

**ANALISIS KREDIT MACET ATAS PEMBIAYAAN NASABAH (STUDI
KASUS DI PT. BTPN SYARIAH TBK CABANG DUKUN GRESIK)**

SKRIPSI



Oleh :

SULISTYO DEWI

NIM. 20010070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
CENDEKIA BOJONEGORO**

TAHUN 2024

SKRIPSI - PERPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO
**ANALISIS KREDIT MACET ATAS PEMBIAYAAN NASABAH (STUDI
KASUS DI PT. BTPN SYARIAH TBK CABANG DUKUN GRESIK)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat
guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia
Bojonegoro

Oleh :

SULISTYO DEWI

NIM. 20010070

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Latifah Anom, SE., MM.
NIDN. 0702057305

Dosen Pembimbing II



Eka Adiputra, SE., MSM.
NIDN. 0705018403

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
STIE CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh :

Nama Mahasiswa : Sulistyو Dewi

NIM : 20010070

Di setujui dan diterima pada :

Hari, tanggal : 16 Agustus 2024

Tempat : STIE Cendekia Bojonegoro.

Dewan Penguji Skripsi :

1. Penguji I : Drs. Suprpto,MM. (.....)

2. Penguji II : Abdul Aziz Safii, SE., MM. (.....)

3. Penguji III : Eka Adiputra, SE., M.SM. (.....)

Disahkan oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Ketua


Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak
NIDN. 0705067503

MOTTO

“Selalu Bersyukur ”

(Sulistyo Dewi)

Kupersembahkan untuk :

*Diri saya sendiri yang telah berjuang menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Manajemen,*

Orang Tua Saya,

Keluarga Saya,

Saudara-saudara Saya,

Almamaterku.

ABSTRAK

Dewi, Sulistyو.2024. *Analisis kredit macet atas pembiayaan nasabah (Studi Kasus di PT BTPN Syariah Tbk Cabang Dukun Gresik). Skripsi*. Manajemen. STIE Cendekia. Latifah Anom,SE., MM.,selaku pembimbing satu dan Eka Adiputra, SE.,MSM.,selaku pembimbing dua.

Kata Kunci: Bank Syariah, Pembiayaan macet, penyebab, penyelesaiannya

Bank adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau melaksanakan intermediasi keuangan. Bank syariah adalah yang melakukan kegiatannya berdasarkan atau mengacu pada hukum islam dan kegiatannya tidak membebankan bunga dan tidak membayar bunga pada nasabah. Permasalahan dalam pembiayaan murabahah pada PT. BTPN Syariah Gresik pembiayaan bermasalah atau kredit macet. Kredit macet adalah keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup lagi membayar sebagian atau seluruh kewajiban kepada bank seperti yang sudah diperjanjikan. Rumusan Masalah Faktor apakah yang menyebabkan terjadinya pembiayaan macet pada PT BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik, Bagaimana cara penyelesaian pembiayaan macet pada PT BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sampel penelitian merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam kasus penelitian yaitu 5 Orang, teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah penyebab pembiayaan macet yaitu Faktor Internal meliputi 1) kurangnya teliti petugas 2) tidak adanya fasilitas *BI Checking*.. Sedangkan faktor eksternal meliputi: 1) kegagalan Usaha Nasabah, 2) bencana alam atau Musibah, 3)Banyaknya Pinjaman lebih dari Bank. Penyelesaian pembiayaan macet yaitu 1)Pemberian Restrukturisasi pembiayaan nasabah (*Rescheduling* dan *Reconditioning*), dan 2) Kunjungan nasabah bermasalah dengan cara silaturahmi atau musyawarah dengan pihak nasabah. Saran penelitian ini Sebagai lembaga keuangan yang memiliki Unit Usaha Syariah Bank BTPN Syariah diharapkan memiliki SDM-SDM yang mengerti analisis tentang pembiayaan, Sebagai lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa tidak bisa lepas dari faktor-faktor yang dapat mendukung kegiatannya seperti di dalam penelitian ini yaitu aplikasi *BI Checking* serta penerapannya dan Dari segi pelayanan harus dijaga dengan kualitas yang baik.

BIODATA SINGKAT PENULIS

Nama Lengkap : Sulistyو Dewi
NIM : 20010070
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 19 Agustus 1997
Agama : Islam
Pendidikan Sebelumnya : SMKN Ngasem
Nama Orangtua/Wali : Bapak Rodi
Alamat Rumah : Dsn Prajekan Ds Jelu RT.18 RW.06 Kec. Ngasem
Kab. Bojonegoro
Judul Skripsi : Analisis kredit macet atas pembiayaan nasabah
(Studi Kasus di PT BTPN Syariah Tbk Cabang
Dukun Gresik).

Bojonegoro, 01 Mei 2024
Penulis

Sulistyo Dewi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulistyo Dewi

NIM : 20010070

Program Studi : Studi Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Analisis kredit macet atas pembiayaan nasabah (Studi Kasus di PT BTPN Syariah Tbk Cabang Dukun Gresik)** adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia ijazah dan gelar Sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, 29 Juli 2024
Yang menyatakan



SULISTYO DEWI
NIM 20010070

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis kredit macet atas pembiayaan nasabah (Studi Kasus di PT BTPN Syariah Tbk Cabang Dukun Gresik)”.

Penelitian skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen. Selain itu bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan juga menambah wawasan bagi pembaca.

Penulis ucapkan terima kasih dengan tulus kepada :

1. Ibu Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak selaku Ketua STIE Cendekia Bojonegoro.
2. Ibu Latifah Anom, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro.
3. Ibu Latifah Anom, SE., MM Sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Eka Adiputra, SE.,MSM.. sebagai Dosen Pembimbing II.
5. Para Dosen, Karyawan, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian skripsi ini.
6. Pihak PT. BTPN Syariah Tbk., yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Perusahaan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Bojonegoro, 01 Mei 2024

Penulis

Sulistyo Dewi

DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
ABSTRAK	v
Biodata Penulis	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN EMPIRIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Pembiayaan	10
2. Strategi	15
3. Kredit Macet	25
4. Prinsip 5C	35
B. Kajian Empiris	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian dan alasan penggunaan metode tersebut	41
B. Tempat Penelitian	42
C. Instrument Penelitian	42

D. Situasi sosial dan Sampel	43
1. Situasi Sosial	43
2. Sampel	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Wawancara	46
2. Dokumentasi	46
F. Teknik Analisis Data	47
G. Pengujian Keabsahan Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Singkat Objek Penelitian atau situasi sosial	50
1. Sejarah Berdirinya BTPN Syariah	50
2. Visi dan Misi	52
3. Struktur Organisasi	52
B. Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
Daftar Pustaka	71
Lampiran-lampiran	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Nasabah Macet	7
Tabel 2 Kolektabilitas pembiayaan PMD Berdasarkan DPD (<i>Days Past Due</i>) atau jumlah hari menunggak.....	14
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 4 Nama petugas dan Nasabah Macet	56
Tabel 5 Data Informan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi 53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau melaksanakan intermediasi keuangan (Agustin dan Wiranatakusuma, 2017). Bank syariah adalah yang melakukan kegiatannya berdasarkan atau mengacu pada hukum islam dan kegiatannya tidak membebankan bunga dan tidak membayar bunga pada nasabah (Jahja, 2012). Sejarah dikenalnya asal mula kegiatan perbankan dimulai dari jasa penukaran uang. oleh karena itu, bank dikenal sebagai tempat menukar uang atau sebagai meja tempat menukarkan uang, dalam sejarah para pedagang dari berbagai kerajaan melakukan transaksi dengan menukarkan uang, di mana penukaran uang dilakukan antara mata uang kerajaan yang satu dengan mata uang kerajaan yang lain kegiatan penukaran uang ini sekarang dikenal dengan pedagang valuta asing (*money charnger*).

Kredit adalah kondisi penyerahan berupa barang, uang atau jasa dari pihak pertama (pemberi kredit) kepada pihak yang lain (pihak penerima kredit) dengan kesepakatan yang dilakukan bersama untuk dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dengan adanya imbalan atas tambahan pokok tersebut (Sari, 2020). Perkembangan dunia usaha mengalami kemajuan sangat pesat, terutama dalam bisnis keuangan. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan

yang berdiri sejak 1991 dan berkantor pusat di Jakarta. PT BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan, yaitu Bank Sahabat Purba Danarta dan Unit Usaha Syariah BTPN. PT BTPN Syariah sebagai satu-satunya bank umum syariah di Indonesia yang fokus memberikan pelayanan bagi pemberdayaan nasabah prasejahtera produktif dan mengembangkan keuangan inklusif.

Hingga sampai saat ini sebagian besar bank di Indonesia masih mengandalkan kredit sebagai pemasukan utama dalam membiayai operasionalnya. Jumlah penyaluran kredit terus meningkat dari tahun-ketahun. Peranan kredit menjadi sangat penting karena, dengan adanya kredit seseorang atau badan usaha dapat menjalankan usahanya secara berkesinambungan dan membantu perusahaan untuk dapat membayar semua kewajibannya tepat pada waktunya. Namun tidak semua kredit yang diberikan kepada nasabah dapat tertagih pada waktunya tapi ada juga nasabah yang tidak lancar pelunasannya atau dapat digolongkan kepada kredit macet/ kredit bermasalah. Kredit bermasalah atau *non performing loans* (kredit macet) merupakan presentase jumlah kredit bermasalah dengan kriteria kurang lancar, diragukan, dan macet terhadap total kredit yang dikeluarkan bank.

Meningkatnya kredit bermasalah bagi perbankan secara tidak langsung akan menghambat terbentuknya profitabilitas Bank tersebut, dan kerugian yang ditanggung Bank dari kredit bermasalah akan mengurangi jumlah modal sendiri sehingga Bank bersangkutan harus memasukan dana modal segar. Apabila dana Bank tidak mampu memasukan dana modal segar, maka tingkat kesehatan operasi bank tersebut menurun. Tingginya tingkat kredit macet juga

akan berimbas pada perekonomian dan sistem moneter di negara tersebut yaitu dengan munculnya kredit bermasalah, dana yang seharusnya dikembalikan debitur kepada Bank tidak bisa berputar sehingga menyebabkan peranan Bank sebagai lembaga perantara tidak berfungsi. Hal ini akan mengganggu pertumbuhan ekonomi suatu negara secara keseluruhan

Menurut UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, yaitu: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Tingginya tingkat kredit macet juga akan berimbas pada perekonomian dan sistem moneter di negara tersebut yaitu dengan munculnya kredit bermasalah, dana yang seharusnya dikembalikan debitur kepada Bank tidak bisa berputar sehingga menyebabkan peranan Bank sebagai lembaga perantara tidak berfungsi. Hal ini akan mengganggu pertumbuhan ekonomi suatu negara secara keseluruhan.

