴²

2) Capacity

Kapasitas calon nasabah sangat penting diketahui, hal ini penting untuk memahami kemampuan seseorang untuk berusaha hal ini dapat dipahami karena watak yang baik semata-mata tidak menjamin seseorang mampu menjalankan bisnisnya atau tidak. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Capacity untuk jenis pembiayaan yang besar sangat penting untuk diketahui, karena semakin besar nilai pinjaman maka semakin besar juga risiko yang akan dihadapi oleh pihak BMT, untuk menilai Capacity calon nasabah saya biasanya bertanya kepada relasi

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 12 Nopember 2017

⁴² Observasi, 12 Desember 2017

bisnisnya, bisa juga dilihat dari perputaran uang usahanya.⁴³

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bapak Djuwito yang mengungkapkan bahwa:

Untuk capacity dari pembiayaan kecil tidak terlalu di perhitungkan, asalkan ada usaha yang dijalankan, namun kita juga bisa melihat dari kondisi rumahnya, untuk pembiayaan konsumtif biasanya dilakukan oleh orang yang tinggal suaminya menjadi TKI, biasanya mereka akan berjanji mengembalikan uangnya setelah suaminya kirim uang.⁴⁴

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Dalam melakukan survay biasanya keadaan usaha nasabah bisa dilihat dan bisa di taksir, cukup apa tidak untuk kebutuhan keluarganya. Ketika dia mengajukan pembiayaan besar kita bisa mentaksirkan apakah dia mampu membayar angsurannya, semua itu harus ditaksirkan dengan tepat. Mungkin kita bisa menaksir nya dengan bertanya berapa penghasilannya satu bulan dan berapa besar pengeluaran yang dikeluarkan selama satu bulan untuk jangka waktu tertentu. Dari situ kita bisa menilai.⁴⁵

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 12 Nopember 2017, tentang jenis pembiayaan konsumtif, analisis diarahkan pada kemampuan sumber penghasilan calon nasabah membiayai seluruh pengeluaran bulanannya, para *account officer* mendiskusikan tentang

⁴³ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 22 Nopember 2017

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Djuwito, pada tanggal 22 Nopember 2017

⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 12 Nopember 2017

pengeluaran bulanan nasabah dan penghasilannya.⁴⁶ Untuk capacity dari pembiayaan kecil tidak terlalu di perhitungkan, asalkan ada usaha yang dijalankan, namun kita juga bisa melihat dari kondisi rumahnya, untuk pembiayaan konsumtif biasanya dilakukan oleh orang yang tinggal suaminya menjadi TKI, biasanya mereka akan berjanji mengembalikan uangnya setelah suaminya kirim uang.

3) Capital

Capital merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Modal yang perlu diketahui calon nasabah memiliki penghasilan berapa, kemampuan untuk membayar atau mengembalikan uang ke BMT berapa besar. Meskipun mereka memiliki usaha tapi kalau penghasilannya memang tidak cukup untuk kebutuhan sehari-harinya kamipun juga tidak akan memberikan pembiayaan tersebut”.⁴⁷

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bapak Djuwito yang mengungkapkan bahwa:

Pengukuran modal nasabah bisa dilihat dari stok barang jika nasabah itu adalah seorang pedagang, di lihat juga dari kebutuhan keluarganya, gaya hidup, kalau keluarganya suka hura-hura itu bisa mengurangi nilai untuk analisisnya⁴⁸

⁴⁶ Observasi, 12 Nopember 2017

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Djuwito, pada tanggal 18 Desember 2017

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Untuk sebuah pengajuan pembiayaan dilihat bagaimana kondisi dilapangan yang dihadapi, cocok atau tidak untuk jenis usahanya, menghitung kemampuan nasabah apakah kemampuan nasabah mampu untuk mengelola keuangan jika di tambahkan modal, apakah hal tersebut juga mampu untuk meningkatkan penghasilan atau tidak, semua itu tergantung kebutuhan dan kondisi.⁴⁹

