

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BPRS Margarizki Bahagia

1. Sejarah PT. BPRS Margarizki Bahagia

PT. BPRS Margarizki Bahagia berdiri pada awal tahun 1992 atas gagasan serta pemikiran dari anggota ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) orwil Yogyakarta yang juga berperan sebagai pemegang saham. Pendirian PT. BPRS Margarizki Bahagia pada awalnya dengan modal dasar sebesar Rp. 5.000.000.000,- dan modal disetor sebesar Rp. 4.000.000.000,-. PT. BPRS Margarizki Bahagia mulai beroperasi pada tanggal 08 Januari 1994 dengan Akte Notaris Umar Syamhudi, SH Notaris di Yogyakarta pada tanggal 25 Juli Nomor 84 dengan nama PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Artha Amanah.

Sejak pertama beroperasi PT. BPRS Margarizki Bahagia mengalami perubahan baik status legal lembaga serta hukum badan lembaga. Terkait dengan prinsip lembaga PT. BPRS Margarizki Bahagia tertuang pada Izin Prinsip Bank Indonesia Nomor: 9/759/DPs Tanggal 09 Mei 2007 dan terkait Izin Operasional PT. BPRS Margarizki Bahagia tertera pada Izin Operasional Bank Indonesia Nomor: 9/55/Kep.GBI/2007

Untuk tahun 2016 perubahan terjadi untuk Akta No 66 tanggal 26 April 2016 Oleh Notaris Indra Zulfrizal, SH. Notaris dan PPAT di

Kabupaten Sleman yang dimana telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat Keputusan Nomor AHU-AH.01.03-0050172, Perubahan terakhir Akta No. 37 tanggal 25 Januari 2017 oleh Notaris Indra Zulfrizal, SH Notaris dan PPAT di Kabupaten Sleman yang telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat Keputusan AHU-AH.01.03-0045725.

Dalam menjalankan operasional sebagai Lembaga Perbankan, PT. BPRS Margarizki Bahagia memiliki filosofi kerja dengan berlandaskan prinsip syari'ah untuk menciptakan budaya perusahaan yang mengacu pada sikap mulia serta menjadi pribadi muslim yang baik. Filosofi kerja PT. BPRS Margarizki Bahagia yaitu:

- a. Kerja Keras, yaitu professional dan taat akan aturan (*Fathonah*).
- b. Kerja Cerdas, yaitu inovatif, teguh serta sabar (*Istiqomah*).
- c. Kerja Ikhlas, yaitu integritas serta bertanggung jawab (*Amanah*).

Dihitung dari sejak tanggal resmi beroperasi yaitu pada 7 Januari 1993 sampai 2016, PT. BPRS Margarizki Bahagia telah menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan, dapat dilihat dari pelaporan keuangan tahunan selama 5 tahun terakhir berikut ini:

Tabel 4.1 Laporan Data Keuangan Tahunan PT. BPRS Margarizki

(Dalam Ribuan Rupiah)

Keterangan	2012	2013	2014	2015	2016
Aset	34,971,661	40,684,081	42,751,494	45,258,459	52,349,655
DPK	26,186,686	32,477,391	33,381,595	35,912,256	39,402,452
Pembiayaan	20,282,192	26,568,424	30,047,263	32,100,371	34,044,241
Modal	2,091,800	2,500,000	2,500,000	4,000,000	4,000,000
Laba/Rugi	746,873	851,876	1,048,254	1,239,809	1,093,374

Sumber: bi.go.id, 2017

2. Profil Lembaga PT. BPRS Margarizki Bahagia

Nama Lembaga : PT. PT. BPRS Margarizki Bahagia atau BPR
Syari'ah MRB

Alamat (Kantor Pusat) : Jl. Parangtritis KM 3,5 Ruko Perwita Regency
A-16 Sewon, Bantul, Yogyakarta

Alamat (Kantor Cab) : Jl. Brigjen Katamso No. 36 Wonosari, Gunung
Kidul, Yogyakarta

Telepon (Kantor Pusat) : (0274) 370794, 389670, 389679

Telepon (Kantor Cab) : (0274) 2910232

Fax : (0274) 370794

Email : info@bprs-mrb.co.id

Website : www.bprs-mrb.co.id

Izin Prinsip : Izin Prinsip Bank Indonesia Nomor: 9/759/DPs
Tanggal 09 Mei 2007

Izin Operasional : Izin Operasional Bank Indonesia Nomor:
9/55/Kep.GBI/2007

3. Visi dan Misi Lembaga

a. Visi

PT. PT. BPRS Margarizki Bahagia mempunyai visi dalam menjalankan usahanya diantaranya “Menjadikan PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai Lembaga Keuangan Syari’ah yang unggul dan terpercaya”.

b. Misi

Terkait misi yang diembann oleh PT. PT. BPRS Margarizki Bahagia diantaranya:

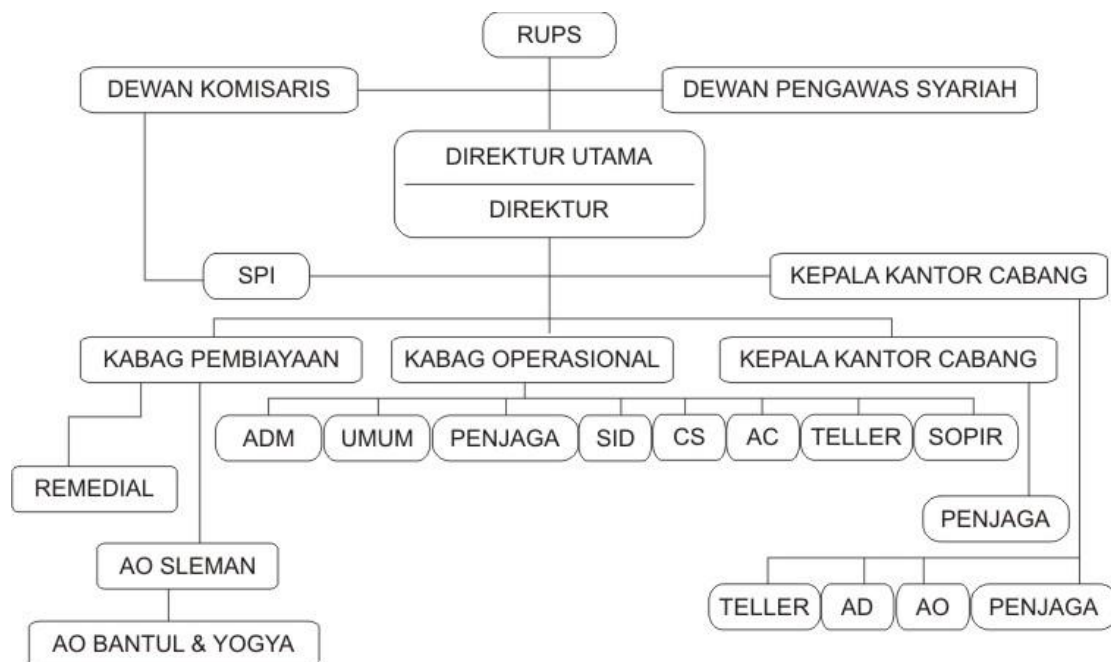
- 1) Mengembangkan dan mensosialisasikan pola, sistem dan konsep perbankan syari’ah.
- 2) Memajukan PT. BPRS Margarizki Bahagia dengan prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan antara nasabah dan PT. BPRS Margarizki Bahagia dalam kerangka amar ma’ruf nahi mungkar.
- 3) Mendapatkan profit sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 4) Memberikan kesejahteraan kepada pengguna jasa, pemilik, pengurus dan pengelola PT. BPRS Margarizki Bahagia secara layak.