Dalam perkembangan selanjutnya, kegiatan operasional perbankan bertambah lagi menjadi tempat penitipan uang atau yang disebut sekarang ini kegiatan simpanan. Kemudian kegiatan perbankan berkembang dengan kegiatan peminjaman uang, yaitu dengan cara uang yang semula disimpan masyarakat, oleh perbankan dipinjamkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam penyerasian dan mengembangkan perekonomian dan

pembangunan nasional. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat. Hal ini terutama karena fungsi bank sebagai perantara (*intermediary*) antara pihak-pihak kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*). Sebagai *agent of development*, Bank merupakan alat pemerintah dalam membangun perekonomian bangsa melalui pembiayaan semua jenis usaha pembangunan, yaitu sebagai *financial intermediary* (perantara keuangan) yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara (Hermansyah, 2013).

Bank didefinisikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu (Taswan, 2003 : 163)

Dalam pembiayaan ini, bank sebagai pemilik dana membelikan barang sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan dengan nasabah yang membutuhkan pembiayaan, kemudian menjualnya ke nasabah tersebut dengan menambahkan keuntungan tetap. Sementara itu, nasabah akan mengembalikan hutangnya di kemudian hari secara tunai maupun mencicil. Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh satu pihak pada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, bank dilakukan sendiri maupun lembaga.

Permasalahan dalam pembiayaan murabahah pada PT. BTPN Syariah Gresik pembiayaan bermasalah atau kredit macet. Kredit macet adalah keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup lagi membayar sebagian atau seluruh kewajiban kepada bank seperti yang sudah diperjanjikan. Penyebab kredit

macet secara internal yaitu dari pihak analisis kurang teliti sehingga apa yang seharusnya terjadi tidak diprediksi sebelumnya atau salah dalam melakukan penghitungan, dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif.

Kredit bermasalah adalah kredit yang mengalami kesulitan didalam penyelesaian kewajiban kewajibannya baik dalam pembayaran kembali pokok atau pembayaran bunga, pembayaran denda keterlambatan, serta ongkos-ongkos bank yang menjadi beban debitur yang bersangkutan, bagi pihak bank semakin dini menganggap kredit yang diberikan menjadi bermasalah semakin baik karena akan berdampak, semakin dini punya upaya penyelamatannya sehingga tidak terlanjur parah yang berakibat semakin sulit penyelesaiannya (Fauzi, 2018). Begitu banyak terjadi kredit yang diberikan menjadi kredit bermasalah yang disebabkan dengan berbagai alasan, contohnya disebabkan oleh kesalahan analisis yang dilakukan oleh pihak bank. kredit bermasalah yang timbul di perlukan penanganan dengan cepat oleh pihak bank agar tidak berkelanjutan menjadi kredit macet (*non-performing loan*), jika persentasenya sudah melampaui batas yang telah di tetapkan oleh bank Indonesia akan berpengaruh terhadap kesehatan suatu bank (Damayanti, 2015).

Sedangkan dari eksternal dari kredit macet yaitu adanya unsur kesengajaan artinya nasabah sengaja untuk tidak membayar kewajiban kepada bank sehingga kredit yang diberikan macet, adanya unsur tidak sengaja artinya debitur mampu, contohnya kredit yang dibiayai mengalami musibah seperti kebakaran, hama, banjir, sehingga kemampuan untuk membayar tidak ada,

(Kasmir :2003).Jika tidak ditangani dengan baik, maka kredit macet akan berdampak buruk pada PT. BTPN Syariah yaitu menjadi sumber kerugian yang potensial bagi bank, terjadinya ketidaklancaran perputaran kas di dalam bank, akan meminimalisir laba yang diperoleh bank.Semakin tinggi kredit macet yang dimiliki bank maka semakin rendah pembiayaan yang akan disalurkan. Lembaga Keuangan Syariah yang baik tentunya perlu untuk mempunyai strategi-strategi dalam menghindari kredit macet dengan akad murabahah.

Nasabah yang telah memperoleh fasilitas kredit dari bank tidak sepenuhnya dapat mengembalikan hutangnya dengan lancar sesuai dengan tempo yang diperjanjikan sebelumnya. Kenyataannya setiap bulan ada nasabah yang tidak bisa mengembalikan hutangnya kepada bank yang memberikan kredit. Akibat dari nasabah tidak dapat membayar semua hutangnya, maka kreditnya menjadi akan terhenti atau macet.

Pembiayaan adalah sumber pendapatan terbesar, namun sekaligus merupakan sumber risiko terbesar yang akan mengakibatkan terjadinya pembiayaan macet. Pembiayaan macet muncul ketika nasabah atau bank melakukan kelalaian dalam melaksanakan kewajibannya sehingga perlu adanya penyelesaian yang baik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui dari pihak bank penyebab terjadinya pembiayaan macet dan bagaimana cara penyelesaian pembiayaan macet pada produk Paket Masa Depan (PMD). Berikut Data Nasabah macet dari tahun 2021-2020 :

Tabel 1
Data Nasabah Macet

No.	Tahun	Total Nasabah	Total Nasabah Macet
1	2021	1.397 Nasabah	98 Nasabah
2	2022	1.404 Nasabah	100 Nasabah
3	2023	1.333 Nasabah	107 Nasabah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul: **"Analisis Kredit Macet atas Pembiayaan nasabah (Studi Kasus di PT BTPN Syariah Tbk Cabang Dukun Gresik)"**

B. Fokus Penelitian

Agar pembahasan tidak melebar dan tercapai tujuan penelitian, maka penulis membatasi masalah yaitu:

1. Aspek yang dikaji adalah faktor-faktor penyebab terjadinya kredit/ pembiayaan macet dan Upaya Penyelesaiannya.
2. Subjek penelitian adalah nasabah PT.BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik.
3. Adapun lokasi penelitian yang penulis kaji adalah di PT.BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Faktor apakah yang menyebabkan terjadinya pembiayaan macet pada PT BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik?

2. Bagaimana cara penyelesaian pembiayaan macet pada PT BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya pembiayaan macet pada PT BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara penyelesaian pembiayaan macet pada PT BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik.

E. Manfaat Penelitian

Kemanfaatan yang dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi masyarakat apa faktor-faktor penyebab pembiayaan macet dan penyelesaiannya pada bank syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Tulisan ini memberikan manfaat bagi penulis berupa pemahaman yang lebih mendalam lagi mengenai perbankan syariah khususnya faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet dan penyelesaiannya pada bank syariah.

b. Bagi Akademisi

Tulisan ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur yang membantu menambah wawasan tentang faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan macet dan penyelesaiannya pada bank syariah dan dapat digunakan sebagai dasar perluasan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan kajian yang sama

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka dan Kajian Empiris

1. Pembiayaan

Menurut Muhammad (2005:17) Pengertian pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Perbedaan antara istilah pembiayaan dengan kredit yaitu jika istilah pembiayaan digunakan untuk bank syariah sedangkan kredit untuk bank konvensional. Selain itu yang membedakan antara pembiayaan dan kredit yaitu terletak pada keuntungan yang diharapkan. Bagi bank yang berdasarkan prinsip bagi hasil mendapat imbalan berupa bagi hasil atas pembiayaan sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional keuntungan yang diperoleh melalui bunga. Menurut UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Dalam Pasal 1 nomor (12): “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan utang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”.

Pembiayaan di lembaga keuangan syariah mengandung berbagai maksud, dengan kata lain dalam pembiayaan terkandung unsur – unsur yang

direkatkan menjadi satu. Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pembiayaan yaitu:

a. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar diterima kembali dimasa yang akan datang sesuai jangka waktu yang sudah diberikan. Kepercayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah sebagai dasar utama yang melandasi mengapa suatu pembiayaan berani dikucurkan. Oleh karena itu sebelum pembiayaan dikucurkan harus dilakukan penyelidikan dan penelitian terlebih dahulu secara mendalam tentang kondisi nasabah, baik secara intern maupun ekstern.

b. Jangka waktu

Setiap pembiayaan yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati. Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak. Untuk kondisi tertentu jangka waktu ini bisa diperpanjang sesuai dengan kebutuhan.

c. Risiko

Semakin panjang jangka waktu pembiayaan maka semakin besar risikonya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungjawab lembaga, baik risiko disengaja maupun risiko yang tidak disengaja. Misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa

ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga tidak mampu melunasi pembiayaan yang diperoleh.

d. Balas jasa

Balas jasa merupakan imbalan yang diperoleh dari pemberian pembiayaan. Pada bank konvensional balas jasa ini berupa bunga namun dalam lembaga keuangan syariah yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya dikenal dengan bagi hasil.

Secara umum tujuan pembiayaan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu tujuan pembiayaan untuk tingkat makro, dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro. Secara makro dijelaskan bahwa pembiayaan bertujuan :

- a. Peningkatan ekonomi umat, artinya masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.
- b. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan
- c. Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat agar mampu meningkatkan daya produksinya.
- d. Membuka lapangan kerja baru, artinya dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka secara usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja.
- e. Terjadinya distribusi pendapatan, artinya masyarakat produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.

Adapun secara mikro , pembiayaan bertujuan untuk:

- a. Upaya memaksimalkan laba, artinya setiap usaha yang dibuka memiliki tujuan tertinggi yaitu menghasilkan laba usaha.
- b. Upaya meminimalkan resiko, artinya usaha yang dilakukan agar mampu menghasilkan laba maksimal, maka pengusaha harus mampu meminimalkan resiko yang mungkin timbul.
- c. Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan melakukan mixing antara sumber daya alam dengan sumber daya manusia serta sumber daya modal.
- d. Penyaluran kelebihan dana, artinya mekanisme pembiayaan dapat menjembatani penyeimbangan dan penyaluran kelebihan dana dari pihak yang kelebihan (surplus) kepada pihak yang berkekurangan (minus) dana.

a. Nasabah

Menurut Kasmir (2013:334) Nasabah adalah aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Bahkan sampai ada istilah yang mengatakan “pelanggan adalah raja” yang semua kebutuhan dan keinginannya harus dipenuhi, dalam banyak hal perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran. Istilah kalimat untuk pelanggan lebih sering diberikan kepada jasa non keuangan, seperti manufaktur, supermarket, hotel, dan lainnya. sementara itu, istilah nasabah sering digunakan untuk perusahaan keuangan seperti

bank, asuransi, leasing atau pegadaian. Namun, dalam pelayanan tetap sama karena kedua istilah tersebut mengandung arti yang sama, perbedaan yang melekat hanyalah terletak dalam hal sebagian kecil pelayanan saja.

1) Pengertian Nasabah Macet dan Nasabah Menunggak

Nasabah menunggak adalah kondisi dimana nasabah tidak bisa membayar angsuran tepat waktu atau sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh pihak Bank, sedangkan Nasabah Macet adalah kondisi dimana nasabah tidak bisa membayar angsuran lagi. Prinsip kehati-hatian dalam pemberian pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, status pembiayaan (kolektibilitas) produk PMD diatur sebagai berikut :

- a) Kolektibilitas berdasarkan jumlah hari menunggak / *Days Past Due* (DPD)

Tabel 2
Kolektabilitas pembiayaan PMD Berdasarkan DPD (*Days Past Due*) atau jumlah hari menunggak.