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Desember 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar tentang kondisi dilapangan yang dihadapi, cocok atau tidak untuk jenis usahanya, menghitung kemampuan nasabah apakah kemampuan nasabah mampu untuk mengelola keuangan jika di tambahkan modal.⁵⁰

4) Collateral

Collateral ini harus dinilai oleh BMT untuk mengetahui sejauh mana risiko kewajiban financial calon nasabah kepada BMT. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Jaminan sangatlah penting dalam melakukan pencairan pembiayaan, ketika seseorang datang ke BMT untuk melakukan pembiayaan hal di pertama yang ditanyakan adalah apa jaminan yang dimiliki, berapa besar dana yang diperlukan, dan pencairan pembiayaan dilihat dari seberapa besar nilai jaminan yang ada”.⁵¹

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

⁵⁰ Observasi pada tanggal 18 Desember 2017

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 5 Desember 2017

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bapak Djuwito yang mengungkapkan bahwa:

Untuk jaminan kendaraan bermotor dilihat dari kondisi kendaraan, kami juga harus selalu updet dengan harga pasaran kendaraan, dan tanah, perlu dilihat juga apakah tanahnya Market atau tidak. Pemberian pembiayaan biasanya dilihat dari 60% harga jual jaminan yang ada pada saat itu⁵²

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Dalam menilai sebuah jaminan untuk benda tidak bergerak seperti tanah dan bangunannya. tanahnya Market atau tidak. Untuk kendaraan kita melihat keadaan kendaraan dan harga pasaran yang berlaku saat itu.⁵³

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Desember 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar tentang harga jaminan dan besarnya modal yang diterima nasabah.⁵⁴

5) Condition

Condition merupakan keadaan yang meliputi kebijakan pemerintahan, politik, segi budaya yang mempengaruhi perekonomian. Ini dilakukan agar jika dikemudian hari nasabah tidak dapat mengembalikan pokok pinjaman beserta nisbah bagi hasilnya maka berhak atas barang jaminan tersebut dilelang

⁵² Wawancara dengan Bapak Djuwito, pada tanggal 18 Desember 2017

⁵³ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

⁵⁴ Observasi pada tanggal 18 Desember 2017

dan hasilnya untuk menutupi kekurangan dari utang nasabah tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Dengan di lakukan analisis pembiayaan dan kelengkapan seluruh persyaratan maka pembiayaan bermasalah dapat di minimalisir namun demikian resiko pembiayaan baru dimulai ketika pencairan dilakukan, maka dari itu untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan pengawasan.⁵⁵

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bapak Djuwito yang mengungkapkan bahwa:

Untuk meminimalisi terjadinya pembiayaan bermasalah biasanya kami melakukan pengawasan, untuk pengawasan yang kami lakukan biasanya melihat dari rekening koran nasabah yang bersangkutan, selain itu juga sering melakukan kunjungan ke tempat nasabah.⁵⁶

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Dengan pengawasan kita dapat mengetahui lebih awal apabila terjadi ketidak tercapinya target, dengan demikian pihak BMT bisa secepatnya melakukan tindakan penyelamatan.⁵⁷

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 18 Desember 2017, peneliti melihat secara langsung pembicaraan dari para *account officer* yang diskusi panjang lebar

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 5 Desember 2017

⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Djuwito, pada tanggal 6 Desember 2017

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

tentang kemungkinan-kemungkinan terjadinya pembiayaan macet, dan cara mengatasinya.⁵⁸

c. Upaya *Account Officer* untuk menekan resiko pembiayaan

Jaminan merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Akan tetapi masih ada kemungkinan timbulnya pembiayaan yang bermasalah meskipun jaminan sudah tercover. Penanganan pembiayaan bermasalah adalah bagian yang tidak dapat dihindari dalam proses pembiayaan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Risiko yang terjadi dari peminjaman adalah ketidakmampuan peminjam untuk membayar kewajiban yang telah dibebankan. Untuk menangani terjadinya pembiayaan bermasalah tidak bisa dilakukan seorang diri, dalam ini harus dilakukan kerja tim dan melakukan suatu pendekatan”.⁵⁹