4. Struktur Organisasi PT. BPRS Margarizki Bahagia

a. Struktur Organisasi

Manajemen PT. BPRS Margarizki Bahagia dibangun dengan prinsip unggul dan professional, di setiap personil yang terlibat bekerja dengan efisien dan maksimal serta mempunyai beragam keterampilan yang disyaratkan untuk menjalankan usaha dengan sebaik-baiknya sesuai pada bidang yang di emban. Adapun susunan badan organisasi PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai berikut:

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. BPRS Margarizki Bahagia



Sumber: bprs-mrb.co.id, 2017

Adapun susunan sumber daya manusia PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai berikut:

PEMEGANG SAHAM:

1. H. Budi Setyagraha
2. Hj. Raehana Fatimah
3. Prof. DR. H. Bambang Sudibyp., MBA
4. H. Totok Daryanto, SE
5. Drs. H. Dumairy, MA
6. Prof. DR. Hj. Retno B. Sudiby, Mcs.
7. Prof. DR. H. Amien Rais, MA
8. Prof. DR. H. Dochak Latief
9. DR. H. Chairil Anwar
10. Prof. DR. H. Agus Dwiyanto
11. Prof. DR. Hj. Aliyah Aldanis Rosyid Baswedan
12. DR. H. Yahya A. Muhaimin
13. Hj. Choifah

DEWAN KOMISARIS:

1. H Budy Setyagraha
2. Prof. DR. H Bambang S, MBA

DIREKSI:

1. Prof. DRS. H Dochak Latief
2. Prof. DR. H Muhamad

3. Sehat Santosa, SE

4. Warjinem, SEI

DEWAN PENGAWAS SYARIAH

1. Prof. Drs. H. Donchak Latief

2. Prof. DR. H. Muhammad, M.Ag

PENGELOLA

Satuan Pengawas Intern : Halimah, SE.I .

Kepala Kancab : Bomawan Dwi C. SE.

(PJS Kabag Marketing)

Teller : Novita

ADM : Ira Hadi

ACC : Evi A

Koordinator AO : M. Agus K

AO : Dedi S

Ridwan N

Remedial : Achmad Muchlison

(PJS Kabag Remedial)

PJS Remedial : M. Ikhlas, AMD

Kabag Marketing : M. Fajar Fauzi

AO Luar kota : M. Ikhlas

AO Bantul : Mahmud F.

AO Sleman : Budi H, S.E

AO Yogyakarta	: Surono
Kabag Operasional	: Devi Rahmawati A.
CS	: Deasy Anna
Teller	: Agustining Dewi
ACC	: Sri Hastuti
SID	: Ika Indarwati
ADM	: Suwaida
Penjaga	: Suparno
Sopir	: Haris
OB	: Wakiyantoro

5. Produk-Produk Beserta Akad Pada PT. BPRS Margarizki Bahagia

Dalam melaksanakan kegiatan usaha PT. Margarizki Bahagia selalu berpatokan kepada rencana bisnis yang dimana telah disahkan serta disetujui oleh Dewan Komisari, Dewan Pengawas Syariah dan OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Lingkup usaha dari PT. Margarizki Bahagia terbagi menjadi 2 lingkup yaitu penghimpunan dan penyaluran dana meliputi sebagai berikut:

a. Produk pendanaan PT. Margarizki Bahagia atau yang disebut dengan

Tabungan Bahagia Syariah:

- 1) Tabungan Wadiah Iba: merupakan simpanan pada Bank dengan akad *Al-Wadiah Yad Dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan slip penarikan dan pemindah bukuan.

- 2) Tabungan Mudharabah Ib: merupakan sarana untuk mewujudkan cita-cita dan merajut masa depan dengan aman dan nyaman.

Jenis dari Tabungan Mudharabah diantaranya:

- a) Tabungan Mudharabah biasa
- b) Tabungan Pendidikan
- c) Tabungan Qurban
- d) Tabungan Haji
- e) Tabungan Walimah

Adapun persyaratan pembuatan tabungan diantaranya:

1. Pembukaan tabungan:

Perorangan hanya Rp. 10.000,-

Badan Usaha hanya Rp. 500.000,-

2. Mengisi formulir permohonan tabungan
3. Fotokopi indentitas diri yang masih berlaku
4. Fotokopi ijin usaha untuk pembukaan badan usaha

- 3) Deposito Bahagia Syariah atau Mudharabah Ib: merupakan simpanan berjangka atau deposito dengan system bagi hasil yang dapat ditarik sesuai dengan jangka waktu yang disepakati (3,6, dan 12 bulan).

Adapun Persyaratan Pembukaan Deposito yaitu:

- a) Perorangan minimal Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah).
- b) Badan usaha minimal Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah).
- c) Mengisi formulir permohonan Deposito.

- d) Foto kopi identitas diri (*E-KTP*) yang masih berlaku.
 - e) Foto kopi ijin usaha untuk pembukaan rekening badan usaha.
 - f) Badan Usaha: AD/ART, Ijin / kelengkapan legalitas lainnya.
- b. Produk Pembiayaan PT. Margarizki Bahagia atau yang disebut dengan Pembiayaan Bahagia Syariah meliputi:
- 1) Pembiayaan Usaha: merupakan pembiayaan diperuntukan sebagai modal usaha produktif dan pembelian barang modal (investasi).
 - 2) Pembiayaan Konsumtif: merupakan pembiayaan guna memfasilitasi kebutuhan nasabah untuk pembelian barang dan kebutuhan lainnya.
 - 3) Pembiayaan Kebijakan: merupakan pembiayaan yang diperuntukan bagi nasabah yang kurang mampu (tergolong 8 asnaf) tanpa dibebani dengan tambahan biaya apapun.

Konsep akad pembiayaan yang digunakan dalam PT. Margarizki Bahagia meliputi:

- 1) Akad Murabahah: yaitu akad pembiayaan dengan tujuan pembelian barang, antara lain pembelian barang konsumtif, pembelian barang investasi dengan keuntungan yang disepakati.
- 2) Akad Musyarakah: yaitu akad pembiayaan untuk kegiatan usaha produktif nasabah yang modlanya dibiayai bersama oleh bank dan nasabah, dan bagi hasil ditentukan sesuai porsi yang disepakati berdasarkan proyeksi pendapatan.

- 3) Akad Mudharabah: yaitu akad pembiayaan untuk kegiatan usaha produktif nasabah modalnya dibiayai seluruhnya oleh bank, dan bagi hasil ditentukan sesuai porsi yang disepakati berdasarkan proyeksi pendapatan.
- 4) Akad Ijarah: yaitu akad pembiayaan untuk kebutuhan sewa menyewa barang atau tempat tinggal atau usaha yang dibiayai bank dengan ujroh sesuai kesepakatan.
- 5) Akad Ijarah Muntahi Bi Tamlik: yaitu akad pembiayaan untuk sewa menyewa barang atau tempat tinggal atau usaha yang dibiayai bank namun diakhir periode barang yang menjadi obyek sewa beli akan beralih hak kepemilikannya menjadi milik nasabah dengan ujroh sesuai kesepakatan.
- 6) Akad Qordhul Hasan: yaitu akad pembiayaan talangan dan/atau modal usaha produktif bagi nasabah yang kurang mampu (tergolong 8 asnaf) tanpa dibebani dengan tambahan margin/bagi hasil. Adapun persyaratan dalam pengajuan pembiayaan ini yaitu:
 - a) Mengisi Formulir Permohonan
 - b) Foto Copy KTP, KK, Surat Nikah
 - c) Foto Copy Jaminan, Foto Copy PBB & IBM (SHM)
 - d) Foto Copy Izin Usaha
 - e) Foto Copy Rekening Tabungan / Rekening Koran
 - f) Foto Copy Izin Usaha

- g) Foto Copy Badan Usaha : AD/ART, Ijin / Kelengkapan Legalitas Lainnya
- h) Foto Copy Slip Gaji (Khusus Pegawai PNS/Swasta)
- i) Foto Copy Rekening Koran / Tabungan
- j) Foto Copy Slip Gaji (Pegawai PNS/Swasta)

6. Perkembangan Produk Pembiayaan Pada PT. BPRS Margarizki Bahagia

Sesuai dengan visi dan misi terkait operasional perbankan dari PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang bergerak di bidang perbankan dengan mengusung prinsip saling membantu serta bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang golongan perekonomian kelas kebawah dan turut ikut andil dalam meningkatkan UMKM masyarakat dengan menyediakan dana atau modal yang berupa pembiayaan sesuai dengan kebutuhan. PT. BPRS Margarizki Bahagia selalu mencoba memenuhi kebutuhan dari masyarakat dan selalu mengupayakan perbaikan pelayanan demi kepuasan nasabah serta untuk memajukan usaha dari lembaga sendiri.

