

ANALISIS STRATEGI ACCOUNT OFFICER PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT EL-HIDAYAH KECAMATAN RAMAN UTARA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Isna Meliani, Arif Ismunandar
STIS Darusy Syafa'ah Lampung Tengah
Email: melianiisna460@gmail.com, arifismunandar86@gmail.com

Abstrak

Account officer adalah orang yang bertugas mencari nasabah pembiayaan yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan. Fungsi seorang *Account Officer* untuk melakukan pemantauan atas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah tersebut memenuhi komitmen atas pembiayaannya. Proses realisasi pembiayaan kadang-kadang tidak semulus yang dibayangkan. Dalam pelaksanaannya, pembiayaan sering mengalami problem yaitu pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu resiko yang pasti dihadapi oleh setiap lembaga keuangan karena resiko dapat diidentifikasi sebagai resiko kredit. Begitu juga dengan BMT El-Hidayah sehingga diperlukan strategi yang tepat dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada nasabah.

Metode penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Objek penelitian ini di BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raman Utara. Sumber data yang digunakan adalah data primer, sekunder, sampel dan populasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa: strategi penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan teknik *controlling* (pengontrolan), *rescheduling* (Penjadwalan ulang), *reconditioning* (Persyaratan ulang), *Restructuring* (Penataan ulang), Penagihan secara intensif. Selain itu BMT El-Hidayah Juga mempunyai strategi atau alternatif penanganan lain, yang meliputi: penagihan lewat SMS sebanyak tiga kali, ditelepon sebanyak tiga kali, dikunjungi dan diberi surat peringatan sebanyak tiga kali, jika masih belum ada niatan untuk melunasi maka akan dilakukan pengambilan jaminan yang telah diserahkan kepada pihak BMT El-Hidayah.

Keyword: Strategi, Account Officer, Pembiayaan Bermasalah

A. Pendahuluan

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Di negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting

hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi terdapat pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Kebutuhan masyarakat pada lembaga keuangan memunculkan jenis perbankan syariah dalam peristilahan internasional di kenal sebagai *Islamic Banking* atau disebut juga *Itereat Free Banking* peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri.

Account officer merupakan salah satu produk dari *islamic banking*. *Account officer* akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya. *Account officer* merupakan *point of contact* antara bank dan pihak *customer*, yang harus memelihara hubungan dengan *customer*, dan wajib memonitor seluruh kegiatan *customer* secara terus-menerus. Dalam pengajuan pembiayaan calon nasabah harus memberikan jaminan pembiayaan.¹ salah satu permasalahan yang dialami oleh *Account officer* adalah pembiayaan bermasalah.

Pembiayaan Bermasalah merupakan pembiayaan yang menurut kualitasnya didasarkan atas resiko kemungkinan terhadap kondisi dan kepathuan nasabah pembiayaan dalam memenuhi kewajiban untuk membayar bagi hasil, serta melunasi pembiayaannya. Permasalahannya dalam hal ini adalah sejumlah *account manager* dalam praktiknya melakukan pemilihan sumber-sumber calon nasabah yang akan dijadikan saran rekrutmen, dimana pada realitanya nasabah masih banyak yang belum mengetahui tentang pembiayaan yang ada pada bank tersebut.²

Proses realisasi pembiayaan kadang-kadang tidak semulus yang dibayangkan. Dalam pelaksanaannya, pembiayaan sering mengalami problem yaitu pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu resiko yang pasti dihadapi oleh setiap lembaga keuangan karena resiko inisering juga disebut dengan resiko kredit. Begitu juga dengan BMT El-Hidayah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah prosentase rasio NPF

¹Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank syariah: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), h. 101.

²Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta, Teras:2001, h. 4-6.