Data di atas didukung hasil wawancara dengan Bapak

Djuwito yang mengungkapkan bahwa:

Iya mbak, memang setiap pemberian pembiayaan resiko yang akan dihadapi adalah pembiayaan yang bermasalah, nasabah tidak mampu bayar misalnya. Tapi untuk mengantisipasi hal itu sebenarnya dari pihak BMT sendiri juga selalu melakukan pengawasan, baik dari rekening Nasabah dan kami pun sering berkunjung untuk memantau usaha nasabah.⁶⁰

⁵⁸ Observasi pada tanggal 18 Desember 2017

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Djuwito, pada tanggal 18 Desember 2017

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Analisis pembiayaan adalah kegiatan wajib yang harus dilakukan oleh *Account Officer* kami, meskipun untuk pembiayaan dalam jumlah kecil kami tetap akan melakukan analisis. Kecuali untuk nasabah lama yang sudah pernah meminjam dan nilai rapotnya bagus, maka kami tidak melakukan analisis tetapi jika jumlah pinjamannya lebih tinggi maka kami akan melakukan analisis ulang.⁶¹

Dari hasil Uraian BMT Istiqomah dan BMT Harum dapat diketahui bahwa peran *Account Officer* yang pertama adalah melayani nasabah yang mengajukan pembiayaan, melakukan analisis terhadap nasabah, ke dua BMT sama-sama menilai nasabah berdasar prinsip 5C akan tetapi untuk penilaian jaminan pada BMT Istiqomah 50% dari harga jual sementara di BMT Harum 60% dari harga jual, *Account Officer* berusaha menekan terjadinya resiko pembiayaan, pada BMT Istiqomah Upaya yang dilakukan adalah dengan menyeleksi lebih spesifik dalam mencari nasabah pembiayaan dan memaksimalkan dalam menganalisis calon nasabah, sementara pada BMT Harum mereka melakukan pengawasan, untuk pengawasan yang mereka lakukan biasanya melihat dari rekening koran nasabah yang bersangkutan, selain itu juga sering melakukan kunjungan ke tempat nasabah.

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 18 Desember 2017

3. Peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT

Istiqomah Tulungagung

Peran debt collector dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Jika terjadi resiko pembiayaan bermasalah *debt collector* segera bertindak yaitu sering mengingatkan nasabah melalui telepon, surat peringatan maksimal 3 x dari BMT dan yang terakhir eksekusi jaminan. Ketika menemukan pembiayaan macet di usahakan untuk tetap membayarkan pokok pinjamannya saja, kalau tidak bisa maka langkah selanjutnya adalah dengan Litigasi yaitu melakukan jalur hukum berupa lelang, eksekusi jaminan. Kenapa harus di lakukan litigasi karena uang yang dipakai oleh nasabah itu adalah uang Umat, uangnya orang banyak, dan itu semua adalah amanah yang sewaktu-waktu akan di ambil oleh nasabah.⁶²

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Riko Antofani sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Peran *debt collector* melakukan pemantauan angsuran nasabah kita bisa mengetahui apakah untuk bulan ini dan bulan-bulan sebelumnya nasabah telah membayarkan angsuran pembiayaanya atau belum, dan ketika kita tau apabila penunggakan angsuran sudah 3 bulan maka dari pihak kami akan mengirimkan somasi kepada nasabah yang bersangkutan. Somasi akan kami kirim sampai 3 kali berturut-turut setiap bulan, tapi biasanya nasabah akan segera melunasi tunggakan setelah kami mengirim somasi yang pertama.⁶³