Kolektabilitas	DPD	Jumlah Periode Angsur
1 (Lancar)	0	-
2 (Dalam Perhatian Khusus)	1-90	1 s/d 6 kali Periode Angsur
3 (Kurang Lancar)	91-120	7 s/d 8 Kali Periode Angsur
4 (Diragukan)	121-180	9 s/d 12 kali Periode Angsur
5 (Macet)	>180	>12 Kali Periode Angsur

b) Kolektibilitas berdasarkan kondisi khusus.

- Pada kondisi ini, nasabah tidak diketahui keberadaannya termasuk apabila nasabah itu berada di kota lain atau negara lain (TKW) dan tidak mempunyai kemampuan untuk membayar angsuran, maka kualitas /kolektibilitas pembiayaan nasabah yang bersangkutan tersebut dapat dikategorikan sebagai macet (kolektibilitas 5)
- penetapan kolektibilitas 5 (macet) berdasarkan kondisi khusus tersebut harus didukung dengan laporan SCO (*Senior Community Officer*) dan dibuktikan dengan dokumen berupa surat keterangan yang menyatakan kondisi nasabah tersebut dari aparat setempat atau sekurang-kurangnya berupa surat keterangan yang ditandatangani oleh ketua sentra dan seluruh anggota sentra.

2. Strategi

Strategi merupakan sebuah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan pokok suatu organisasi, kebijakan-kebijakan dan tahapan-tahapan kegiatan ke dalam suatu keseluruhan yang bersifat kohesif. Suatu strategi yang dirumuskan dengan baik, membantu menata dan mengalokasikan sumber-sumber daya suatu organisasi menjadi sebuah postur yang unik, serta bertahan, yang berlandaskan kompetensi-kompetensi internalnya relatif, dan kekurangan-kekurangannya, perubahan-perubahan yang diantisipasi dalam lingkungan (J. Winardi, 2003: 102).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002: 763), strategi sebagai rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Penyusunan sebuah strategi harus menggunakan metode maupun teknik-teknik tertentu sehingga kebijaksanaan yang dihasilkan akan optimal. Untuk itu diperlukan pengetahuan dan keahlian yang memadai guna mencapai tujuan organisasi. Menurut Strickland (J. Winardi, 2003: 106), strategi dalam suatu organisasi adalah tindakan-tindakan dan pendekatan-pendekatan organisasi yang diterapkan oleh pihak pimpinan guna mencapai kinerja keorganisasian yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini secara tipikal strategi merupakan sebuah bauran yang terdiri dari tindakan-tindakan yang dilakukan secara sadar dan yang ditujukan pada sasaran-sasaran tertentu serta tindakan-tindakan yang diperlukan guna menghadapi perkembangan-perkembangan yang tidak diantisipasi, dan arena tekanan-tekanan yang bersifat kompetitif yang dilancarkan. Definisi di atas menitik beratkan strategi sebagai berbagai tindakan keorganisasian yang diterapkan pimpinan organisasi secara sadar, terencana dan diarah untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Jones (J. Winardi, 2003:106), strategi merupakan suatu kelompok keputusan, tentang tujuan apa yang akan diupayakan pencapaiannya, tindakantindakan yang diperlukan, dan bagaimana memanfaatkan sumber-sumber daya guna mencapai tujuan tersebut. Definisi di atas menitik beratkan strategi sebagai kelompok keputusan yang diambil oleh pimpinan organisasi dan diterapkan dalam berbagai upaya dan

tindakandengan memanfaatkan sumber-sumber daya guna untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Onong Uchjana Effendy (2001:32), strategi adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan taktik operasionalnya. Sedangkan menurut Ahmad S. Adnanputra (1997:106), strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (plan), di mana rencana merupakan produk dari perencanaan (planning) yang pada akhirnya perencanaan adalah fungsi dasar dari proses manajemen.

a. Proses Strategi

Perencanaan strategis memberikan gambaran ke depan tentang bagaimana suatu organisasi/badan dapat berjalan menuju tujuan, sesuai dengan misi dan visinya, dengan memanfaatkan potensi internal dan membenahi kelemahan-kelemahan internal dalam rangka mengisi peluang dan ancaman yang ada atau datang dari lingkungannya. Menurut Keban (2000:3), ada sembilan langkah pokok proses perencanaan strategis, yang terdiri atas:

- 1) Kesepakatan awal, rencana strategis merupakan dokumen yang harus disepakati bersama antara semua aktor yang berkepentingan (*stakeholders*)

- 2) Pernyataan mandat, merupakan apa yang diharuskan atau diwajibkan oleh pihak yang lebih tinggi otoritasnya, termasuk apa yang diharapkan oleh masyarakat lokal sendiri.
- 3) Perumusan visi, setiap lembaga atau organisasi diharapkan memiliki visi tertentu, yaitu gambaran tentang kondisi ideal yang diinginkan stakeholders pada masa mendatang atau dalam kurunwaktu tertentu setelah lembaga tersebut berjalan.
- 4) Perumusan misi; misi adalah pernyataan tentang untuk apa suatu organisasi atau lembaga didirikan. Atau misi merupakan justifikasi tentang kehadiran suatu lembaga, mengapa lembaga tersebut mengerjakan apa yang dikerjakan.
- 5) Analisis kondisi internal, untuk dapat mencapai misi di atas diperlukan dukungan internal, disini diperlukan suatu penilaian tentang kondisi internal yang dapat menggambarkan tentang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki.
- 6) Analisis kondisi eksternal, untuk dapat mencapai misi di atas diperlukan suatu dukungan yang kondusif dari faktor-faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut harus dinilai karena dapat menjadi peluang tetapi sebaliknya dapat berupa ancaman. Penilaian terhadap faktor-faktor tersebut dapat dilakukan dengan menganalisis:
 - a) Kecenderungan politik, ekonomi, sosial, teknologi, fisik dan pendidikan.

- b) peranan yang dimainkan dari pihak-pihak yang dapat diajak kerjasama (*collaborators*) dan pihak-pihak yang dapat menjadi kompetitor, seperti swasta, dan lembaga-lembaga lain, dan
 - c) dukungan pihak-pihak yang menjadi sumber resources seperti para pembayar pajak, asuransi dsb
- 7) Penentuan isu-isu strategis, dari hasil analisis faktor-faktor internal dan eksternal di atas ditemukan banyak isu dengan tingkat kestrategisan yang berbeda-beda. Di sini dibutuhkan suatu ketajaman berfikir untuk menilai apakah suatu isu dapat dianggap strategis atau tidak. Biasanya kriteria yang digunakan adalah :
- a) pentingnya suatu isu, yaitu kemungkinan pencapaian visi dan misi kalau suatu isu yang sedang dinilai tersebut dibiarkan atau sebaliknya diintervensi,
 - b) dampak atau efek yang ditimbulkan bila isu tersebut dibiarkan atau sebaliknya diintervensi.
- 8) Perumusan strategi, Kebijakan dan Program-program Strategis, kesalahan yang paling fatal adalah mengemban misi dan merealisasikan visi tetapi tidak melalui suatu strategi yang jelas. Semua strategi harus dijalankan agar misi yang ada dapat diemban secara sukses dan sekaligus dapat mewujudkan visi yang telah dirumuskan.
- 9) Prinsip-prinsip implementasi strategi, pada bagian ini ditetapkan bagaimana prinsip-prinsip yang harus dijalankan dalam rangka

mengimplementasikan program-program strategis. Prinsip-prinsip ini berkenaan dengan aturan main yang harus diikuti dalam :

- a) penyusunan program/proyek tahunan,
- b) rancangan implementasi program,
- c) mekanisme monitoring terhadap program,
- d) mekanisme evaluasi program dan
- e) mekanisme tindakan koreksi melalui proses feedback.

b. Tahapan Strategi

Menurut Hendra (2015) Perencanaan Strategi (*strategi planning*) adalah proses mengembangkan dan mempertahankan kecocokan strategis antara tujuan dan kemampuan perusahaan serta peluang pemasaran yang sedang berubah. Perencanaan strategi juga merupakan proses yang dilakukan suatu organisasi untuk menentukan strategi atau arahan, serta mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya (termasuk modal dan sumber daya manusia) untuk mencapai strategi ini. Dengan demikian, perencanaan strategi adalah proses perusahaan dalam menentukan strategi dan pengambilan keputusan yang menyesuaikan antara tujuan dan kemampuan perusahaan dengan peluang pemasaran yang ada. Menurut Hindun Langkah-langkah untuk menyusun strategi adalah :

- 1) Menentukan tujuan
- 2) Mengembangkan premis

- 3) Menentukan alternatif-alternatif tindakan dan mengevaluasi alternatif tersebut
- 4) Menerapkan rencana dan mengevaluasi hasilnya.

Langkah-langkah strategis dalam menjalankan perusahaan adalah:

- 1) Mendefinisikan visi dan misi perusahaan
- 2) Menentukan tujuan dan sasaran perusahaan
- 3) Merancang Portofolio Bisnis
- 4) Merencanakan strategi fungsional.

c. Dept Collector

Menurut Rudy Haryono Istilah *debt collector* berasal dari bahasa Inggris, yang jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yaitu *debt* artinya hutang, *collector* artinya pemungut, pemeriksa, penagih, pengumpul. Jadi, *debt collector* merupakan kumpulan orang/sekumpulan orang yang menjual jasa untuk menagih hutang seseorang atau lembaga yang menyewa jasa mereka. *Debt collector* adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara kreditur dan debitur dalam hal penagihan kredit, Penagihan tersebut hanya dapat dilakukan apabila kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kolektibilitas yang digunakan oleh industri kartu kredit di Indonesia. Tata Cara Penagihan Oleh Jasa *Debt Collector* adalah:

- 1) *Desk Collector* Level ini merupakan level pertama dari dunia *collector*, dan cara kerja yang dilakukan oleh *collector-collector* ini

adalah hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan debitur dan dilakukan dengan media telepon. Biasanya pada level ini collector hanya berfungsi sebagai pengingat (*reminder*) bagi debitur atas kewajiban membayar cicilan. Bahasa yang digunakanpun sangat sopan dan halus, mengingat orientasinya sebagai pelayan nasabah.