(*NonPerforming Loan*) tahun ke tahun per Desember 2021-per juni 2022 sebagai berikut:³

Tabel 1.1
Jumlah Prosentase Pembiayaan Bermasalah Tahun 2021-2022

Nama lembaga	Tahun 2021	Tahun 2022
BMT El-Hidayah	3,3%	4,4%

Sumber: Data RAT BMT El-Hidayah kKecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur

Berdasarkan data tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa pembiayaan bermasalah pada BMT El-Hidayah yaitu pembiayaan *Mudhorobah*, pembiayaan *murobahah*, pembiayaan *ljarah* cenderung mengalami kenaikan. Pada tahun 2021 jumlah pembiayaan bermasalah Rp. 437.550.779,- dengan jumlah nasabah 12 dengan NPF 3,3% sedangkan pada tahun 2022 mengalami kenaikan jumlah pembiayaan bermasalah yaitu menjadi RP. 750.134.650,- dengan jumlah 16 nasabah dengan jumlah NPF 4,4%. Hal inidisebabkan oleh dua faktor yaitu faktor intern dan ekstern. Faktor internalnya yaitu analisis pembiayaan kurang objektif, penyimpangan penyaluran pembiayaan, dan kurangnya SDM. Sedangkan faktor eksternalnya yaitu karakter buruk anggota, musibah, kemampuan anggota, penurunan usaha.

Berdasarkan penjabaran di atas, tulisan ini menarik untuk mengkaji lebih dalam tentang strategi *account officer* di BMT El-Hidayah dalam rangka menangani pembiayaan bermasalah.

B. Account Officer

Menurut Veithzal Rivai *Account Officer* merupakan unit yang bertanggung jawab dalam memasarkan produk dan jasa bank, menganalisis data yang diterima dari calon debitur, dan selanjutnya mengajukan usul

³Hasil *pra survey* oleh Bapak Adi Ari Wibowo selaku Kepala Cabang yang dilakukan di BMT El-Hidayah pada tanggal 5 Mei 2022.

untuk diterima atau ditolaknya permohonan pembiayaan, serta membina hubungan bisnis yang saling menguntungkan dengan nasabah.⁴

Muhammad menyebutkan juga *Account Officer* adalah orang yang bertugas memproses calon nasabah (pembiayaan) atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi nasabah selanjutnya membina nasabah (pembiayaan) tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya. Juga menyelesaikan kasus atau masalah nasabah (pembiayaan) yang mungkin terjadi. Dengan demikian jauh hari sebelum menjadi nasabah (pembiayaan) perlu dilakukan penanggulangan kemungkinan terjadi masalah, sehingga sejauh mungkin dihindari dengan cara prevent.⁵

Account officer adalah aparat manajemen atau petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan. *Account officer* dituntut memiliki keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, serta memiliki penguasaan pengetahuan yang bersifat teoritis. *Account officer* yang baik telah terbiasa dengan berbagai barang yang lazim digunakan untuk menganalisis, mengetahui cara-cara menganalisis, memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek ekonomi, surat-surat peringatan kepada nasabah penagihan-penagihan. Disamping itu juga mengadministrasikan jaminan ataupun mengurus file nasabah.

Berdasarkan uraian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Account Officer* adalah petugas dalam perbankan syariah yang memiliki peran penting dalam memasarkan produk, mencari nasabah serta mengidentifikasi dengan menggunakan prinsip 5C guna mempertimbangkan apakah calon nasabah itu layak atau tidak untuk mendapatkan pembiayaan. Disamping itu, *Account officer* akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai diwilayahnya. *Account officer* merupakan *point of contact* antara bank dan pihak *customer*, yang harus memelihara hubungan dengan

⁴Veithzal Rivai, *Islamic Financial Manajement Teori, Konsep, Dan Aplikasi Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, Dan Mahasiswa*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), h. 285.

⁵Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, h. 33.

customer, dan wajib memonitor seluruh kegiatan *customer* secara terus-menerus.

C. Peran *Account Officer*

Peran atau peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana halnya dengan kedudukan, peranan juga memiliki dua arti. Setiap orang memiliki macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Pentingnya peranan adalah karena ia mengatur perilaku seseorang. Pada dasarnya, peran seorang *Account Officer* adalah sebagai berikut:⁶

1. Mengelola *Account*

Seorang *Account Officer* bertugas untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank.

2. Mengelola Produk

Seperti disebut di atas, seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

3. Mengelola Kredit

Account Officer bertugas untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabahnya selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Untuk melaksanakan hal ini, seorang *Account Officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

4. Mengelola Penjualan

⁶Jusuf Jopie, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), h. 8-9.