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

⁶² Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁶³ Wawancara dengan Riko Antofani, Penagih, pada tanggal 22 Oktober 2017

ketika pembiayaan diketahui kurang lancar maka bisa dilakukan suatu teguran yang tegas, agar orang bisa konsentrasi dalam membayarkan utangnya, biasanya nasabahnya terlalu “Ngentengne” dalam hal membayarkan utangnya, selanjutnya adalah memberikan penekanan spiritual “Utang harus dibayar, janji harus ditepati, untuk nasabah bagi nasabah yang benar-benar mengalami kesulitan maka mereka akan berbicara baik-baik kepada pihak BMT dan meminta untuk melakukan penanganan rescheduling yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Nasabah sering melakukan hal ini ketika jangka pinjaman mereka masih lama karena mereka merasa tidak mampu membayar dengan angsuran pada akad pertama yang telah dilakukan, sehingga jalan keluar yang mereka lakukan adalah dengan Rescheduling⁶⁴

Penyitaan jaminan di BMT sangat tergantung dari kebijakan manajemen. Ada yang melakukan eksekusi ada juga yang tidak melakukan eksekusi jaminan nasabah yang mengalami kemacetan pembiayaan. Kebanyakan lebih memilih melakukan rescheduling, reconditioning dan pembiayaan ulang dengan qorddul hasan dan jaminan harus tetap ada sebagai persyaratan jaminannya. Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Dalam pembiayaan bermasalah di BMT Istiqomah sangat menghindari penyitaan jaminan, karena jika semakin banyak nya menyita barang maka reputasi BMT pun menjadi kurang baik.⁶⁵

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT sedang

⁶⁴ Wawancara dengan ibu Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

bermusyawarah membicarakan terkait penyitaan jaminan, namun biasanya BMT selalu mengambil kebijaksanaan untuk menjadwalkan ulang angsuran.⁶⁶

4. Peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung

Peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu sering melakukan kunjungan lapangan dengan disesuaikan kondisi atau waktu dari nasabah, sebelum tanggal jatuh tempo lebih sering diingatkan melalui telepon dan mengajak nasabah bernegosiasi (seperti member tenggang waktu dan lain-lain, surat peringatan dan terakhir eksekusi jaminan. Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak M. Baderi selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Jika terjadi resiko pembiayaan bermasalah *debt collector* segera bertindak yaitu sering melakukan kunjungan lapangan dengan menyesuaikan kondisi atau waktu dari nasabah, sering mengingatkan nasabah melalui telepon, surat peringatan maksimal 3 x dari BMT dan yang terakhir eksekusi jaminan.⁶⁷

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Purnomo sebagai penagih yang mengungkapkan bahwa:

Peran *debt collector* melakukan pemantauan angsuran nasabah yaitu dengan: sering melakukan kunjungan lapangan dengan disesuaikan kondisi atau waktu dari nasabah, sebelum tanggal jatuh tempo lebih sering diingatkan melalui telepon, dan mengajak nasabah bernegosiasi (seperti memberi tenggang waktu dan lain-lain) surat peringatan dan terakhir eksekusi jaminan.⁶⁸

⁶⁶ Observasi, 22 Oktober 2017

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak M. Baderi, Manager, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Purnomo, Penagih, pada tanggal 25 Oktober 2017

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Peran *debt collector* melakukan pemantauan angsuran nasabah, untuk nasabah yang benar-benar mengalami kesulitan maka mereka akan berbicara baik-baik kepada pihak BMT dan meminta untuk melakukan penanganan rescheduling yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Nasabah sering melakukan hal ini ketika jangka pinjaman mereka masih lama karena mereka merasa tidak mampu membayar dengan angsuran pada akad pertama yang telah dilakukan, sehingga jalan keluar yang mereka lakukan adalah dengan penjadwalan ulang.⁶⁹

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 25 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT sedang bermusyawarah membicarakan terkait penyitaan jaminan, namun biasanya BMT selalu mengambil kebijaksanaan untuk menjadwalkan ulang angsuran.⁷⁰