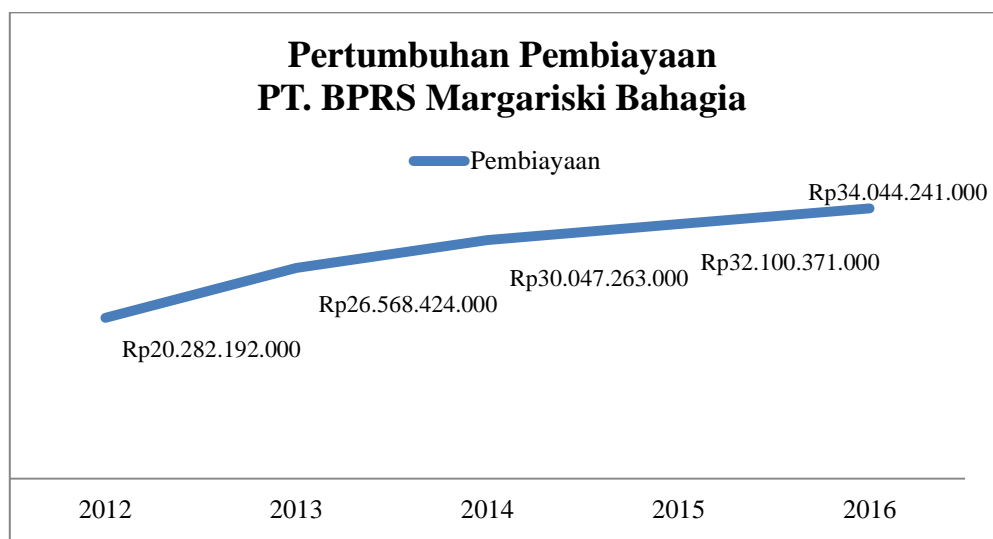
“Secara umum, pembiayaan disini disebut dengan Pembiayaan Bahagia Syariah, lalu ada 2 jenis yaitu Pembiayaan Produktif Investasi yang menggunakan akad *musyarakah dan mudharabah* serta Pembiayaan Konsumtif yang menggunakan akad *murabahah*.”¹

PT. BPRS Margarizki Bahagia menawarkan produk pembiayaan dalam dua jenis yaitu pembiayaan modal kerja (akad *musyarakah dan mudharabah*)

¹ Hasil wawancara dengan FF(Manajer Marketing) pada 15 Desember 2017 pukul 10.00

dan pembiayaan konsumtif (akad *murabahah*). Produk Pembiayaan yang ditawarkan PT. BPRS Margarizki Bahagia dalam kurun waktu 5 tahun belakangan ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan terlihat dari grafik dibawah ini:

Gambar 4.3 Pertumbuhan Pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia



Sumber: bi.go.id, 2017

Sebagai Lembaga Keuangan Syariah yang berkerja atas kepercayaan, PT. BPRS Margarizki Bahagia dituntut untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan usahanya apabila dengan melihat pertumbuhan jumlah pembiayaan yang dilaksanakan selalu mengalami peningkatan. Hal ini juga disebabkan oleh dana yang diputar ialah sebagian besar merupakan hasil dari himpunan dana dari DPK (Dana Pihak Ketiga) serta para nasabah yang mempercayakan dana mereka titipkan serta diolah oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia oleh karena itu penting sekali untuk PT. BPRS Margarizki Bahagia

untuk menjaga kepercayaan nasabah. Hal tersebutlah yang menjadi dasar PT. BPRS Margarizki Bahagia harus selektif dan berhati-hati dalam memberikan serta menyalurkan dana kepada calon nasabah pembiayaan dengan melaksanakan analisis pra pembiayaan dengan pedoman 5C dan 1S, sehingga PT. BPRS Margarizki Bahagia tidak akan serta merta langsung menyetujui semua pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah.

B. Pembiayaan Bermasalah di PT. BPRS Margarizki Bahagia

1. Deskriptif Data Pembiayaan Bermasalah

Munculnya pembiayaan bermasalah, pasti terdapat gejala awal sebelum timbulnya permasalahan. Tentunya keadaan tersebut dapat dideteksi dengan adanya penyimpangan dari ketentuan yang tertuang dalam perjanjian pembiayaan, seperti adanya penurunan kondisi keuangan bank, frekuensi pergantian SDM, adanya penurunan sikap kooperatif dari nasabah pembiayaan, nilai jaminan yang mengalami penurunan sampai pada masalah individu.

Analisis data penelitian didasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di kantor pusat PT. BPRS Margarizki Bahagia dengan topik pertama yaitu penyebab pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Margarizki Bahagia. Dalam wawancara ini mengambil 9 responden yang dibagi menjadi 2 kelompok responden yaitu 3 orang pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia yang diwakili oleh *Account Officer* (MF), Kepala Bagian

Remidial (AM) dan Manajer Marketing (FF). Kelompok kedua dengan 6 orang responden (NP1, NP2, NP3, NP4, NP5, dan NP6) yang merupakan nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia.

Berdasarkan hasil wawancara untuk pihak BPRS, terdapat dua permasalahan yang dianalisis, yaitu jenis pembiayaan dan faktor penyebab pembiayaan bermasalah. Hasil wawancara dengan 3 responden perwakilan dari pihak bank dengan *jobs desk* yang berbeda tentang permasalahan tersebut dijelaskan sebagai berikut.

a. *Account Officer* (MF)²

Berdasarkan hasil wawancara dengan MF merupakan salah satu pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia berpendapat bahwa pembiayaan jenis *murabahah* merupakan pembiayaan yang paling dominan diajukan oleh nasabah dengan latar belakang tujuan untuk memenuhi keperluan konsumtif bukan produktif. Terkait faktor yang menyebabkan timbulnya pembiayaan bermasalah ialah terletak pada manajemen keuangan nasabah yang kurang baik dan keadaan darurat seperti sakit atau keperluan yang lain, ada juga karena nasabah mempunyai hutang di bank lain. Selain itu MF mengungkapkan bahwa PT. BPRS Margarizki kalah promosi terutama produk KUR oleh bank lain, sehingga dampaknya cukup menghambat ekspansi, dikarenakan oleh bunga yang ditawarkan cukup rendah, sehingga upaya yang dilakukan untuk bertahan ialah dengan melakukan *maintenance* nasabah lama serta mengembangkan *channelling* dengan BMT.