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *Account Officer* juga harus memiliki salesmanship yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

5. Mengelola *Profitability*

Seorang *Account Officer* juga bertugas dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian, ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa peranan *Account Officer* memiliki kedudukan sangat penting yaitu mampu membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap keuangan, mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamanya.

D. Fungsi *Account Officer*

Didalam melaksanakan tugasnya, *Account Officer* memiliki dua fungsi, diantaranya: *Account Officer* merupakan personil bank yang harus bekerja dibawah peraturan dan tujuan bank, sehingga dapat memberikan hasil (target *revenue*) kepada bank. *Account Officer* dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya, yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut. Bank yang memiliki *Account Officer* yang berkualitas baik tentunya akan sangat membantu dalam menghadapi persaingan pada situasi perbankan saat ini.

E. Pengertian Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan secara luas berarti *financing* atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam arti sempit, pembiayaan dipakai untuk mendefinisikan pendanaan

yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti bank syariah kepada nasabah.⁷

Pembiayaan dapat diartikan sebagai pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Dalam kaitannya dengan pembiayaan pada perbankan Islam atau istilah teknisnya sebagai aktiva produktif. Aktiva produktif adalah penanaman dana Bank Islam baik dalam rupiah maupun valuta asing.⁸

Sedangkan menurut UU No.10 tahun 1998 tentang perbankan menyatakan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁹

Salah satu risiko dari pemberian pembiayaan adalah penundaan pembayaran atau ketidakmampuan nasabah membayar kewajibannya. Hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah pada suatu lembaga keuangan. Suatu pembiayaan dikatakan bermasalah apabila kualitas pembiayaan tersebut masuk dalam kategori kurang lancar, diragukan, dan macet.¹⁰

Pembiayaan bermasalah dapat diartikan sebagai pinjaman yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor kesengajaan dan atau karena faktor eksternal di luar kemampuan debitur yang dapat diukur dengan kolektibilitasnya.¹¹ Pengertian lainnya tentang pembiayaan bermasalah yaitu kondisi pembiayaan dimana terdapat suatu penyimpangan utama dalam pembayaran kembali pembiayaan yang berakibat terjadi keterlambatan

⁷Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002), hal. 260.

⁸Veithzal Rivai, et al, *Islamic Banking*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), h. 681.

⁹Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: Qiara Media, 2019), h. 305.

¹⁰Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), h. 66.

¹¹Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan* (Jakarta: LPFE UI. 2005), h. 174.

dalam pengembalian, atau diperlukan tindakan yuridis dalam pengembalian atau kemungkinan terjadinya kerugian.¹²

Dalam bahasa Inggris “pembiayaan bermasalah” disebut *Non Performing Financings* (NPF), sama dengan *Non Performing Loan* (NPL) untuk fasilitas kredit, yang merupakan rasio pembiayaan bermasalah terhadap total pembiayaan, adalah pembiayaan yang kualitasnya berada dalam golongan kurang lancar, diragukan, dan macet. Dalam pengertian lain, pembiayaan bermasalah atau NPF adalah Pembiayaan Non-Lancar mulai dari kurang lancar sampai dengan macet.¹³

Sedangkan Sa'diyah menyampaikan bahwa pembiayaan bermasalah atau *Non Performing Finance* (NPF) adalah suatu keadaan dimana nasabah tidak sanggup lagi untuk membayar sebagian atau seluruh kewajibannya yang telah disepakati dengan pihak BMT dalam perjanjian pembiayaan. Penyebab terjadinya adalah karena kesulitan-kesulitan keuangan yang dihadapi nasabah. Dapat juga dapat disebabkan oleh salah satu atau beberapa faktor yang harus dikenali oleh pejabat pembiayaan karena adanya unsur kelemahan baik dari internal pihak debitur, pihak bank maupun eksternal debitur dan Bank.¹⁴

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan, pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang mengalami keterlambatan bayar, yakni pihak penerima dana tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada pihak pemberi dana. Pembiayaan bermasalah ini dapat berupa pembiayaan yang kurang lancar, dalam perhatian khusus, diragukan dan macet, dimana pihak peminjam tidak dapat memenuhi persyaratan yang dijanjikan, seperti pembayaran kewajibannya tidak menepati jadwal angsuran sehingga pembiayaan berpotensi merugikan dan terjadi gagal bayar.