Dari hasil Uraian BMT Istiqomah dan BMT Harum diketahui bahwa peran *Debt Collector* adalah Pada BMT Istiqomah saat terjadi resiko pembiayaan bermasalah *debt collector* segera bertindak yaitu sering mengingatkan nasabah melalui telepon, surat peringatan maksimal 3 x dari BMT dan yang terakhir eksekusi jaminan, akan tetapi eksekusi jaminan ini sangat jarang dilakukan karena dianggap bisa membuat buruk citra BMT, sementara pada BMT Harum sering melakukan kunjungan lapangan dengan disesuaikan kondisi atau waktu dari nasabah, sebelum tanggal jatuh tempo lebih sering

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁷⁰ Observasi, 25 Oktober 2017

diingatkan melalui telepon, dan mengajak nasabah bernegosiasi (seperti memberi tenggang waktu dan lain-lain), yang terakhir dengan mengirimkan surat peringatan dan terakhir eksekusi jaminan.

5. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung

a. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

1) Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambat yang umum terjadi yaitu: data kurang lengkap dari nasabah, minimnya informasi dan komunikasi dengan nasabah.⁷¹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambatnya data-data yang diberikan oleh nasabah kurang lengkap, sehingga pihak bank harus membantu melengkapinya misalnya tentang urusan

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

membuat akta tanah, mencari pemilik asli jaminan untuk meminta tanda tangannya. Minimnya informasi dan komunikasi dengan nasabah karena kadang nasabah tidak mau berterus terang akan kondisi sebenarnya.⁷²

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambatnya karena nasabah tidak bisa memberikan data ataupun informasi yang jelas tentang jaminan, sehingga kami harus membantu nasabah untuk melengkapi data-data yang dimasukkan ke BMT yang kurang agar nasabah segera bisa menikmati produk dalam pembiayaan⁷³

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT sedang bermusyawarah membicarakan terkait data-data yang kurang lengkap diterima oleh pihak BMT, dan pihak BMT biasanya membantu proses melengkapi persyaratan yang kurang.⁷⁴

2) Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Faktor pendukung peran *account officer* disini biasanya dikasih intensif gaji dan hadiah/reward yang sesuai.⁷⁵

⁷² Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁷³ Wawancara dengan Bapak Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁷⁴ Observasi, 22 Oktober 2017

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Factor pendukungnya biasanya mendapat gaji intensif yang lumayan untuk tambahan kebutuhan keluarga, dan pihak pengelola tak tanggung-tanggung memberikan hadiah yang pantas untuk *account officer*.⁷⁶

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Factor pendukungnya biasanya mendapat gaji intensif yang lumayan untuk tambahan kebutuhan keluarga, dan pihak pengelola tak tanggung-tanggung memberikan hadiah yang pantas untuk *account officer* sehingga membuat kami bersemangat dan selalu tersenyum serta dengan sepenuh hati membantu nasabah.⁷⁷

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT sedang bermusyawarah membicarakan terkait gaji tambahan yang bisa mendapatkan nasabah.⁷⁸

- b. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan
 - 1) Faktor penghambat peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung,

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Muh. Ersan Rifai, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁷⁸ Observasi, 22 Oktober 2017

Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambat nasabah tidak bisa dihubungi dan lokasi nasabah kurang strategis, sangat jauh tim kami sulit untuk menjangkaunya, walaupun kami sudah mensurveynya waktu pendaftaran pembiayaan, perkiraan kami meleset.⁷⁹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Riko Antofani sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambatnya jika nasabah sulit dihubungi, saya tanyakan ke keluarga dan lingkungan sekitarnya katanya rumahnya selalu tutup jadi saya bingung mau mencari dimana.⁸⁰

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambat nasabah tidak bisa dihubungi dan lokasi nasabah kurang strategis, sangat jauh tim kami sulit untuk menjangkaunya, walaupun kami sudah mensurveynya waktu pendaftaran pembiayaan, perkiraan kami meleset.⁸¹