Terkait tahapan PT. BPRS Margarizki Bahagia dalam mengidentifikasi pembiayaan bermasalah MF memaparkan bahwa indikatornya terletak pada laju pembiayaan dari nasabah serta jumlah kewajiban yang dibayarkan. Pada tahap awal pembayaran kewajiban tidak dibayar dengan penuh maka dalam situasi ini dikategorikan kurang lancar, hitungan dua bulan secara berturut-turut pembayaran angsuran tidak penuh sesuai dengan target misalnya angsuran per bulan Rp. 750.000 nasabah hanya bisa membayar Rp. 400.000 hal ini sudah masuk dalam golongan diragukan. Setelah itu apabila dalam jangka waktu 3-4 bulan nasabah masih saja tidak bersifat

² Wawancara dengan *Interview Responden* Account Officer (MF) BPRS, pada tanggal 20 Desember 2017

kooperatif maka status nasabah disini sudah berada pada golongan bermasalah yang perlu perhatian khusus. Apabila dalam jangka waktu 6 bulan dari waktu jatuh tempo nasabah masih belum melunasi pinjaman pembiayaan maka nasabah tersebut berstatuskan macet.

MF menjelaskan bahwa kendala yang masih cukup pelik diselesaikan yaitu terkait dengan karakter dan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban kepada kita. Contohnya nasabah A pada tahap awal menunjukkan etikat yang baik tetapi di tengah perjalanan nasabah ini menghilang. Terkait kemampuan, MF mencontohkan nasabah B, nasabah ini pintar memanipulasi data pada awal administrasi tetapi pada kenyataannya nasabah tidak mempunyai kemampuan membayar yang baik. Sehingga untuk mengatasi permasalahan yang timbul pihak marketing serta PT. BPRS Margarizki dituntut untuk bekerja lebih ekstra dalam mencari informasi, mendatangi nasabah yang terkait lebih intensif, serta mengadakan silaturahmi guna mendiskusikan solusi yang terbaik bagi kedua pihak. MF mengutarakan bahwa dalam pemecahan masalah selalu menggunakan *win-win solution*.

b. Manajer Marketing (FF)³

Berdasarkan hasil wawancara dengan FF merupakan salah satu pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia mengutarakan bahwa pembiayaan jenis *murabahah* yang paling banyak diminati oleh nasabah. Terkait pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Margarizki Bahagia, FF menilai tingkat pembiayaan bermasalah yang dialami masuk pada kategori cukup, akan tetapi untuk 3 tahun belakang ini mengalami kesulitan yang dirasa belum dapat mengendalikan pembiayaan bermasalah yang muncul untuk program pembiayaan sindikasi (program kerjasama terkait pengadaan pembiayaan skala besar). FF menjelaskan karena dampak manajemen pihak bank masih kurang sehingga dari faktor adanya program sindikasi yang menyumbang kenaikan nilai NPF dalam 3 tahun belakang ini yang dimana kenaikan NPF tersebut cukup signifikan

FF menuturkan bahwa indikator PT. BPRS Margarizki mengukur pembiayaan bermasalah dengan melihat laju dalam pembayaran kewajiban dari setiap nasabah. Seperti pembayaran kewajiban mulai berkurang, telat sampai menunggak beberapa bulan dan mengalami hilang kontak dengan nasabah. Terkait kendala yang dihadapi ialah faktor eksternal yaitu dari segi karakter dan kemampuan nasabah dalam pemenuhan kewajiban.

³ Wawancara dengan *Interview Responden* Manajer Marketing (FF) BPRS, pada tanggal 21 Desember 2017

c. Kepala Bagian Remedial (AM)⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan AM merupakan salah satu pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia berpendapat bahwa pembiayaan jenis *murabahah* merupakan urutan pertama dalam penyumbang pembiayaan bermasalah. Urutan kedua, jenis *musyarakah* dan yang ketiga *mudharabah*. Pembiayaan *murabahah* menjadi penyumbang urutan pertama karena banyaknya nasabah yang mengambil jenis pembiayaan ini dengan tujuan untuk konsumtif.

AM menuturkan bahwa PT. BPRS Margarizki mengidentifikasi pembiayaan bermasalah berpedoman pada SK Direksi BI No 31/147/KEP/DIR seperti kurang lancar, diragukan, dan manchet yang dilihat dari seberapa lama nasabah menunggak kewajiban pembayaran angsuran. Ringkasnya seperti angsuran mulai berkurang, bayarnya sering telat atau nasabah sudah menunjukkan sikap yang sudah tidak kooperatif.

Terkait kendala yang dialami (pembiayaan bermasalah) yaitu pihak internal (kinerja SDM pegawai) dalam menangani pembiayaan perlu menjadi perhatian khusus terutama dalam analisis pra-administrasi sampai tahap realisasi pembiayaan, karena apabila terjadi kesalahan dalam memproyeksikan prospek pembiayaan akan berpengaruh pada pendapatan serta likuiditas, disamping itu kemampuan marketing dalam bidang psikologi juga menjadi perhatian khusus karena dari sisi ini pegawai dituntut untuk pandai bernegosiasi sehingga dapat meminimalisir permasalahan yang timbul.

Berdasarkan hasil wawancara untuk pihak nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia, terdapat empat permasalahan yang dianalisis, yaitu jenis pembiayaan, pemahaman akan kewajiban pembiayaan, berapa kali nasabah terkena masalah dalam pembayaran pembiayaan, dan alasan penyebab terkena pembiayaan bermasalah. Hasil wawancara dengan 6 responden nasabah pembiayaan sebagai berikut:

⁴ Wawancara dengan *Interview Responden* Kabag Remedial (AM) BPRS ,pada tanggal 22 Desember 2017

a. NP1 (Pedagang Pasar)⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP1 merupakan salah satu nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP1 mengakui melakukan pembiayaan jenis *murabahah* dengan plafon RP 10.000.000 dalam jangka waktu 3 tahun. NP1 melakukan pembiayaan *murabahah* dikarenakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. NP1 telah melakukan pembiayaan sebanyak 2 kali dengan alasan yang sama. NP1 memaparkan bahwa terkait pemahaman akan prosedur serta kewajiban sebagai nasabah dirasa cukup mengerti, seperti tertib dalam pembayaran kewajiban. Terkait dengan pembiayaan bermasalah NP1 menjelaskan bahwa telah melakukan keterlambatan pembayaran kewajiban sebanyak 4 kali (pembiayaan pertama) disebabkan oleh kepentingan yang darurat yaitu sang anak mengalami sakit sehingga biaya/uang yang seharusnya untuk pembayaran kewajiban pembiayaan digunakan untuk membayar biaya rawat sang anak. Untuk pembiayaan saat ini (pembiayaan kedua) disebabkan oleh usaha sepi dan pendapatan bulanan habis untuk digunakan sebagai biaya hidup saja.

b. NP2 (Guru TK)⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP2 merupakan salah satu nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP2 melakukan pembiayaan *murabahah* dengan plafon Rp 5.000.000 dengan jangka waktu 2 tahun. NP2 memaparkan bahwa telah memahami peraturan serta kewajiban sebagai nasabah yang dijelaskan oleh pihak BPRS sebelum menyetujui akad contohnya harus tertib dalam membayar kewajiban. NP2 menuturkan bahwa melakukan pembiayaan di PT. BPRS Margarizki karena membutuhkan dana cepat untuk membayar biaya sekolah anak. NP2 mengakui pembiayaan yang dilakukan saat ini merupakan pertama kali. Terkait pembiayaan bermasalah sampai saat ini NP2 belum melakukan atau masuk kategori lancar dan wajib dalam membayar kewajiban.

c. NP3 (Pedagang pasar)⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP3 merupakan salah satu nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP3 melakukan

⁵ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-1, pada tanggal 18 Desember 2017

⁶ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-2, pada tanggal 18 Desember 2017