¹²Ali Hamdan & Saifuddin, *Koperasi Syariah* (Surabaya: STAINA Press, 2014), h.78.

¹³Syafi'i Antonio, *Bank Islam: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 50.

¹⁴Mahmudatus Sa'diyah, *Strategi penanganan Non Performing Finance (NPF) pada pembiayaan murabahah di BMT*, *Jurnal Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding*, Vol. 2, 2019, h. 182

F. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Objek penelitian ini di BMT El-hidayah Kantor Cabang Raman Utara. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan teknik penjamin keabsahan data menggunakan *tinggualasi sumber* dan Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

G. Hasil dan Pembahasan

Fenomena terjadinya pembiayaan bermasalah yang terjadi di sebuah lembaga keuangan bukanlah tanpa sebab. Hal ini sesuai ungkapan Trisadini Usanti yang menyebutkan bahwa pada masa jangka waktu pembiayaan tidak mustahil apabila terjadi risiko yang dihadapi yaitu, adanya suatu tindakan penyimpangan utama debitur dalam hal pemenuhan kewajibannya terutama dalam konteks keterlambatan pembayaran angsuran. Kondisi ini yang disebut dengan pembiayaan bermasalah atau *Non Performance Financing* (NPF). Hal ini tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan ada faktor-faktor penyebabnya terlebih dahulu.¹⁵

Realita menyebutkan bahwa faktor penyebab tingginya tingkat NPF di BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raman cukup beranekaragam dan saling berkaitan antara faktor satu dengan yang lain. Selama melakukan penelitian di lapangan, penulis menemukan berbagai masalah tentang pembiayaan bermasalah yang cukup beragam. Faktor penyebab dari pembiayaan bermasalah diidentifikasi menjadi dua jenis, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan hal yang murni terjadi yang berasal dari dalam lembaga. Adapun faktor internal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah ialah :

1. Analisis Pembiayaan Kurang Objektif

Dari segi analisa pembiayaan, pihak BMT belum mengacu sepenuhnya terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat. Konsekuensi yang harus diterima

¹⁵Trisadini P.Usanti, Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013) h. 102-103.

yaitu terjadinya pembiayaan bermasalah yang disebabkan karena analisa yang kurang objektif. Pihak BMT menyatakan bahwa analisa pembiayaan yang kurang objektif bukan semata-mata karena kurang kompetennya manajemen, melainkan diakibatkan oleh penyesuaian operasional BMT terhadap lingkungan bisnis.

Jika, SOP (Standar Operasional Prosedur) pembiayaan diterapkan secara kompleks, hal yang terjadi ialah pihak BMT akan kesulitan mendapatkan anggota pembiayaan. Dimana mayoritas masyarakat di area Raman Utara yang menjadi target market rata-rata memiliki *mindset* yang instan. Kalau ingin memperoleh pinjaman di lembaga keuangan tidak mau berbelit-belit dengan segenap persyaratan.

2. Penyimpangan Penyaluran Pembiayaan.

Berdasarkan hasil observasi, penulis mendapati sebagian dari anggota memiliki hubungan personal dengan para staf. Baik memiliki hubungan kerabat, teman dekat, maupun tetangga. Terutama dari mitra pembiayaan ditemukan adanya penyaluran pembiayaan yang menyimpang yang dilakukan oleh pihak BMT. Hal ini sesuai dengan ungkapan Bapak Adi Ari Wibowo selaku pimpinan yang mengakui terkadang pembiayaan yang dinilai kurang layak terpaksa disetujui dengan alasan adanya hubungan personal dengan yang bersangkutan. Ini merupakan dampak negatif yang disebabkan oleh kebijakan perekrutan staf yang kebanyakan berdomisili di area Raman Utara. Dimana area Raman Utara dan sekitarnya merupakan pangsa pasar BMT El-Hidayah yang lokasinya terletak di dekat pasar Raman Utara.

3. Kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia)

Perkembangan pesat yang dicatatkan oleh BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raman Utara membuat para staf harus bekerja ekstra dalam menjalankan operasional BMT. Meningkatnya volume anggota yang bergabung mengharuskan setiap staf harus saling bahu-membahu serta menunjukkan kinerja tim yang kompak. Akan tetapi, dampak yang harus diterima ialah kurang maksimalnya salah satu fungsi operasional BMT. Terbukti kurangnya Sumber daya manusia (SDM) yang menangani

aktivitas pembiayaan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah.

Faktor eksternal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raman Utara yaitu:

a. Karakter Buruk Anggota.

Berdasarkan pernyataan dari pihak manajemen BMT, faktor karakter menjadi penyebab utama pembiayaan bermasalah. Artinya karakter buruk yang anggota pembiayaan menjadi faktor dominan yang mempengaruhi tingkat pembiayaan bermasalah yang terjadi di BMT El-Hidayah Kantor Cabang Ramana Utara. Karakter seseorang memang tidak bisa ditebak, meski pada awalnya ketika melakukan kontak pembiayaan anggota mempunyai karakter baik, seiring berjalannya waktu karakter anggota bisa berubah menjadi buruk. Tersendatnya untuk menyeter angsuran menjadi indikasi pertama, padahal secara kemampuan anggota dirasa mampu untuk mengembalikan pembiayaan. Lebih fatalnya jika anggota yang memiliki dasar karakter tidak baik memiliki niatan buruk sejak awal untuk tidak mengembalikan pembiayaan kepada BMT.

b. Musibah

Faktor alam yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di BMT ialah faktor musibah. Mitra pembiayaan yang belum bisa mengembalikan pembiayaan karena dilanda musibah diberikan keringanan oleh pihak BMT. Dari penjelasan pihak BMT, musibah yang dialami oleh anggota pembiayaan bermacam-macam diantaranya karena kecelakaan usaha, dan bencana alam. Pihak BMT memaklumi anggota pembiayaan yang terkena musibah. Pembinaan serta motivasi kepada anggota dilakukan agar bisa bangkit dari keterpurukan. Harapannya pembiayaan yang telah disalurkan bisa kembali supaya tidak menambah kerugian.

c. Kemampuan Anggota

Dari pemaparan pihak BMT, kondisi perekonomian mayoritas anggota pembiayaan di BMT El-Hidayah ialah masyarakat ekonomi kelas menengah kebawah. Sehingga faktor kemampuan

anggota untuk mengembalikan pembiayaan mengalami penurunan disaat kebutuhan anggota berbarengan. Seperti yang dinyatakan oleh pihak BMT, tingkat pendapatan anggota terkadang tidak menentu dengan dibarengi kebutuhan sehari-hari menjadi salah satu penyebab pembiayaan bermasalah. Saat petugas melakukan penarikan angsuran, anggota pembiayaan yang sedang dihadapkan dengan berbagai kebutuhan seringkali beralasan memprioritaskan kebutuhan lainnya.

Sehingga anggaran untuk mengangsur pembiayaan di BMT terpakai untuk memenuhi kebutuhannya. Dari sisi anggota pembiayaan, juga mengungkapkan hal yang sesuai dengan pernyataan pihak BMT. Salah satu anggota pembiayaan yang bernama Bpk Sujarwo memberikan pernyataan bahwa alasan belum bisa memberikan angsuran pembiayaan dengan lancar ialah karena usahadagangannya di pasar mengalami penurunan disertai kebutuhan untuk berobat keluarganya.

d. Penurunan Usaha

Berdasarkan pernyataan pihak BMT, faktor eksternal lain yang mempengaruhi tingkat pembiayaan bermasalah di BMT El-Hidayah Raman Utara dikarenakan penurunan usaha anggota pembiayaan. Penurunan usaha anggota disebabkan oleh kondisi pasar yang minat pembelinya sedang menurun serta harga komoditas kebutuhan pokok maupun hasil produk home industri rendah. Sehingga omset yang didapatkan masyarakat hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Otomatis anggaran untuk setoran angsuran terpakai untuk kebutuhan lainnya.

Dari penelitian yang sudah dilakukan mengenai strategi penanganan pembiayaan bermasalah di BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raman Utara, Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi menangani pembiayaan bermasalah di BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raman Utara.

Penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raaman Utara

dalam menangani pembiayaan bermasalah adalah sebagai berikut: (1) *Controlling* (pengontrolan), (2) *Rescheduling* (penjadwalan kembali), (3) *Reconditioning* (persyaratan kembali), (4) *Restructuring* (penataan kembali), (5) Penagihan secara intensif. Strategi alternatif yang sering digunakan oleh BMT El-Hidayah meliputi: melakukan penagihan lewat SMS sebanyak tiga kali, ditelepon tiga kali dalam waktu 3 bulan, Surat peringatan sebanyak tiga kali, dan jika masih belum melunasi bahkan belum ada kemauan atau tidak baik untuk membayar angsuran di setiap bulannya maka barang jaminan yang disetujui pada waktu akad akan diambil oleh pihak BMT untuk dijual dan digunakan untuk mengganti sisa dari pembiayaannya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah di BMT El-Hidayah Kantor Cabang Raman Utara.

Pembiayaan bermasalah tentunya tidak terlepas dari faktor internal dan faktor eksternal lembaga. Adapun faktor internal penyebab pembiayaan bermasalah di BMT El-Hidayah meliputi: (1) Analisis pembiayaan kurang objektif, (2) Penyimpangan penyaluran pembiayaan, (3) Kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), (4) Proyeksi penjualan terlalu optimis. Sedangkan faktor eksternal meliputi: Karakter buruk anggota, Musibah, Kemampuan anggota, dan Penurunan usaha.

H. Simpulan

Strategi penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan teknik *controlling* (pengontrolan), *rescheduling* (Penjadwalan ulang), *reconditioning* (Persyaratan ulang), *Restructuring* (Penataan ulang), Penagihan secara intensif. Selain itu BMT El-Hidayah juga mempunyai strategi atau alternatif penanganan lain, yang meliputi: penagihan lewat SMS sebanyak tiga kali, ditelepon sebanyak tiga kali, dikunjungi dan diberi surat peringatan sebanyak tiga kali, jika masih belum ada niatan untuk melunasi maka akan dilakukan pengambilan jaminan yang telah diserahkan kepada pihak BMT El-Hidayah.

I. Daftar Pustaka

- Ali Hamdan & Saifuddin, 2014, *Koperasi Syariah*, Surabaya: STAINA Press.
- Andrianto dan Anang Firmansyah, 2019, *Manajemen Bank Syariah (Implementansi Teori dan Praktek)*, Surabaya: Qiara Media.
- B.Elnath Aldi, 2015, *Upaya Generalisasi Konsep Manajemen Strategik*, *Jurnal Ilmu Ekonomi & SosiaL*, Vol. 6 No. 2.
- Binti Nur Asiyah, 2001, *Manajemen pembiayaan bank syariah*, Yogyakarta, Teras.
- Dahlan Siamat, 2005, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: LPFE UI.
- Faturrahman Djamil, 2012, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Maajelis Ulama Indonesia no: 47/DSN-MUI/II/2005.
- Ismail, 2011, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana.
- Jemsly Hutabarat, dan Martani Huseini, 2011, *Strategi: Pendekatan Komprehensif dan Terintegrasi Strategic Excellence dan Operational Excellence Secara Simultan*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Jusuf Jopie, 1997, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan YKPN.
- Kasmir, 2006, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Lexy J, Moleong, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhamad, 2014, *Manajemen dana bank syariah*, Jakarta: PT RajaGrafino Persada.
- Muhammad Syafi'I Antonio, 2001, *Bank syariah: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Sandra Oliver, 2001, *Public Realtion Strategy*, Alih Bahasa Sigit Purwanto, *Public Realtion Strategy*, Alih Bahasa Sigit Purwanto, Surabaya: Esensi.

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sumadi Suryabrata, 2014, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers.

Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad, 2013, *TRANSAKSI BANK SYARIAH*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Veithzal Rivai, 2008, *Islamic Financial Manajement Teori, Konsep, Dan Aplikasi Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, Dan Mahasiswa*, Jakarta: Raja Grafindo.

Veithzal Rivai, 2010, *Islamic Banking*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Winardi, 2003, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: Kencana.