- 2) Juru Tagih (*Field Collector*) Level ini merupakan kelanjutan dari level sebelumnya, apabila ternyata debitur yang telah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran. Cara yang dilakukan oleh *collector* pada level ini adalah mengunjungi debitur dengan harapan mengetahui kondisi debitur beserta kondisi keuangannya. Pada level ini, collector biasanya memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban debitur dalam hal melakukan pembayaran angsuran. Hal-hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera diselesaikan. Selain memberikan pengertian mengenai hal tersebut diatas, *collector* juga memberikan kesempatan atau tenggang waktu bagi debitur untuk membayar angsurannya, dan biasanya tidak lebih dari tujuh hari. Meskipun sebenarnya bank memberikan waktu hingga maksimal akhir bulan dari bulan yang berjalan, karena hal tersebut berhubungan dengan target *collector*. *Collector* diperbolehkan menerima pembayaran langsung dari debitur, namun hal yang perlu diperhatikan oleh debitur adalah, pastikan bahwa debitur tersebut menerima bukti

pembayaran dari *collector* tersebut, dan bukti tersebut harus merupakan bukti pembayaran dari perusahaan dimana debitur tersebut memiliki kewajiban kredit bukan bukti pembayaran yang berupa kwitansi yang dapat diperjual belikan begitu saja ditoko.

- 3) Juru Sita (*Re-medial Collector*) Apabila ternyata debitur masih belum melakukan pembayaran, maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya yaitu Juru Sita atau *Remedial Collector*, beberapa *Finance*/perusahaan leasing pada umumnya menggunakan istilah "*Executor Profesional*", "Petugas Eksekusi Obyek Jaminan Fidusia" atau "*Profesional Collector*". Jaminan Fidusia adalah hak jaminan atas benda bergerak baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud dan benda tidak bergerak khususnya Bangunan yang tidak dapat dibebani hak tanggungan sebagai mana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan yang tetap berada dalam penguasaan Pemberi Fidusia (*debitor*), sebagai agunan bagi pelunasan uang tertentu, yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada Penerima Fidusia (*kreditor*) terhadap kreditor lainnya. Jaminan fidusia adalah perjanjian hutang piutang kreditor kepada debitor yang melibatkan penjaminan. Jaminan tersebut kedudukannya masih dalam penguasaan pemilik jaminan. Tetapi untuk menjamin kepastian hukum bagi kreditor maka dibuat akta yang dibuat oleh notaris dan didaftarkan ke Kantor Pendaftaran Fidusia. Nanti kreditor akan memperoleh sertifikat jaminan fidusia

berirah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Dari definisi yang diberikan jelas bagi kita bahwa Fidusia dibedakan dari Jaminan Fidusia, dimana Fidusia merupakan suatu proses pengalihan hak kepemilikan dan Jaminan Fidusia adalah jaminan yang diberikan dalam bentuk fidusia Pada level inilah yang biasanya yang memberikan kesan negatif mengenai dunia *collector*, karena pada level ini sistem kerja *collector* adalah dengan cara mengambil barang jaminan debitur. Cara yang dilakukan dan perilaku *collector* pada level ini biasanya tergantung dari tanggapan debitur mengenai kewajibannya. Apabila debitur tersebut paham mengenai kewajibannya, dan menyerahkan jaminannya dengan penuh kesadaran, maka dapat dipastikan bahwa *collector* tersebut akan bersikap sopan dan baik. Namun apabila debitur ternyata tidak memberikan itikad baik untuk menyerahkan barang jaminannya, maka *collector* tersebut dengan sangat terpaksa akan melakukan kewajibannya dan menghadapi tantangan dari debitur tersebut. Yang dilakukannyapun bervariasi mulai dari membentak, merampas dengan paksa, bahkan mengancam akan memproses secara hukum sesuai UU Fidusia (uu no 42 thn 1999) dan lain sebagainya, dalam upaya menggertak debitur. Pada intinya semua kembali ke diri debitur tersebut, apakah memiliki niat yang baik atau tidak terhadap kewajibannya membayar angsuran kepada pihak yang terkait. Selama

debitur tersebut memiliki niat yang baik, maka dapat dijamin perilaku *collector-collector* yang bertugas tersebut dapat bersikap baik juga.

3. Kredit Macet

Bank Syariah melakukan pengelolaan uang masyarakat dan memutarkannya dalam berbagai macam investasi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Salah satunya yaitu dalam bentuk Pembiayaan. Pengertian pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa :

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musharakah.
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah *muntahiyah bittamlik*.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam, dan istisna.
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qard*.
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa.

Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan UUS dan pihak lain (nasabah penerima fasilitas) yang mewajibkan pihak lain yang dibiayai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah, tanpa imbalan, atau bagi hasil. Dari pengertian mengenai pembiayaan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Sesuai dengan fungsinya, dalam transaksi pembiayaan Bank Syariah bertindak sebagai penyedia dana.

- b. Setiap nasabah penerima fasilitas (debitur) yang telah mendapat pembiayaan dari Bank Syariah apapun jenisnya, setelah jangka waktu tertentu wajib untuk mengembalikan pembiayaan tersebut kepada Bank Syariah berikut imbalan atau bagi hasil.

Sebagai upaya memperoleh pendapatan yang maksimal mungkin, aktivitas pembiayaan Bank Syariah juga menganut asas syariah, yakni dapat berupa bagi hasil keuntungan ataupun jasa manajemen. Upaya ini harus dikendalikan sedemikian rupa sehingga kebutuhan likuiditas dapat terjamin dan tidak butuh banyak dana yang menganggur. Supaya dapat memaksimalkan pengelolaan dana maka manajemen Bank Syariah harus memperhatikan tiga aspek penting dalam pembiayaan yaitu :

- a. Aman

Aman Adalah keyakinan bahwa dana telah dilempar dapat ditarik kembali sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Untuk menciptakan kondisi tersebut, sebelum dilakukan pencairan pembiayaan, Bank terlebih dahulu harus melakukan survey usaha untuk memastikan bahwa usaha yang dibiayai layak. Dilarang memberikan pembiayaan lantas kasihan. Bank harus betul-betul jeli dalam melihat usaha yang diajukan.

- b. Lancar

Lancar Adalah keyakinan bahwa dana Bank dapat berputar dengan cepat dan lancar. Semakin cepat perputaran dananya, maka pengembangan Bank akan semakin baik. Untuk itu Bank harus membidik segmen pasar yang perputarannya harian, mingguan atau bulanan. Komposisi antara

yang bulanan dan harian atau mingguan harus berimbang dan akan lebih baik lagi jika hariannya lebih banyak.

c. Menguntungkan

Menguntungkan Adalah perhitungan dana proyeksi yang tepat, untuk memastikan bahwa dana yang dilempar mendapatkan pendapatan. Semakin tepat dalam memproyeksi usaha, kemungkinan besar gagal dapat diminimalisasi. Kepastian pendapatan ini memiliki pengaruh yang besar bagi Bank. Karena para deposan akan secara langsung akan merasakan dampaknya. Semakin besar pendapatan Bank, maka semakin besar pula bagi hasil yang diterima oleh anggota penabung atau sebaliknya. Besar kecilnya bagi hasil tentu saja akan dipengaruhi oleh bagi hasil Bank yang diterima dari nasabah peminjam.

a. Gejala Kredit Macet

Menurut Umam (2016) gejala-gejala yang muncul sebagai tanda akan terjadinya kredit bermasalah adalah: Penyimpangan dari berbagai ketentuan dalam perjanjian kredit :

- 1) Penurunan kondisi keuangan perusahaan
- 2) Frekuensi pergantian pimpinan dan tenaga inti
- 3) Penyajian bahan masukan secara tidak benar,
- 4) Menurunnya sikap kooperatif debitur
- 5) Penurunan nilai jaminan yang disediakan,
- 6) Problem keuangan atau pribadi

b. Penyebab Kredit Macet

Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam perusahaan sendiri, dan faktor utama dalam faktor ini adalah faktor managerial. Timbulnya kesulitan-kesulitan keuangan perusahaan yang disebabkan perusahaan. Untuk menentukan langkah yang perlu diambil dalam menghadapi pembiayaan bermasalah terlebih dahulu perlu diteliti sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah.

Apabila pembiayaan bermasalah disebabkan faktor eksternal, perusahaan tidaklah perlu melakukan analisis lebih lanjut. Yang perlu dianalisis adalah faktor internal yaitu faktor yang terjadi akibat managerial. Apabila Bank telah melakukan pengawasan secara seksama dari hari kehari, bulan ke bulan, dan tahun ketahun, lalu timbul pembiayaan bermasalah, sedikit banyak terkait pula dengan kelemahan pengawasan itu sendiri. Kecuali aktivitas pengawasan telah dilaksanakan dengan baik, masih juga terjadi kesulitan keuangan, perlu diteliti sebab akibat pembiayaan bermasalah secara lebih mendalam. Kemungkinan kesalahan tersebut diakibatkan oleh kesengajaan manajemen perusahaan, yang berarti pengusaha telah melakukan hal-hal yang tidak jujur. Misalnya mengalihkan penggunaan dana yang tersedia untuk keperluan kegiatan usaha lain diluar usaha yang disepakati.

Menurut (Siswanto,2018) Dalam lembaga keuangan tentunya pembiayaan bermasalah menjadi musuh nomor satu dalam sebuah

pengembangan usaha, keberadaannya mempengaruhi rentabilitas usaha dan menurunkan tingkat kualitas aktiva produktif. Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal.

1) Faktor Internal

Faktor Internal adalah faktor yang terjadi akibat manajerial apabila Bank telah melakukan pengawasan secara seksama dari hari kehari, bulan ke bulan, dan tahun ke tahun, lalu timbul pembiayaan bermasalah secara lebih mendalam, kemungkinan kesalahan tersebut diakibatkan oleh kesengajaan manajemen perusahaan, yang berarti pengusaha telah melakukan hal-hal yang tidak jujur. Misalnya, mengalihkan penggunaan dana yang tersedia untuk keperluan kegiatan usaha lain diluar usaha yang disepakati. Faktor Internal di Bank adalah penyumbang terbesar dalam menumbuhkan pembiayaan bermasalah.

Pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir melalui pemahaman petugas pembiayaan secara benar dan dilengkapi dengan prosedur kerja yang menjadi acuan petugas dalam merealisasikan pembiayaan kepada anggotanya. Dalam hal ini faktor internal yang paling banyak berpengaruh yakni:

a) Petugas Kurang Teliti

Bank dalam merekrut karyawan harus mencari orang yang taat beribadah, orang yang rajin beribadah, memiliki sikap

kejujuran dan menghargai harta milik orang lain. Kehancuran Bank-bank yang terdahulu disebabkan oleh fraud (kecurangan) dari para karyawan-karyawan yang telah terbiasa menerima pengajuan pembiayaan yang sebenarnya tidak layak untuk dibiayai.