⁷ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-3, pada tanggal 19 Desember 2017

pembiayaan *murabahah* dengan plafon Rp 5.000.000 dengan jangka waktu 1 tahun. NP3 memaparkan bahwa cukup memahami peraturan serta kewajiban sebagai nasabah yang telah dijelaskan oleh pihak BPRS sebelum menyetujui akad, salah satunya tentang ketertiban dalam membayar kewajiban. Alasan NP3 melakukan pembiayaan disebabkan membutuhkan dana guna memenuhi kebutuhan rumah tangga. NP3 mengakui telah melakukan pembiayaan di PT. BPRS Margarizki sebanyak 2 kali. Terkait pembiayaan bermasalah NP3 mengakui telah terlambat dalam pembayaran kewajiban sebanyak 2 kali disebabkan oleh keterbatasan pendapatan.

d. NP4 (Pedagang Pasar)⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP4 merupakan salah satu nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP4 melakukan pembiayaan *musyarakah* dengan plafon Rp. 15.000.000 selama 2 tahun. NP4 memaparkan sudah memahami peraturan serta kewajiban sebagai nasabah yang dijelaskan oleh pihak BPRS sebelum menyetujui akad yaitu tentang ketertiban nasabah terkait pembayaran kewajiban. Alasan NP4 melakukan pembiayaan guna mencari suntikan modal untuk usaha dagang sayuran yang sedang digeluti saat ini. NP4 telah melakukan pembiayaan sebanyak 2 kali. NP4 memaparkan pernah mengalami masalah pembiayaan 1 kali (macet) dikarenakan NP4 terbentur dengan kebutuhan hidup serta harus membiayai pendidikan 3 anak disamping itu usaha yang sedang digeluti mengalami penurunan.

e. NP5 (Pedagang Makanan)⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP5 merupakan salah satu nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP5 melakukan pembiayaan *mudharabah* dengan plafon Rp. 15.000.000 dengan jangka waktu 1 tahun. NP5 mengakui bahwa sudah memahami peraturan serta kewajiban sebagai nasabah yang telah dijelaskan oleh pihak BPRS sebelum menandatangani akad salah satunya terkait ketertiban dalam pembayaran kewajiban sesuai dengan jadwal pembayaran. Alasan NP5 melakukan pembiayaan untuk tambahan modal untuk memperluas usaha warung makan yang sedang digeluti. NP5 mengakui bahwa pembiayaan saat ini merupakan pembiayaan pertama kali. Terkait proses pembayaran kewajiban NP5 mengakui bahwa sudah 2 kali telat bayar (dua bulan)

⁸ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-4, pada tanggal 19 Desember 2017

⁹ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-5, pada tanggal 19 Desember 2017

dikarenakan pada waktu itu terkena dampak banjir sehingga pendapatan yang dihasilkan mengalami penurunan.

f. NP6 (Petugas kebersihan)¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP6 merupakan salah satu nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki. NP6 melakukan pembiayaan *murabahab* dengan plafon Rp. 5.000.000 dengan jangka waktu 2 tahun. NP6 mengakui telah memahami peraturan serta kewajiban sebagai nasabah yang dijelaskan oleh pihak BPRS sebelum menandatangani akad salah satunya terkait pembayaran kewajiban. Alasan NP6 melakukan pembiayaan untuk kebutuhan konsumtif atau rumah tangga. NP6 telah melakukan pembiayaan di PT. BPRS Margarizki sebanyak 2 kali. Terkait pembiayaan bermasalah NP6 menjelaskan bahwa pembiayaan yang kedua ini mengalami keterlambatan pembayaran kewajiban sampai 4 bulan disebabkan oleh perekonomian keluarga sangat rendah karena pemasukan dari pekerjaan yang baru sangat rendah.

2. Analisis Pendekatan Sosiologi Interaksi Simbolik Terkait Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Margarizki Bahagia

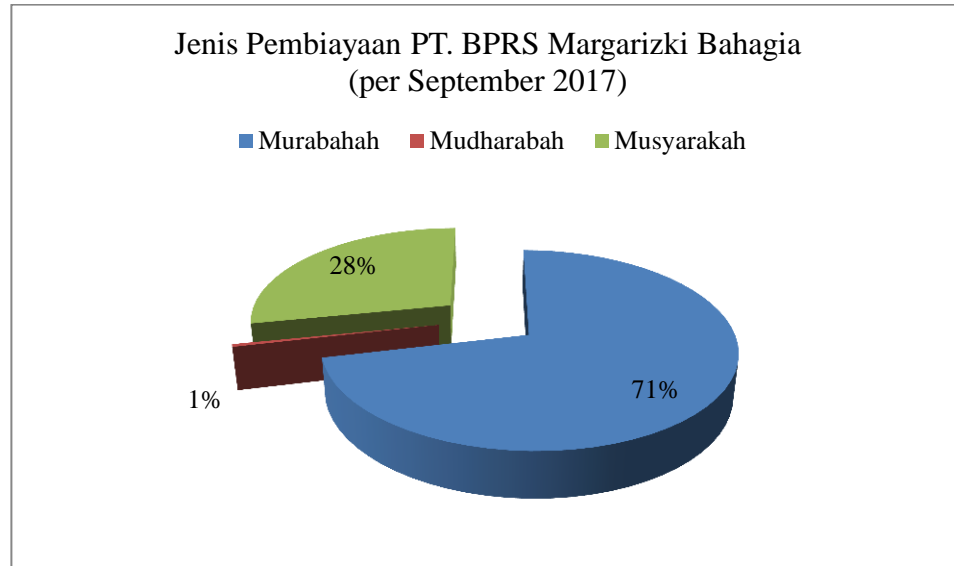
a. Analisis Jenis Pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia

Menurut data yang telah dipublikasi oleh Otoritas Jasa Keuangan didapatkan data jumlah pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai berikut:

¹⁰Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-6, pada tanggal 19 Desember 2017

Gambar 4.4 Jenis Pembiayaan

PT. BPRS Margarizki Bahagia Per September 2017



Sumber: bi.go.id, 2017

Sesuai dengan data publikasi beserta hasil wawancara dari responden perwakilan pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia (MF, FF dan AM), didapatkan kesamaan yaitu pembiayaan konsumtif atau *murabahah* merupakan pembiayaan yang mempunyai porsi terbesar dan pembiayaan yang paling mendominasi pembiayaan yang lain dengan perolehan 71% dalam komposisi jenis pembiayaan yang ditawarkan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia. Pembiayaan *musyarakah* yang menjadi urutan kedua sebanyak 28% dan pembiayaan *mudharabah* menjadi urutan ketiga sebanyak 1%.

“Pembiayaan murabahah yang paling dominan, soalnya nasabah kami mayoritas membutuhkan dana yang bersifat konsumtif, contoh butuh uang guna melengkapi kebutuhan hidup.”¹¹

Dikaitkan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia menunjukkan bahwa pembiayaan yang paling banyak dilakukan oleh nasabah ialah jenis pembiayaan *murabahah* dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif mereka.

Tabel 4.5 Jenis Pembiayaan Responden

No	Jenis Responden		Keterangan
	Nasabah	Jenis Pembiayaan	
1	NP1	Murabahah	Konsumsi
2	NP2	Murabahah	Konsumsi
3	NP3	Murabahah	Konsumsi
4	NP4	Musyarakah	Modal kerja
5	NP5	Mudhrabah	Modal kerja
6	NP6	Murabahah	Konsumsi

Sumber: Data olahan, 2017

Sesuai dengan hasil wawancara terlihat bahwa 6 responden, bahwa terdapat 4 responden nasabah yang menggunakan pembiayaan *murabahah* atau sekitar 66% dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup atau bersifat konsumtif, sedangkan sisa masing-masing 17% diwakilkan oleh (NP4) yang menggunakan pembiayaan *musyarakah* dan 17% diwakilkan oleh (NP5) yang menggunakan pembiayaan *mudharabah* adapun keduanya sama-sama bertujuan untuk modal usaha atau bersifat konsumtif.