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT mengeluhkan nasabah yang mengalami pembiayaan macet.⁸²

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Riko Antofani, Penagih, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁸² Observasi, 22 Oktober 2017

2) Faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak Zainal Fuad selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Factor pendukungnya ada uang transportnya, reward apabila target terpenuhi dan sering di luar jadi tidak mudah jenuh.⁸³

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Riko Antofani sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Factor pendukungnya, setiap kali saya bertugas saya dikasih uang transport, sehingga uangku tidak berkurang. Dapat hadiah jika target terpenuhi dan aku sering ke luar kantor jadi tidak merasa jenuh⁸⁴

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bu Lisa Murnisari yang mengungkapkan bahwa:

Factor pendukungnya, tim *debt collector* dikasih uang transport, mendapatkan hadiah jika target terpenuhi dan sering ke luar kantor jadi tidak merasa jenuh⁸⁵

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 22 Oktober 2017.⁸⁶

⁸³ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad, Manager, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Riko Antofani, Penagih, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Lisa Murnisari, Pembiayaan, pada tanggal 22 Oktober 2017

⁸⁶ Observasi, 22 Oktober 2017

6. **Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung**

a. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

1) Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu data sudah lengkap, persyaratan lengkap tapi ternyata usaha kurang layak untuk dibiayai, jaminan sudah mencakup tapi usaha kurang layak, nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum, Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak M. Baderi selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambat yang umum terjadi yaitu: data sudah lengkap, persyaratan lengkap tapi ternyata usaha kurang layak untuk dibiayai, jaminan sudah mencakup tapi usaha kurang layak, nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum.⁸⁷

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak M. Baderi, Manager, pada tanggal 25 Oktober 2017

Factor penghambatnya data sudah lengkap, persyaratan lengkap tapi ternyata usaha kurang layak untuk dibiayai, jaminan sudah mencover tapi usaha kurang layak, nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum. Minimnya informasi dan komunikasi dengan nasabah karena kadang nasabah tidak mau berterus terang akan kondisi sebenarnya.⁸⁸

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambatnya karena nasabah tidak bisa memberikan data ataupun informasi yang jelas tentang jaminan, sehingga kami harus membantu nasabah untuk melengkapi data-data yang dimasukkan ke BMT yang kurang agar nasabah segera bisa menikmati produk dalam pembiayaan⁸⁹

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 25 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT sedang bermusyawarah membicarakan terkait data-data yang kurang lengkap diterima oleh pihak BMT, dan pihak BMT biasanya membantu proses melengkapi persyaratan yang kurang.⁹⁰

2) Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu factor syariahnya untuk mengembangkan ekonomi syariah atau menampilkan sesuatu yang beda dengan pola syariah yang tidak

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁹⁰ Observasi, 25 Oktober 2017

bisa disamakan oleh bank umum. Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak M. Baderi selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu factor syariahnya untuk mengembangkan ekonomi syariah atau menampilkan sesuatu yang beda dengan pola syariah yang tidak bisa disamakan oleh bank umum.⁹¹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu factor syariahnya untuk mengembangkan ekonomi syariah atau menampilkan sesuatu yang beda dengan pola syariah yang tidak bisa disamakan oleh bank umum.⁹²

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu factor syariahnya untuk mengembangkan ekonomi syariah atau menampilkan sesuatu yang beda dengan pola syariah yang tidak bisa disamakan oleh bank umum.⁹³

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 25 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT

⁹¹ Wawancara dengan Bapak M. Baderi, Manager, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁹² Wawancara dengan Bapak Ahmad Gunarso, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁹³ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

sedang bermusyawarah membicarakan terkait faktor penyemangat dalam bekerja.⁹⁴

b. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

1) Faktor penghambat peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu nasabah tidak bisa dihubungi, mengadakan kunjungan tetapi tidak bisa tatap muka dan janji sering mundur. Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak M. Baderi selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Faktor penghambat peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu nasabah tidak bisa dihubungi, mengadakan kunjungan tetapi tidak bisa tatap muka dan janji sering mundur.⁹⁵