Pengetahuan terhadap manajemen pembiayaan merupakan langkah terbaik dalam mengantisipasi teradinya pembiayaan. Dalam hal ini, pihak Bank haruslah membekali pengetahuan mengenai manajemen pembiayaan yang dimulai dari memilih calon penerima pembiayaan yang potensial, melakukan analisis hingga komite pembiayaan. Minimnya pengetahuan tentang pemberian pembiayaan menjadikan salah sasaran dalam mencari calon anggota pembiayaan yang potensial.

b) Tekanan Target

Pembiayaan yang bermasalah juga disebabkan oleh sikap petugas yang tidak memiliki sikap profesional dalam pemberian pembiayaan, seorang petugas pembiayaan pada petugas Bank harus bersifat profesional dan tidak mementingkan keuntungan pribadi karena tekanan target yang ditetapkan. Terkadang pemberian pembiayaan diberikan kepada pihak keluarga atau perkawanan untuk memenuhi target yang akhirnya mengabaikan profesionalisme managerial. Sehingga ketika pembiayaan yang diberikan kepada anggota itu mengalami masalah maka petugas

pembiayaan merasa malu untuk menegur dan menagihnya, kondisi ini akan semakin beresiko ketika cara tersebut masih dilakukan.

c) Tidak adanya Sistem BI Checking

Tidak adanya system *BI Checking* membuat para petugas bank kesulitan untuk melihat riwayat pinjaman para nasabah, sehingga sering kali terjadi berbagai masalah yang membuat angsuran terkadang macet akibat terlalu banyak pinjaman di bank lain yang dilakukan oleh nasabah.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang menjadi penyebab terjadinya pembiayaan macet oleh pihak diluar bank yaitu:

a) Kegagalan Usaha Nasabah

Dalam hal ini pihak Bank harus memperhatikan pula tentang kemampuan calon anggota pembiayaan dalam manajemen usaha yang dilakukan calon anggota. Biasanya seorang wiraswasta sudah mengatasi permasalahan yang mungkin timbul dari usahanya apabila sudah berjalan minimal 2 tahun. Oleh karena itu kebijakan yang berlaku di Bank jika calon anggota pembiayaan usahanya belum berjalan 2 tahun maka pihak Bank tidak diperkenankan untuk menerima pengajuan pembiayaan.

b) Karakter Nasabah

Jika masyarakat mengetahui keberadaan Bank yang dapat memberikan pinjaman dana, tentunya ada sebagian orang yang

berbondong-bondong datang untuk mengajukan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhannya. Akan tetapi kebanyakan dari mereka yang datang ke Bank adalah mereka yang telah ditolak oleh perbankan lain. Kedatangannya Bank dengan berbagai anumsi diantara masih banyak anggapan bahwa Bank sama dengan lembaga sosial keagamaan lain yang berorientasi untuk menolong tanpa pamrih untuk dakwah. Kenyataan ini harus disadari oleh pengelola Bank untuk lebih berhati-hati dalam memilih atau menyeleksi calon penerima pembiayaan.

c) Musibah

Iklim di Indonesia yang saat ini tidak menentu, hal ini menjadi salah satu yang harus dihadapi dalam pemberian pembiayaan. Faktor bencana alam merupakan indikator kegagalan yang sulit diprediksi seperti: gempa bumi, banjir, tsunami, dan lain sebagainya, merupakan salah satu penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Antisipasi dari faktor ini adalah dengan ikut asuransi.

c. Penyelesaian Kredit Macet

Berdasarkan pasal 1 angka 7 PBI No.10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi Pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit usaha Syariah, yang dimaksudkan dengan restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang dilakukan bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya, antara lain sebagai berikut:

- 1) Penjadwalan kembali (*rescheduling*), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya
- 2) Persyaratan kembali (*reconditioning*), yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan, antara lain perubahan jadwal pembayaran, jumlah angsuran, jangka waktu dan/atau pemberian potongan sepanjang tidak menambah sisa kewajiban nasabah yang harus dibayar kepada bank
- 3) Penataan kembali (*restructuring*), yaitu perubahan persyaratan pembiayaan tidak terbatas pada *rescheduling* atau *reconditioning*, antara lain:
 - a) Penambahan dana fasilitas bank
 - b) Konversi akad pembiayaan
 - c) Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah

Dari penjelasan diatas dapat di analisa bahwa penyelesaian pembiayaan macet yaitu penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), penataan kembali (*restructuring*).

d. Restrukturisasi Kredit

Menurut Hermansyah (2005) Restrukturisasi kredit merupakan upaya perbaikan yang dilakukan oleh bank dalam kegiatan usaha perkreditan bagi debitur yang mengalami kesulitan agar dapat memenuhi kewajibannya. Restrukturisasi kredit juga dapat dikatakan sebagai upaya melakukan suatu perubahan mengenai persyaratan perjanjian

kredit dapat berupa adanya penambahan kredit atau dengan melakukan konversi atas seluruh atau sebagian kredit menjadi perusahaan yang dilakukan tanpa *rescheduling* dan atau *reconditioning*.

Menurut Budiyanto Upaya penyelesaian kredit bermasalah melalui mekanisme restrukturisasi kredit pertama kali didasarkan pada SK Direksi BI No. 31/150/KEP/DIR tentang Restrukturisasi Kredit, sebagaimana telah disempurnakan dengan Peraturan Bank:

- 1) Penurunan suku bunga kredit
- 2) Pengurangan tunggakan bunga kredit
- 3) Pengurangan tunggakan pokok kredit
- 4) Perpanjangan jangka waktu kredit
- 5) Penambahan fasilitas kredit
- 6) Pengambilalihan asset debitur sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 7) Konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan debitur.

Menurut Tahi Restrukturisasi kredit dianggap merupakan solusi terbaik untuk menyelamatkan dana perbankan dan menyelamatkan usaha debitur agar dapat berjalan lancar kembali juga memberikan manfaat bagi masyarakat pada umumnya. Manfaat dari melakukan restrukturisasi kredit sebagai berikut:

- 1) Menghindari adanya kebangkrutan. hal ini sangat penting dikarenakan kebangkrutan dapat merugikan usaha yang telah ada.
- 2) Dengan demikian akan mengurangi ketidakpastian bagi debitur.

- 3) Restrukturisasi kredit merupakan pilihan yang fleksibel dan dapat dimodifikasi dengan adanya pembicaraan yang dilakukan antara pihak debitur dan kreditur.
- 4) Pembayaran bunga segera dapat diterima oleh debitur dan kemungkinan juga pokok pinjaman.
- 5) Kreditur tetap mempunyai hak untuk melikuidasi perusahaan bila proyeksi-proyeksi tidak terpenuhi.

Dalam kegiatan penyelamatan kredit bermasalah atau restrukturisasi kredit terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pihak bank yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi debitur yang akan melakukan restrukturisasi kredit. Dalam melakukan restrukturisasi kredit debitur diberikan pilihan alternatif untuk dapat memenuhi kewajibannya kembali agar dapat melunasi pinjaman kreditnya. Sehingga upaya penyelamatan kredit bermasalah yang dilakukan dan diterapkan oleh pihak bank dapat memberikan kelancaran usaha bank.

4. Prinsip 5C

Menurut Permadi (2015) Koperasi Syariah harus memprioritaskan manfaat dan hati-hati dalam setiap transaksi yang dilakukan, termasuk dalam memberikan pembiayaan produktif kepada anggota untuk memahami karakter dan kelayakan anggota, Koperasi perlu melakukan analisis yang efektif dan efisien dengan menggunakan prinsip 5C yang dikemukakan oleh Munawir. Prinsip 5C meliputi karakter (*character*) anggota, kemampuan membayar (*capacity*), modal (*capital*), jaminan (*collateral*), dan kondisi

ekonomi (*condition*). koperasi dapat membuat keputusan yang tepat dalam memberikan pembiayaan, serta meminimalisir risiko yang mungkin terjadi.

Bila di uraikan sebagaimana berikut :

a. *Character* (Karakter)

Karakteristik, dan kejujuran dari calon anggota dapat di lihat agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah oleh pemimpin perusahaan atau AO dalam memenuhi kewajiban keuangan mereka, beberapa panduan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui mereka dengan dekat.
- 2) Mengumpulkan informasi tentang aktivitas calon debitur
- 3) Mengumpulkan informasi dan mencari pendapat dari rekan kerja, karyawan, dan pesaing tentang reputasi, kebiasaan pribadi, interaksi sosial, dan lain-lain.

b. *Capacity* (Kapasitas)

Kapasitas yaitu untuk mengetahui kemampuan dan keahlian dalam manajemen dan bidang usahanya, dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi sebagai berikut:

- 1) Angka hasil produksi, yaitu data tentang jumlah produksi yang telah dihasilkan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Hal ini dapat memberikan gambaran tentang kemampuan perusahaan dalam memproduksi barang atau jasa yang dihasilkan.
- 2) Angka penjualan dan pembelian, yaitu data tentang jumlah penjualan dan pembelian yang terjadi dalam periode tertentu. Hal ini dapat

memberikan gambaran tentang keberhasilan perusahaan dalam menjual barang atau jasa yang dihasilkan dan kemampuan dalam melakukan pengadaan bahan baku.

- 3) Perhitungan laba rugi perusahaan saat ini dan proyeksinya, yaitu data tentang keuntungan dan kerugian yang telah didapatkan oleh perusahaan dalam periode tertentu serta proyeksi keuntungan dan kerugian yang akan didapatkan di masa depan. Hal ini dapat memberikan gambaran tentang kinerja perusahaan saat ini dan kemampuan dalam menghasilkan keuntungan di masa depan.
- 4) Data financial di waktu-waktu yang lalu, yang tercermin dalam laporan keuangan perusahaan. Hal ini mencakup data-data tentang neraca keuangan, laporan laba rugi, laporan arus kas, dan laporan keuangan lainnya yang menggambarkan kinerja keuangan perusahaan di masa lalu. Data ini dapat digunakan untuk menganalisis tren kinerja keuangan perusahaan, mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dan mengelola keuangan perusahaan dengan baik.

c. *Capital (Modal)*

Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa untuk mengetahui posisi keuangan perusahaan secara menyeluruh, perlu diperhatikan rasio keuangan dan konsentrasi pada komposisi "*Tangible net worth*". Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis neraca dari dua tahun terakhir dan melakukan analisis rasio untuk mengetahui likuiditas, solvabilitas, dan

rentabilitas perusahaan yang ingin mengajukan kredit. Analisis rasio keuangan ini akan memberikan gambaran tentang kondisi keuangan perusahaan secara keseluruhan dan membantu koperasi dalam menentukan apakah perusahaan tersebut layak untuk mendapatkan kredit.

d. *Collateral* (jaminan)

Collateral yang berarti jaminan. Ini menunjukkan besarnya aktiva yang akan diikatkan sebagai jaminan, dan hal ini dapat dilakukan dengan cara :

- 1) Mengukur stabilitas nilainya
- 2) Memperhatikan kemampuan untuk dijadikan uang dalam relative singkat
- 3) Memperhatikan pengikatan barang yang benar benar menjamin kepentingan koperasi
- 4) Sesuai ketentuan hukum berlaku

e. *Condition Of Economic* (Kondisi Ekonomi)

Melihat kondisi ekonomi secara umum serta kondisi pada sektor usaha anggota, dengan cara melihat keaaadan ekonomi yang akan mempengaruhi perkembangan usaha anggota, perbandingannya dengan usaha sejenis lainnya di daerah dan lokasi usaha, keadaan pemasaran hasil usaha anggota prospek usaha di masa mendatang.

B. Kajian Empiris

Kajian Empiris atau Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis mengangkat beberapa

penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian.