¹¹ Hasil wawancara dengan FF (Manajer Marketing) pada tanggal 21 Desember 2017 pukul 10.00

Fenomena pengadaan pembiayaan yang dilakukan oleh pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia dengan nasabah pembiayaan merupakan suatu bentuk hubungan sosial beserta hasil dari penyampaian simbol dari masing-masing peran, yang dimana menimbulkan ketergantungan antara lapisan bawah dengan lapisan atas yang bersifat hubungan antara patron dan klien. Di sisi lain, hubungan patron dan klien atau bisa disebut dengan hubungan kerja yang terkait dengan aspek ekonomi juga terjadi hubungan sosial.

Sisi sosiologi mempelajari sebab dan proses dimana saling berkaitan serta saling menghubungkan beberapa bentuk variabel satu dengan yang lainnya. Soejono Soekanto (1985) menyampaikan bahwa kerjasama timbul apabila para pelaku mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama pada saat waktu yang bersamaan seperti halnya yang tergambarkan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia yang hadir di tengah warga masyarakat Bantul dengan keadaan karakteristik sosio-ekonomi warga yang tergolong tingkat perekonomian masih berkembang, hal ini mengindikasikan bahwa warga sekitar membutuhkan dana tambahan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan situasi tersebut juga membuat peluang usaha bagi PT. BPRS Margarizki yang pada dasarnya berkerja dalam pengadaan dana, hal ini dibuktikan dengan hasil data jenis pembiayaan *murabahah* yang paling dominan atau paling banyak nasabah ajukan kepada BPRS.

Sesuai dengan konsep Blumer mengemukakan bagaimana konsep diri diciptakan apabila dihubungkan dengan kasus ini, hubungan tercipta sebagai bentuk pertukaran jasa antara kedua pihak, PT.BPRS Margarizki Bahagia (patron) sebagai penyedia dana yang nantinya akan menerima imbalan atas pembiayaan yang dikucurkan kepada nasabah dan nasabah pembiayaan (klien) yang akan memperoleh dana atas pembiayaan yang diajukan sesuai dengan tujuan, sehingga nasabah dapat memenuhi kebutuhannya. Situasi bertemunya pelaku-pelaku ekonomi ini yang memunculkan permintaan dan penawaran terutama dalam bidang jasa (perbankan) yang dipertemukan oleh keadaan sosio-ekonomi serta karakteristik masyarakat sekitar dalam usaha memenuhi kebutuhan hidup masing-masing.

b. Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah

Dengan melihat porsi jenis pembiayaan pada PT. BPRS Margarizki yang disajikan terdapat resiko yang terkandung pada setiap pengadaan pembiayaan tersebut.

Berdasarkan laporan jumlah kategori kolektibilitas pada produk pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia dan beserta hasil wawancara dari 3 responden perwakilan BPRS (MF, FF dan AM) menjelaskan bahwa penyumbang terbesar pembiayaan bermasalah terletak pada jenis pembiayaan *murabahah*, data tersajikan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Laporan Keuangan Publikasi per September 2016

PT. BPRS Margarizki Bahagia (dalam Ribuan)

Keterangan	L	KL	D	M	Jumlah
Piutang Murabahah	21,314,940	1,252,447	1,277,049	1,825,607	25,670,043
Pembiayaan Mudharabah	84,000	0	0	39,297	123,297
Pembiayaan Musyarakah	7,452,146	337,197	0	91,800	7,881,143

Sumber: bi.go.id, 2017

Sesuai dengan data olahan di atas menunjukkan bahwa pembiayaan *murabahah* menyumbang porsi lumayan besar yaitu sekitar Rp. 4.355.103.000,- yang terdiri dari kualitas pembayaran kurang lancar, diragukan dan mancet. Melihat dari masalah ini, pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal yang berasal dari dalam lembaga perbankan dan faktor eksternal yang berasal dari luar lembaga perbankan seperti situasi ekonomi, bencana alam dll.

Berdasarkan hasil wawancara dari 3 responden perwakilan PT. BPRS Margarizki Bahagia (MF, FF dan AM) didapatkan sebuah hasil terkait apa saja penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah yang terjadi di PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai berikut:

Tabel 4.7 Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

PT. BPRS Margarizki Bahagia

Faktor Internal	Faktor Eksternal
1. SDM dari pihak BPRS dalam manajemen risiko masih kurang maksimal.	1. Manajemen keuangan nasabah kurang.
2. Masih kurang dalam menganalisis prospek dari nasabah pembiayaan, khususnya karakter dan kemampuan.	2. Penurunan usaha nasabah.
	3. <i>Force majeure</i>
	4. Persaingan dengan bank lain

Sumber: Data olahan, 2017

Sedangkan hasil wawancara dengan 6 responden nasabah pembiayaan didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 4.8 Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Versi Nasabah pembiayaan

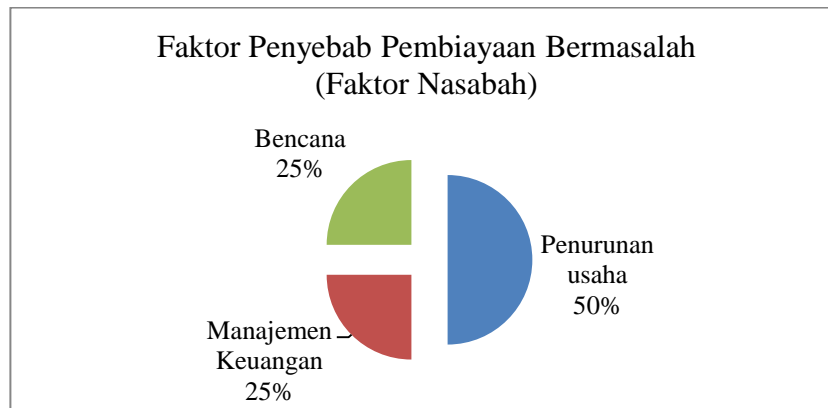
No	Responden	Jenis Pembiayaan	Durasi	Alasan	Ket
1	NP1	Murabahah	4 bln telat (KL)	Usaha sepi, anak sakit	FE
2	NP2	Murabahah	-	-	-
3	NP3	Murabahah	2 bln telat (D)	Pendapatan hanya untuk uang makan dll	FE
4	NP4	Musyarakah	>4 bln telat (M)	Pendapatan usaha menurun	FE
5	NP5	Mudhrabah	2 bln telat (KL)	Dampak banjir	FE
6	NP6	Murabahah	4 bln telat (KL)	Pemasukan sedikit	FE

Sumber: Data olahan, 2017

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia, dapat dijelaskan dalam 6 responden

nasabah pembiayaan mengalami pembiayaan bermasalah sebesar 50% untuk jenis pembiayaan *murabahah*, 16% untuk jenis pembiayaan *mudharabah* dan 16% untuk jenis pembiayaan *musyarakah*. Terkait pengklasifikasian faktor penyebab para nasabah mengalami kesulitan membayar sebagai berikut:

Gambar 4.9 Klasifikasi Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah
(Menurut Nasabah)



Sumber: Data olahan, 2017

Dengan melihat data analisis di atas, apabila digabungkan dengan pendapat responden pihak BPRS, maka ditemukan persamaan yaitu salah satu penyebab pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Margarizki Bahagia yaitu berasal dari faktor eksternal. Pendapat ini diperkuat dengan olahan data ke 6 responden nasabah yang mengalami masalah dalam pembayaran yang terdiri dari penurunan usaha nasabah, lalu disusul oleh manajemen

keuangan nasabah dan yang terakhir adalah adanya *force majeure* atau keadaan yang tidak terduga.