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Bapak Purnomo sebagai penagih yang mengungkapkan bahwa:

Faktor penghambat peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu nasabah tidak bisa dihubungi, mengadakan kunjungan tetapi tidak bisa tatap muka dan janji sering mundur.⁹⁶

⁹⁴ Observasi, 25 Oktober 2017

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak M. Baderi, Manager, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Bapak Purnomo, Penagih, pada tanggal 25 Oktober 2017

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Factor penghambat nasabah tidak bisa dihubungi dan lokasi nasabah kurang strategis, sangat jauh tim kami sulit untuk menjangkaunya, walaupun kami sudah mensurveynya waktu pendaftaran pembiayaan, perkiraan kami meleset.⁹⁷

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti pada tanggal 25 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT mengeluhkan nasabah yang mengalami pembiayaan macet.⁹⁸

2) Faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu diberi motivasi oleh pengelola BMT, reward atau hadiah dari lembaga apabila target terpenuhi dan ada uang tranportnya, Sebagaimana di hasil wawancara dengan Bapak M. Baderi selaku Manager yang mengungkapkan bahwa:

Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu diberi motivasi oleh pengelola BMT, reward atau hadiah dari lembaga apabila target terpenuhi dan ada uang tranportnya.⁹⁹

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

⁹⁸ Observasi, 25 Oktober 2017

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak M. Baderi, Manager, pada tanggal 25 Oktober 2017

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan

Bapak Purnomo sebagai pembiayaan yang mengungkapkan bahwa:

Factor pendukungnya, setiap kali saya bertugas saya dikasih uang transport, sehingga uangku tidak berkurang. Dapat hadiah jika target terpenuhi dan selalu dimotivasi terus untuk terus mengembangkan BMT, sehingga motivasi selalu terjaga¹⁰⁰

Data di atas juga diperkuat dengan hasil wawancara

dengan Bapak Supangat yang mengungkapkan bahwa:

Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu diberi motivasi oleh pengelola BMT, reward atau hadiah dari lembaga apabila target terpenuhi dan ada uang tranportnya¹⁰¹

Data tersebut didukung dengan hasil observasi peneliti

pada tanggal 25 Oktober 2017, peneliti melihat pengelola BMT berbicara tentang tugas mereka.¹⁰²

Dari hasil Uraian BMT Istiqomah dan BMT Harum dapat diketahui bahwa faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan pada BMT Istiqomah dan BMT Harum adalah Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah yaitu data-data yang diberikan oleh nasabah kurang lengkap, Minimnya informasi dan komunikasi dengan nasabah karena kadang nasabah tidak

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bapak Purnomo, Penagih, pada tanggal 25 Oktober 2017

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Supangat, Pembiayaan, pada tanggal 25 Oktober 2017

¹⁰² Observasi, 25 Oktober 2017

mau berterus terang akan kondisi sebenarnya. Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan yaitu mendapat gaji intensif. Faktor penghambat peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan yaitu nasabah tidak bisa dihubungi, lokasi nasabah kurang strategis, perkiraan pengelola meleset. Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu uang transport.

Sementara di BMT Harum, faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan yaitu data sudah lengkap, persyaratan lengkap tapi ternyata usaha kurang layak untuk dibiayai, jaminan sudah mencakup tapi usaha kurang layak, nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum. Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan yaitu faktor syariahnya untuk mengembangkan ekonomi syariah atau menampilkan sesuatu yang beda dengan pola syariah yang tidak bisa disamakan oleh bank umum. Faktor penghambat peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu nasabah tidak bisa dihubungi, mengadakan kunjungan tetapi tidak bisa tatap muka dan janji sering mundur. Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu diberi motivasi oleh pengelola BMT, reward atau hadiah dari lembaga apabila target terpenuhi dan ada uang transportnya.