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 3
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Judul dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Yanis Agustin Raharjo (2020) "Analisis Kredit Macet Atas Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Btpn Syariah Kota Tegal"	Metode deskriptif kualitatif	Penyebab kredit macet atas pembiayaan murabahah disebabkan dari nasabah maupun dari pihak bank, diantaranya kesalahan dalam menganalisa, banyaknya pinjaman yang diperoleh dari lembaga keuangan lain, belum dapat mengatur keuangan dengan baik, dana pembiayaan digunakan untuk kebutuhan yang tidak sesuai dengan akad, kelalaian dari pihak bank karena target yang terus berjalan.	Objek Penelitian di BTPN Syariah dan Metode Penelitian yang digunakan adalah Kualitatif.	Tahun Penelitian dan Lokasi Penelitian
2.	Tavitri Rangkuti (2018) "Pengaruh Analisis Kredit Terhadap Pembiayaan Bermasalah (Kredit Macet) Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Madani Cikarang, Jawa Barat".	Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Metode pengolahan data yaitu kualitatif	Hasil analisis yang telah dilakukan bahwa kredit memberikan nilai kontribusi variable X terhadap variable Y adalah sebesar 52,99% . Nilai menunjukkan bahwa analisis kredit memberikan nilai kontribusi cukup besar yaitu 52,99% terhadap persetujuan pembiayaan dan 47,01% menunjukkan bahwa ada variable lain yang mempengaruhi	Objek Penelitian Syariah dan Metode Penelitian yang digunakan adalah Kualitatif.	Tahun Penelitian dan Lokasi Penelitian

3.	Qomariyah (2015) “Analisis Aplikasi 5C (<i>Character, Capacity, Capital, Conditional, and Collateral</i>) pada pembiayaan Murabahah di BMT Mandiri Ukhuwah Persada.	Metode Deskriptif Kualitatif	Faktor yang mendasari diterapkannya analisa 5C pada pembiayaan murabahah adalah banyaknya pengajuan pembiayaan murabahah yang terjadi di BMT MUP. Segi yang menonjol dari penilaian yaitu segi Character karena cara serta proses pembiayaan yang mudah menjadikan nasabah mempunyai itikad baik untuk melakukan pembayaran tepat pada waktunya	Objek Penelitian Syariah dan Metode Penelitian yang digunakan adalah Kualitatif.	Tahun dan Lokasi Penelitian
4.	Odi Nur arifah (2017) “Analisis Pembiayaan Mudharabah Bermasalah Pada BMT Mitra Hasanah Semarang”	Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Metode pengolahan data yaitu kualitatif	Hasil analisis yang telah dilakukan berdasarkan hasil analisa deskriptif terhadap data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan selama melakukan magang tematik di BMT Mitra Hasanah dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Pembiayaan Mudharabah dapat menjadi bermasalah karena beberapa faktor eksternal, (2) Penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan adalah sering dan senantiasa datang ke anggota, mencari penyebab permasalahannya dengan 3R (<i>Recheling, Reconditioning, Restructring</i>).	Metode Penelitian yang digunakan adalah Kualitatif.	Tahun Penelitian dan Lokasi Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian dan alasan penggunaan metode tersebut

Menurut Sugiyono (2018:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan studi kasus.

Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna yaitu data sebenarnya yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Metode ini digunakan untuk mencari faktor-faktor penyebab pembiayaan macet dan solusinya pada produk paket masa depan di Bank BTPN Syariah Dukun Gresik.

B. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat pada Dukun Jl. Raya Lowayu, Wonokerto, Lowayu, Kec. Dukun, Kab. Gresik, Jawa Timur 61155.

C. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan pengambilan data penelitian kita mengenal instrumen penelitian. Secara umum, instrumen penelitian adalah alat bantu untuk kesuksesan proses pengambilan data entah itu menggunakan metode wawancara atau lainnya. Menurut Suharsimi Arikuntoro, Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih & digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis & dipermudah olehnya. Sementara menurut sugiyono, Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih & digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis & dipermudah olehnya.

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang.

1. Instrumen pokok

Instrumen pokok dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen dapat berhubungan langsung dengan responden dan mampu memahami serta menilai berbagai bentuk dari interaksi di lapangan. Menurut Moleong (2007: 168) Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif adalah ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana,

pengumpulan data, analisis, penafsir data, pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya.

2. Instrumen Penunjang.

Instrumen Penunjang dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara kepada para informan.

D. Situasi Sosial dan Sampel Sumber Data

1. Situasi Sosial

Menurut Yusuf (2019) dalam penelitian yang menggunakan metode kualitatif, tidak memakai istilah populasi maupun sampel tetapi menggunakan istilah (*sosial situation*) situasi sosial untuk mendeskripsikan keberadaan suatu kelompok yang diteliti. Terdapat 3 unsur utama pada situasi sosial yaitu :

a. Tempat

Tempat adalah dimana interaksi dalam situasi sosial sedang berlangsung. Tempat penelitian ini adalah di PT. BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik, yang mana bertempat dirumah Nasabah yang mengalami kredit macet.

b. Pelaku

Pelaku adalah orang-orang yang sedang memainkan peran tertentu. Pelaku penelitian ini adalah Nasabah yang mengalami kredit macet di . BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik, pimpinan Cabang Dukun Gresik dan *Community Officer* selaku petugas dilapangan.

c. Aktivitas

Aktivitas adalah kegiatan yang dilakukan oleh pelaku dalam situasi sosial yang sedang berlangsung.

Objek Penelitian merupakan sumber data dimana informasi mengenai kondisi dari tempat lingkungan lalu terjadi peristiwa interaksi sosial yang dilakukan. Peneliti melangsungkan penelitian langsung pada nasabah BTPN Syariah Kec. Dukun, Kab. Gresik yaitu di rumah Nasabah dan di Kantor BTPN Syariah.

Pegawai dan Nasabah merupakan narasumber yang memiliki peranan penting dalam penelitian pada situasi sosial bukan hanya memberikan tanggapan terhadap masalah yang ditanyakan namun bisa juga memilih arah serta dorongan yang diinginkannya. Pada penelitian ini, peneliti menetapkan Ibu Komsaroh dari sentra Serah, Ibu Munawaroh dari sentra Gampeng Surowati, dan Ibu Lisawarih dari Sentra Desa Larangan sebagai narasumber untuk melengkapi informasi dalam proses pengumpulan data.

Aktivitas merupakan salah satu sumber data yang didapatkan peneliti dari melihat kegiatan yang dilakukan nasabah BTPN Syariah. Mayoritas sebagian Besar Nasabah BTPN Syariah adalah Nelayan dan Petani, oleh karena itu sering terjadinya kredit macet diakibatkan penghasilan yang tidak menentu. Berikut Nama Petugas beserta Nasabah Macet.

2. Sample Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018:2) dalam bukunya yang berjudul “Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D” sampel

adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Ibu Alfin Fidayanti sebagai *Business Manager* (BM) cabang Dukun Gresik
- b. Mbak Mila sebagai *Community Officer*
- c. Ibu Komsaroh sebagai Nasabah
- d. Ibu Munawaroh sebagai Nasabah
- e. Ibu Lisawaroh sebagai Nasabah

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang sedang diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Ronny Kountur Ronny (2007:184) dalam bukunya “ Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis“ wawancara merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan narasumber.

Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur karena wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garisgaris besar permasalahan yang akan ditanyakan, namun untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden. Berikut adalah informan yang akan diwawancarai :

- a. Ibu Alfin Fidayanti sebagai *Business Manager* (BM) cabang Dukun Gresik
- b. Mbak Mila sebagai *Community Officer*
- c. Ibu Komsaroh sebagai Nasabah
- d. Ibu Munawaroh sebagai Nasabah
- e. Ibu Lisawaroh sebagai Nasabah

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dari penelitian ini adalah Foto dan Profil PT. BTPN Syariah Tbk.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) dalam bukunya yang berjudul “Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D”. analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Boedi Abdullah (2014:221) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Ekonomi Islam” Reduksi data berarti merangkum untuk memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting serta mencari tema dan polanya sehingga akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya apabila diperlukan. Kemudian dipresentasikan guna memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diajukan mengenai kredit macet atas pembiayaan murabahah adalah:

1. Pengumpulan data

Proses pengambilan data kualitatif dilakukan penulis dengan mengumpulkan data secara langsung pada kegiatan PT. BTPN Syariah Kota tegal. Tujuannya agar penulis lebih memahami makna dibalik kegiatan yang dilakukan.

2. Reduksi Data

Proses pemilihan data dengan cara menggolongkan data, membuang data yang tidak perlu dan menyederhanakan data agar memberikan gambaran yang lebih terarah tentang hasil pengumpulan

3. Penyajian Data

Pada tahap ini penulis menyajikan data-data terkait yang telah melalui tahap reduksi dengan cara menganalisis, dalam kasus ini penulis menyajikan bagaimana kredit macet atas pembiayaan murabahah pada PT. BTPN Syariah Kota Tegal.

4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dari suatu penelitian adalah mendapat kesimpulan dari data dan informasi yang disajikan, yang dimaknai sebagai penarikan kesimpulan dari analisis data.

G. Pengujian Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data tersebut (Moleong, 2007: 330). Adapun triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian.

2. Metode adalah suatu teknik atau cara memperoleh, mencari, mengumpulkan, mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah, kemudian menganalisa pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data yang akan diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, L. A., & Wiranatakusuma, D. B. 2017. Analisis Stress test pada Perbankan Syariah di Indonesia. *Journal of Economics Research and Social Sciences*, 1(2), 78-89
- Anan, Dwi Sapitro dan Moch. Dzulkirom. 2018. *Perhitungan Bagi Hasil Pembiayaan Mudharabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. hal.2
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2017. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani), cet- 28, h.18
- Budi, Abdoellah. 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Bandung: Pustaka Setia. h. 221.
- Budiyanto, Agus. 2015. *Merger Bank Di Indonesia Beserta Akibat-Akibat Hukumnya*. Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 137
- Damayanti, R. 2015. *Analisis Kredit Guna Penanggulangan Kredit Bermasalah pada PT PNM UlaMM Unit Ngelegok Kabupaten Blitar*. Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK), 2(2).
- Faturrahman, Djamil. 2014 *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. (Jakarta: Sinar Grafika,) Cet-2. h.64.
- Fauzi, A. 2018. Kredit Macet, NPL dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Pembiayaan. *Jumabis: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Hendra, Riofita. 2015. *Strategi Pemasaran*, (Pekanbaru: cv. Mutiara Pesisir Sumatra,) hlm 56.
- Haryono, Rudy dan Mahmud Mahyong MA. 2014. *Kamus Lengkap INGGRIS-INDONESIA INDONESIA-INGGRIS*, Surabaya: Cipta Media
- Hermansyah. 2015. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005,hlm 68
- _____. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group, Hlm.7.