Dalam pandangan sosiologi interaksi simbolik, Blumer menjelaskan bahwa interaksi terdiri dari atas berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia lain yang mencakup penafsiran tindakan-tindakan dapat didefinisikan bahwa saling keterbukaan nasabah terkait permasalahan yang sedang dihadapi merupakan hal yang sangat penting bagi pihak PT. BPRS Margarizki, karena dalam interaksi simbolik penyampaian akan diri merupakan objek yang utama dalam terlaksanakannya sebuah komunikasi.

Terkait dengan komunikasi, salah satu hasil output dari komunikasi ialah kepercayaan. Kepercayaan menurut BPRS merupakan salah satu pondasi terciptanya hubungan kerja, sama halnya lembaga keuangan yang lain, PT. BPRS Margarizki bekerja atas amanat dari para DPK untuk mengelola dana, kepercayaan merupakan simbol yang diberikan masyarakat sebagai lembaga yang kepercayaan dalam mengelola dana pihak ketiga. Penyampaian informasi yang sebenarnya sangatlah dibutuhkan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia guna kelengkapan informasi terkait terlaksanakannya segala aktivitas perbankan, salah satunya produk pembiayaan yang sedang direalisasikan. Sehingga untuk mendapatkan data yang diinginkan pihak BPRS akan melakukan survei

ke tempat nasabah untuk mendapatkan data yang nyata dengan melakukan penggalan informasi tentang identitas nasabah.

Tidak hanya pada PT. BPRS Margarizki Bahagia saja yang membutuhkan informasi terkait nasabah, akan tetapi nasabah pun perlu dan berhak dalam mendapatkan segala informasi terkait pelaksanaan pembiayaan yang diambil sehingga timbal balik dari simbol yang diberikan dapat terealisasikan dalam bentuk kesadaran akan peran masing-masing pihak dapat terwujud. Dalam hal ini pemakaian simbol yang baik dan benar telah diupayakan oleh PT. BPRS Margarizki dengan penyampaian apa saja yang menjadi kewajiban nasabah pada saat penandatanganan akad, karena apabila penyampaian informasi yang tidak benar atau jelas akan menimbulkan kerancuan interpretasi sehingga menimbulkan masalah.

Peranan dan fungsi yang dilakukan oleh nasabah dapat dilihat dari sikap atau tingkah laku mereka dalam menjalin hubungan kerja dengan PT. BPRS Magarizki Bahagia. Supaya nasabah dapat meningkatkan pendapatan atas usahanya maka seharusnya interaksi antara nasabah dengan PT. BPRS Magarizki Bahagia tidak terganggu sehingga terjadi penyesuaian untuk menentukan keseimbangan dalam hubungan sosial yang dilaksanakan.

Sehingga dalam konteks ini nasabah dan pihak bank perlu konsisten dalam menjalankan konsep diri mereka, seperti nasabah harus

menjalankan konsep diri sebagai nasabah yang harus melakukan apa saja yang menjadi kewajibannya kepada bank dan posisi bank disini juga harus memerankan sebagai lembaga jasa yang profesional yang dimana harus melaksanakan apa saja yang menjadi kewajiban kepada nasabah seperti memberikan pengawasan dan pembinaan terkait dana yang mereka salurkan kepada nasabah pembiayaan karena tanggung jawab bank tidak hanya berpusat kepada nasabah pembiayaan saja akan tetapi kepada nasabah penabung yang mempercayakan dana mereka olah kepada PT. BPRS Margarizki Bahagia.

Soejono Soekanto (1985) juga mengemukakan bahwa terjadinya suatu kontak sosial yang dimana konteks dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan dan PT. BPRS Margarizki Bahagia terjadi suatu kontak sosial tidaklah semata-mata tergantung dari tindakan diantara salah satu pihak saja, akan tetapi kontak sosial ini juga tergantung pada tanggapan yang berasal dari tindakan pihak pertama oleh pihak kedua, contoh peraturan pembiayaan yang diterapkan PT. BPRS Margarizki Bahagia yang mengatur apa saja yang harus dilakukan dan dijalankan oleh para nasabah pembiayaan. Hasil dari adanya kontak sosial yang terjadi dapat memberikan hasil atau respon positif dan juga bisa negatif. Bersifat positif dilihat pada indikator nasabah tersebut rutin membayar pada tepat waktu dari sini terlihat penyampaian makna yang disampaikan

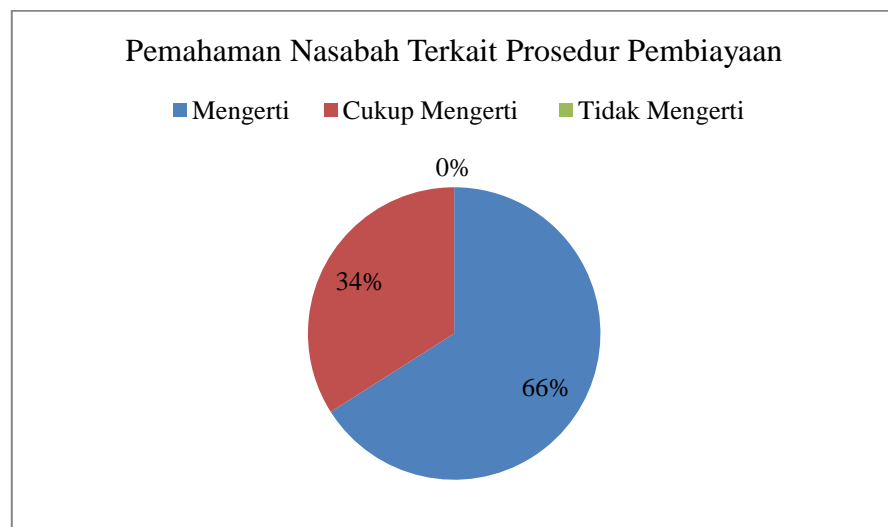
oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia kepada nasabah pembiayaan berhasil tersampaikan.

Bersifat negatif yaitu berarti mengarah kepada suatu pertentangan atau sama sekali tidak menghasilkan suatu interaksi sosial atau penyampaian makna kepada nasabah terjadi suatu hambatan contohnya timbulnya pembiayaan bermasalah yang ditandainya dengan tidak tertibnya atau adanya penunggakan pembayaran yang dilakukan oleh nasabah.

Dalam pendekatan sosiologis, 5 dari 6 responden nasabah pembiayaan yang tidak tertib dalam membayar angsuran disebabkan karena kepentingan-kepentingan nasabah lebih dominan dari kaidah-kaidah hukum yang telah disampaikan pihak bank dalam bentuk aturan pembayaran pembiayaan. Pendekatan sosiologi interaksi simbolik yang dikemukakan oleh Blumer mengenai bagaimana kenyataan yang dibangun terkait munculnya pembiayaan bermasalah yang sedang berlangsung. Fenomena ini dapat dijawab dengan data yang didapatkan bahwa secara mayoritas nasabah yang melakukan keterlambatan membayar atau sampai pada golongan wanprestasi ialah pandangan mereka bahwa sebenarnya tindakan yang dilakukan dianggap wajar karena kebutuhan yang lain itu sangat mendesak. Disini lain PT. BPRS Margarizki Bahagia memandang permasalahan ini sebagai wujud kenyataan yang tidak diinginkan karena menimbulkan kerugian.