- Hindun. 2017. Perencanaan Strategi dan Perilaku Manajerial Lemabaga-Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Perencanaan Strategi dan Perilaku Manajerial Lembaga-lembaga Pendidikan*, hlm 118.
- J. Winardi, 2003. Kredit Macet. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(102).
- Jahja, A. S. 2012. Analisis Perbandingan kinerja keuangan perbankan Syariah dengan perbankan Konvensional. *Epistemé: Jurnal Pengembangan Ilmu Keislaman*, 7(2), 337-360
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012 hal. 16-17.
- _____. 2007. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 109.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Buana Printing. h. 184.
- Melinda, Nur. 2015. *Sistem Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Grafindo), h. 20.
- Muhamad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada), h. 2-5.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), h. 229
- Odi, Nur Afifah. 2017. Analisis Pembiayaan Mudharabah Bermasalah Pada BMT Mitra Hasanah Semarang, *Jurnal Akuntansi*, Vol.7 No.1 (Juni 2017), h. 46.
- Sari, L. M., Musfiroh, L., & Ambarwati, A. 2020. Restrukturisasi Kredit Bank Daerah X Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Mutiara Madani*, 8(1), 46-57
- Siswanto, Sutojo. 2018. *Menangani Kredit Bermasalah*, (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2018), h. 25-26.
- Sitorus, Tahi Berdikasi. 2018. Restrukturisasi Kredit Bermasalah Sebagai Upaya Penyelamatan Kredit Bermasalah Dan Akibat Hukum Yang Timbul Menurut Peraturan OJK (POJK) Nomor 42/POJK.03/2017 Tentang Kewajiban Penyusunan Dan Pelaksanaan Kebijakan Perkreditan Atau Pembiayaan Bank Bagi Bank Umum (Studi Kasus Pada Bank SUMUT, Balige, Kabupaten Tobasa, Sumatera Utara, ”

Sugiyono. 2018. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. h. 2.

Taswan. 2003. *Manajemen Perbankan*. Yogyakarta : BPFE

Tavitri, Rangkuti. 2018. Pengaruh Analisis Kredit Terhadap Pembiayaan Bermasala (Kredit Macet) Pada PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ARTHA Madani Cikarang, Jawa Barat, *Jurnal Transparasni* Vol.1 No.1 (Juni 2018), h. 84

Undang-Undang Perbankan Syariah No 21 tahun 2008: Nurnasrina, Perbankan Syariah I, (Pekanbaru: Suska Press, 2012), h. 19.

Wahyuni, Noor. 2014. *In-Depth Interview* (Wawancara Mendalam) – Binus QMC, (<https://qmc.binus.ac.id/2014/10/28/in-depth-interview-wawancara-mendalam/>).

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara

Informan 1

Nama : Ibu Komsaroh
Sebagai : Nasabah
Waktu : Kamis, 27 Juni 2024, Pukul 14.00 WIB

Pertanyaan : Assalamualaikum, Selamat siang Bu. Terima kasih karena ibu telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan yang akan saya tanyakan hari ini bu.

Jawaban : Waalaikumsalam, Selamat siang Mbak. Silahkan mbak ajukan pertanyaan. Ibu akan berusaha menjawab dengan baik.

Pertanyaan : ini transkrip wawancara yang telah saya susun untuk memenuhi tugas akhir Saya.

Jawaban : Baik Mbak.

Pertanyaan : Apa usaha yang Ibu Jalani Saat ini ?

Jawaban : Saat ini saya memiliki usaha berjualan Sayur dipasar Penceng.

Pertanyaan : Berapa Pinjaman yang Ibu Ambil di BTPN Syariah ?

Jawaban : Saya mengambil pinjaman sebesar Rp. 3.000.000 dengan Angsuran Rp.156.000 per 2 Minggu sekali.

Pertanyaan : Apakah angsuran tersebut masih lancar ?

Jawaban : saat ini angsuran saya sering terlambat mbak bahkan saya pernah tidak membayar angsuran.

Pertanyaan : pada angsuran seberapa angsuran ibu macet ?

Jawaban : angsuran ke-16 usaha saya sudah mulai menurun dan angsuran ke-17 angsuran saya sudah mulai macet.

Pertanyaan : Apa yang membuat Ibu sering gagal bayar ?

Jawaban : dagangan saya mulai sepi, pendapatanpun kini tak menentu mbak, dikarenakan mulai ada pesaing pula di pasar Penceng.

Pertanyaan : Lalu bagaimana usaha ibu agar tetap membayar angsuran ?

Jawaban : Saya selalu berusaha membayar meskipun dengan mencicil mbak, terkadang saya sering membayar lewat jatuh tempo angsuran. Jika pendapatan saya sudah kembali normal pasti angsuran akan kembali membaik lagi mbak.

Pertanyaan : Biasanya berapa nominal yang ibu bayarkan ?

Jawaban : tidak tentu mbak, biasanya Rp. 30.000 – Rp. 50.000 semampu saya dan seadanya uang yang saya miliki.

Pertanyaan : Oke bu, jadi begini nanti petugas akan melakukan penyesuaian kembali atau *Reconditioning* sesuai dengan keadaan dan kemampuan ibu tetapi waktu yang dijalani akan lebih lama, hal ini dilakukan agar Ibu tidak merasa keberatan dengan angsuran yang ada.

Jawaban : iya mbak, Terimakasih banyak sudah membantu saya agar angsuran saya ringan.

Pertanyaan : Baik bu, saya kira sekian pertanyaan yang ingin saya tanyakan. Saya ucapkan terima kasih karena ibu telah bersedia meluangkan waktu untuk saya wawancarai bu.

Jawaban : Iya Mbak, Sama-Sama.

Informan 2

Nama : Ibu Munawaroh
Sebagai : Nasabah
Waktu : Senin, 01 Juli 2024, Pukul 16.00 WIB

Pertanyaan : Assalamualaikum, Selamat siang Bu. Terima kasih karena ibu telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan yang akan saya tanyakan hari ini bu.

Jawaban : Waalaikumsalam, Selamat siang Mbak.

Pertanyaan : ini transkrip wawancara yang telah saya susun untuk memenuhi tugas akhir Saya.

Jawaban : Iya Mbak.

Pertanyaan : Apa usaha yang Ibu Jalani Saat ini ?

Jawaban : sebelumnya saya memiliki usaha pertanian dan Saat ini saya bekerja sebagai tukang cuci gosok.

Pertanyaan : Apakah angsuran Ibu masih lancar ?

Jawaban : Angsuran saya macet mbak.

Pertanyaan : Apa yang membuat angsuran Ibu Macet ?

Jawaban : Pertanian saya mengalami gagal panen mbak, akhirnya saya tidak bisa membayar angsuran di BTPN Syariah, saya tidak memiliki suami dan harus menyekolahkan anak saya, saya juga memiliki Pinjaman di bank lain sehingga membuat saya keberatan untuk membayar angsuran.

Pertanyaan : pada angsuran keberapa angsuran ibu sudah mulai macet ?

Jawaban : angsuran saya macet mulai angsuran ke-10.

Pertanyaan : Lalu bagaimana usaha ibu agar tetap membayar angsuran ?

Jawaban : petugas slalu datang kerumah saya mbak.

Pertanyaan : apakah ketika petugas datang kerumah Ibu, Ibu slalu membayar sesuai angsuran ?

Jawaban : Tidak mbak, saya slalu membayar sesuai uang yang saya punya. Saya selalu berusaha membayar meskipun harus mencicil mbak.

Pertanyaan : bagaimana kalau petugas member jatuh tempo tetapi ibu harus membayar sesuai angsuran ?

Jawaban : tidak bisa mbak, karna saya belum ada pemasukan yang tetap, jadi saya hanya bisa membayar sesuai kemampuan saya.

Pertanyaan : Baik bu, saya akan konfirmasi dengan petugas terkait agar cicilan ibu bisa diringankan sesuai kemampuan. Kalau begitu Saya ucapkan terima kasih karena ibu telah bersedia meluangkan waktu untuk saya wawancarai bu.

Jawaban : Iya Mbak, Sama-Sama.

Informan 3

Nama : Ibu Lisawaroh
Sebagai : Nasabah
Waktu : Selasa, 02 Juli 2024, Pukul 14.00 WIB

Pertanyaan : Assalamualaikum, Selamat siang Bu. Terima kasih karena ibu telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan yang akan saya tanyakan hari ini bu.

Jawaban : Waalaikumsalam, Selamat siang Mbak.

Pertanyaan : ini transkrip wawancara yang telah saya susun untuk memenuhi tugas akhir Saya.

Jawaban : iya Mbak, silahkan mau Tanya apa ?

Pertanyaan : Apa usaha yang Ibu Jalani Saat ini ?

Jawaban : usaha saya saat ini nelayan mencari ikan dilaut mbak.

Pertanyaan : Apakah angsuran Ibu di BTPN Syariah Saat ini masih lancar ?

Jawaban : Mohon maaf sebelumnya mbak, angsuran saya saat ini bermasalah.

Pertanyaan : Apa yang membuat hal itu terjadi Bu ?

Jawaban : dimusim hujan suami saya tidak bisa mencari ikan karna cuaca yang tidak mendukung mbak, sehingga saya tidak mempunyai pemasukan untuk membayar angsuran, saya juga memiliki pinjaman ditempat lain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Pertanyaan : Lalu bagaimana usaha ibu agar tetap membayar angsuran ?

Jawaban : terkadang saya mencicil seadanya meski tidak penuh.

Pertanyaan : Baik bu, saya kira sekian pertanyaan yang ingin saya tanyakan. Saya ucapkan terima kasih karena ibu telah bersedia meluangkan waktu untuk saya wawancarai bu.

Jawaban : Baik mbak.

Informan 4

Nama : Mbak Alfin Fidayanti
Sebagai : *Business Manager* Cabang Dukun Gresik
Waktu : Kamis, 03 Juli 2024, Pukul 09.00 WIB

Pertanyaan : Assalamualaikum, Selamat Pagi Mbak Alfin, Boleh minta waktunya sebentar untuk menjawab beberapa pertanyaan dari saya.

Jawaban : Waalaikumsalam, Baik Mbak silahkan bertanya.

Pertanyaan : Menurut Mbak Alfin Faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kredit macet di BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik ?

Jawaban : menurut saya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kredit macet misalnya yang pertama faktor eksternal, faktor eksternal ini berasal dari nasabah itu sendiri seperti faktor ekonomi, nasabah memiliki banyak pinjaman selain di BTPN Syariah, dan usaha bangkrut atau menurun.

Pertanyaan : Lalu untuk faktor Internalnya apa mbak ?

Jawaban : untuk faktor internalnya berasal dari pihak Bank yang pertama tekanan target sehingga membuat para *Community Officer* asal-asalan mencari calon nasabah tanpa referensi dari orang sekitar. Yang kedua kami tidak difasilitasi *BI Checking* sehingga kami kesusahan untuk melihat riwayat pinjaman dari calon nasabah tersebut.

Pertanyaan : Lantas Upaya apa yang dilakukan pihak Bank untuk menyelesaikan kredit macet di cabang Dukun Gresik ?

Jawaban : yang pertama saya akan melakukan *Rescheduling* perubahan jadwal pembayaran dan yang kedua *Reconditioning* pengurangan jumlah pembayaran agar dapat meringankan angsuran nasabah meskipun dengan waktu yang lebih lama.

Pertanyaan : Mbak Alfin, ada nasabah yang hanya mampu membayar sesuai kemampuan apa yang akan mbak alfin lakukan selaku *Business Manager* yang bertanggung jawab di Cabang Dukun ?

Jawaban : Seperti yang saya katakan tadi, para *Community Officer* yang bertugas akan mengunjungi para nasabah tersebut, entah satu hari

sekali, dua hari sekali, atau seminggu sekali supaya nasabah memiliki rasa tanggung jawab untuk membayar, ketika nasabah tidak sanggup membayar sesuai angsuran, kami dari pihak bank melakukan penyesuaian pembayaran sesuai kemampuan atau *Recontioning*, tahap ini akan meringankan nasabah untuk membayar angsuran, karna nasabah akan membayar sesuai kemaampuan yang ditetapkan. Kita akan slalu mencari solusi yang terbaik agar bisa menngatasi kredit macet yang dialami oleh nasabah.

Pertanyaan : Baik Mbak, Trimakasih untuk jawaban yang diberikan dan terimakasih sudah meluangkan waktunya.

Jawaban : Iya Mbak, sama-sama.

Informan 5

Nama : Mbak Milla
Sebagai : *Community Officer* Cabang Dukun Gresik
Waktu : Rabu, 03 Juli 2024, Pukul 17.30 WIB

Pertanyaan : Assalamualaikum, Selamat Sore Mbak Milla, Boleh minta waktunya sebentar untuk menjawab beberapa pertanyaan dari saya.

Jawaban : Waalaikumsalam, Baik Mbak silahkan bertanya.

Pertanyaan : Menurut Mbak Milla selaku *Community Officer* yang menangani langsung Kredit Macet Pada Nasabah, Faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kredit macet di BTPN Syariah Cabang Dukun Gresik ?

Jawaban : yang pertama banyaknya pesaing ditempat nasabah berjualan sehingga usaha nasabah menjadi menurun, sehingga membuat nasabah tidak dapat mengangsur pinjaman di BTPN Syaria, lalu yang kedua tidak adanya fasilitas *BI Checking* sehingga saya kesulitan untuk mengetahui riwayat angsuran ditempat lain.

Pertanyaan : Lalu apa upaya mbak Milla selaku *Community Officer* atau pegawai yang bertugas untuk menyelesaikan kredit macet tersebut ?

Jawaban : usaha saya yang pertama mendatangi atau mengunjungi nasabah dan bertanya mengenai waktu kesanggupan untuk membayar, jika dalam waktu jatuh tempo belum sanggup membayar maka saya dan pihak Bank akan melakukan penyesuaian kemampuan membayar atau *Reconditioning*.

Pertanyaan : Baik Mbak Milla, saya rasa cukup untuk jawaban yang diberikan, saya ucapkan Trimakasih banyak atas waktu yang diberikan.

Jawaban : Iya Mbak, sama-sama

Lampiran 2 : Foto Wawancara

WAWANCARA DENGAN BUSINESS MANAGER (BM)



WAWANCARA DENGAN *COMMUNITY OFFICER*



WAWANCARA DENGAN NASABAH







Lampiran 3 : Surat Keterangan telah melakukan penelitian



PT. BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL (BTPN) SYARIAH
CABANG DUKUN
JL. RAYA LOWAYU, WONOKERTO, LOWAYU, KEC. DUKUN, KAB.
GRESIK, JAWA TIMUR 61155.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
No. 022/BTPNS-DKN-GRSK/2024

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfin Fidayanti
Jabatan : *Business Manager (BM)*

Menerangkan Bahwa :

Nama : Sulistyو Dewi
Kampus : STIE Cendekia Bojonegoro
NIM : 20010070
Prodi : Manajemen

Telah melakukan penelitian dari tanggal 27 Juni 2024 s/d 11 Juli 2024 di PT BTPN Syariah Cabang Dukun Kabupaten Gresik dengan judul Penelitian “Analisis kredit macet atas pembiayaan nasabah (Studi Kasus di PT BTPN Syariah Tbk Cabang Dukun Gresik)”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 22 Juli 2024
BM Cabang Dukun Gresik

ALFIN FIDAYANTI
21505186

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian



**STIE SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
CENDEKIA BOJONEGORO**

Program Studi Manajemen Status "Terakreditasi" (SK BAN-PT No. 2389/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2017)
Program Studi Akuntansi Status "Terakreditasi" (BAN-PT No. 2732/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2019)

Kampus I : Jl. Cendekia No. 22 Bojonegoro, Telp. (0353) 3410064, Fax. (0353) 3410001 PO. BOX. 250
Kampus II : Jl. Dr. Sutomo 50 Padangan Bojonegoro, Telp. (0353) 551565
E-mail : stie.cendekia.bojonegoro@gmail.com - website : www.stiekia.ac.id

No : Q6.326 / 073.089/VIII /2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada :

Yth. Kepala BTPN Syariah

Jl. Raya Lowayu, Wonokerto, Lowayu, Kecamatan. Dukun ,Kab.Gresik, Jawa Timur
61155.

Dengan Hormat,

Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro, menerangkan bahwa :

Nama : Sulisty Dewy

NIM : 20010070

Prodi : Manajemen

Alamat : Jl.Ruby 6 No.04 Perumahan Permata Suci RT/RW 006/021

Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik

Adalah benar-benar mahasiswa STIE Cendekia Bojonegoro dan bermaksud melaksanakan penelitian untuk pembuatan Tugas Akhir dalam bentuk karya ilmiah (Skripsi) di instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, dengan judul:

"ANALISIS KREDIT MACET ATAS PEMBIAYAAN NASABAH (STUDI KASUS DI BTPN SYARIAH Tbk CABANG DUKUN GRESIK) "

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

Bojonegoro, 02 Agustus 2024
STIE Cendekia Bojonegoro
Ketua Program Studi Manajemen ,



Anom
Latifah Anom, SE., MM
NIDN .0702057305

Lampiran 5 : Kartu Bimbingan

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sulistyio Dewi
 NIM : 20010070
 Tahun Angkatan : 2023 / 2024
 Jurusan/Prodi : Manajemen
 Semester : VIII
 Judul Skripsi : ANALISIS KREDIT MACET ATAS PEMBIAYAAN NASABAH
 CSTUD I KAGK DI PT. BTPN SECARAH TBE CABANG
 DUREN EPRESIK)

Dosen Pembimbing : 1. Latifah Anom, SE, MM
 2. Eka Adi Putra, SE, MSM

REKOMENDASI						
No.	Tanggal	Pembimbing 1	Paraf	Tanggal	Pembimbing 2	Paraf
1.	12/04/24	ACC judul	Anom	12/04/24	Bimbingan judul	✓
2.	27/04/24	Latar belakang	Anom	28/04/24	Bimbingan 1-3	✓
3.	17/04/24	Metpen	Anom	2/05/24	Revisi	✓
4.	15/05/24	ACC sempro	Anom	03/06/24	Revisi - Fix	✓
5.	22/06/24	Hasil & penelitian	Anom	13/06/24	Bimbingan 1-5	✓
6.	05/06/24	Hasil & penelitian	Anom	28/09/24	Revisi	✓
7.	27/06/24	Kelengkapan	Anom	1/08/24	Revisi	✓
8.	3/08/24	ACC ujian skripsi	Anom	6/8/24	✓ Fix	✓
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						

Bojonegoro, 16 Agustus 2024
 STIE Cendekia Bojonegoro
 Ka. Prodi Manajemen

Anom
 Latifah Anom, SE, MM
 NIDN. 0702057305

Lampiran 6 : Pengajuan Judul

PEDOMAN SEMINAR

- Mahasiswa wajib mengikuti seminar proposal satu kali sebagai penyaji dan sekurang-kurangnya 8 (delapan) kali sebagai peserta.
- Makalah yang diseminarkan meliputi bab 1, bab 2, dan bab 3.
- Seminar proposal dilaksanakan di kampus. Jadwal seminar ditetapkan oleh panitia, serta disampaikan kepada koordinator kampus tempat seminar dan staf akademik.
- Penyaji wajib mengundang peserta seminar sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) orang mahasiswa yang telah duduk minimal pada semester 5 atau transfer.
- Penyaji wajib mengcopy ringkasan proposal seminar sekurang-kurangnya 10 expi, untuk 10 orang peserta.
- Setelah seminar, penyaji wajib menyempurnakan makalahnya dan dilanjutkan penyelesaian bab 4 dan bab 5.



STIE CENDEKIA

KARTU SEMINAR
(Seminar Proposal Skripsi)

NAMA : SULISTYO DEWI
NIM : 200100710
PRODI : MANAJEMEN B

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
CENDEKIA
BOJONEGORO

**KETIKA SEMINAR
KARTU INI HARAP DIBAWA**

TGL/TEMPAT	PENYAJI (NAMA & NIM)	JUDUL SKRIPSI	PARAF DOSEN
15-04-2013 J	ASWALATHANAN A010000	Analisis dampak wisata pantai kelulus, kebaya, batikmanis dan batik wana Cirebon pada masyarakat kec. Bayan kec. Bojonegara	
15-04-2013 J	Mully Nuraisy W000000	Pengaruh perubahan dan pengembangan Upr kebaya Eropa bergaya di pr. Eskali Spanyol Nantika Bojonegara	
15-04-2013 J	Siti-husaini K0100000000	Perubahan design kerucup, persekutuan, sarung millie warna, paku, bingkai kelengkapan, dan ornamen Sarung Peranakan, Kelengkapan, Pakaian	
15-04-2013 J	Andriyana A010000	Perubahan Berdasya 31 Caturyasa Samudra Makmur, gubahan ekspansi Samudra pada gsa, Pakaian, Sarung, Manik, Pakaian, Bojonegara	

TGL/TEMPAT	PENYAJI (NAMA & NIM)	JUDUL SKRIPSI	PARAF DOSEN
15-04-2013 C	PUTRA ALUSYA 2010000	Persepsi motivasi, persepsi, dan sikap konsumen terhadap Laporan Pembantu Minuman Kaya buah lokal "Realfood"	
15-04-2013 B	ALFRIYATI 19010043	Pengaruh desain dan kualitas produk kerudang kepulauan Ambon terhadap Babes & Ice Cream team Cirebon, Bala	
15-04-2013 J	ALDIA RENO A010000	Analisis Basis Keuangan Umbak Umbak Lembing Kelongon C.U. Jaya, Sempoa	
15-04-2013 J	SWATI YANNA A010000	Analisis Pengujian Keaktifan Pada Up Baur Jajaja Beca Bikan Kidul Kecamatan Papan kec. Bojonegara	