Menurut data yang didapatkan oleh para nasabah pembiayaan yang pernah terkena kendala dalam pembayaran PT. BPRS Margarizki Bahagia menyatakan bahwa alasan mereka menunda membayar kewajiban kepada BPRS dikarenakan keadaan yang mendesak sehingga menunda pembayaran tanpa konfirmasi kepada bank. Padahal dari hasil wawancara kepada 6 responden nasabah pembiayaan terkait pemahaman prosedur pelaksanaan pembiyaan sebagai berikut:

Gambar 4.10 Pemahaman Nasabah Terkait Prosedur Pembiayaan
PT. BPRS Margarizki Bahagia



Sumber: Data olahan, 2017

Dari hasil olahan analisis di atas menunjukkan bahwa bisa dikatakan 6 responden nasabah pembiayaan telah memahami terkait prosedur pembiayaan yang berisikan kewajiban mereka terhadap BPRS. Akan tetapi dalam situasi ini menurut pandangan interaksi simbolik memaparkan

bahwa perilaku nasabah tersebut merupakan hasil dari interpretasi mereka pada keadaan dan situasi sekitar, dalam artian lain para nasabah tidak secara sengaja melakukan penyimpangan tersebut akan tetapi tindakan tersebut dipilih karena hal tersebut merupakan hal yang paling layak dilakukan padahal disamping itu mereka sadar mempunyai tanggung jawab kepada BPRS sehingga berdasarkan cara nasabah atau individu tersebut dalam mendefinisikan situasi yang terjadi, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari kenyataan yang terjadi dikarenakan semua fenomena serta perilaku sosial itu bermula dari apa yang ada dalam alam pikiran individu.

C. Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPRS Margarizki

Bahagia

1. Deskriptif Data Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Dalam pengelolaan produk pembiayaan, pasti akan diiringi risiko yang cukup tinggi. Risiko pembiayaan yang sering dialami oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia ialah risiko yang mengacu pada ketidakmampuan bank untuk menarik dana kembali serta nasabah pembiayaan yang tidak mampu mengembalikan atau memenuhi kewajiban kepada bank. Dampak dari risiko ini pun akan menimbulkan kerugian kepada bank dan berdampak pada berkurangnya pendapatan yang akan diterima.

Analisis data penelitian ini didasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di kantor pusat PT. BPRS Margarizki Bahagia Yogyakarta dengan topik pertama yaitu upaya penanganan pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Margarizki Bahagia. Dalam wawancara ini mengambil 9 responden yang dibagi menjadi 2 kelompok responden yaitu 3 orang pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia yang diwakili oleh *Account Officer* (MF), Kepala Bagian Remedial (AM) dan Manajer Marketing (FF). Kelompok kedua dengan 6 orang responden (NP1, NP2, NP3, NP4, NP5, dan NP6) yang merupakan nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia.

Berdasarkan hasil wawancara untuk pihak BPRS, terdapat empat permasalahan yang dianalisis, yaitu upaya preventif pembiayaan bermasalah, upaya perbaikan/revitalisasi pembiayaan bermasalah, upaya penyelesaian dan tingkat keefektifan penanganan pembiayaan yang telah dilakukan. Hasil wawancara dengan 3 responden perwakilan dari pihak bank dengan *jobs desk* yang berbeda tentang permasalahan tersebut dijelaskan sebagai berikut.

a. *Account Officer* (MF)¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan MF merupakan salah satu pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia berpendapat bahwa pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia melakukan pendampingan dan pengawasan terhadap nasabah pembiayaan dengan melakukan 2 atau

¹² Wawancara dengan *Interview Responden* Account Officer (MF) BPRS, pada tanggal 20 Desember 2017

6 bulan sekali untuk dilakukan kunjungan serta pemantauan kondisi nasabah ke tempat kerja (usaha) atau rumah. Untuk nasabah kategori lancar dilakukan 6 bulan sekali atau tetapi apabila terdapat indikator masalah maka pihak bank mendatangi setiap bulan atau bisa per minggu tergantung dengan situasi.

Terkait mekanisme perbaikan pembiayaan PT. BPRS Margarizki menggunakan langkah pencarian info terlebih dahulu, seperti apa penyebab nasabah tidak membayar dengan mendatangi nasabah yang terkait atau menanyakan kepada pihak yang dapat memberikan informasi dan membawa surat pemberitahuan atau SP I, apabila pihak BPRS sudah mendapatkan data yang sebenarnya maka langkah selanjutnya menentukan solusi, seperti langkah restrukturisasi dengan pertimbangan kesepakatan kedua pihak terlebih dahulu.

Terkait tahap penyelesaian pembiayaan bermasalah, MF menuturkan bahwa nasabah digolongkan terlebih dahulu sesuai dengan tingkat kolektibilitasnya (nasabah kurang lancar, diragukan dan macet) dan etikat yang dimiliki nasabah yang terkait dengan tanggung jawab atas kewajiban pembiayaan. Semakin tingkat kolektibilitas nasabah yang memburuk, maka pihak BPRS pun membedakan pemberlakuan kebijakan kepada nasabah yang terkait, yaitu pada tingkat intensitas menemui nasabah lebih rutin. Hal ini dilakukan untuk sebagai media mediasi

Langkah pertama dengan pemberian surat tunggakan (SP I) serta mendatangi langsung nasabah, SP I difungsikan sebagai pemberitahuan yang bersifat ancaman secara hukum, akan tetapi lebih pada pengungkapan fakta-fakta dan harapan BPRS supaya nasabah dapat membayar kewajibannya. Apabila belum berhasil, SP II-III akan dikeluarkan pihak BPRS, pemberian SP ini sebagai bentuk penekatan secara hukum, dan ini juga diperuntukan kepada nasabah yang sudah tidak memiliki etikat yang baik atau sudah tidak kooperatif. Pada tahap ini pula, BPRS akan menawarkan solusi penyelamatan pembiayaan dengan langkah restrukturisasi sesuai dengan keadaan yang ada dengan diimbangi persetujuan kedua belah pihak yang bersangkutan.

Langkah kedua yaitu penjualan agunan sebagai langkah terakhir penyelesaian apabila posisi nasabah sudah tidak bisa membayar kewajiban kepada BPRS. Penjualan agunan harus dengan persetujuan nasabah, sebelumnya MF menuturkan bahwa pihak BPRS menawarkan solusi terakhir yang dimana dalam penyampaian solusi pun dengan kekeluargaan yaitu mengutamakan musyawarah serta negosiasi, MF menuturkan bahwa pada tahap ini, baik pihak BPRS ataupun nasabah saling menuturkan pendapat serta kepentingan masing-masing serta apa dampaknya yang ditimbulkan, sehingga

melalui pihak marketing yang mewakili peran BPRS serta berperan sebagai mediasi harus dapat menghargai serta menyampaikan solusi yang ada.

MF mengakui bahwa dengan langkah pendekatan kekeluargaan cukup efisien dan efektif dalam menyelesaikan terbukti dengan nasabah yang melakukan pembiayaan lebih dari satu kali padahal di riwayat sebelumnya pernah bermasalah.

b. Manajer Marketing (FF)¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan MF merupakan salah satu pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia menuturkan bahwa pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia melakukan pendampingan dan pengawasan terhadap nasabah pembiayaan guna meminimalisir risiko gagal bayar nasabah biasanya dilakukan pihak marketing setiap 6 bulan sekali, untuk nasabah yang bermasalah, dilakukan pendampingan dan pengawasan setiap bulan bahkan bisa 2 minggu sekali.

Terkait mekanisme penanganan pembiayaan bermasalah pihak BPRS menggunakan langkah preventif terlebih dahulu dengan pembinaan dan pengawasan dan langkah penanganan menggunakan langkah restrukturisasi sesuai dengan kondisi nasabah. BPRS pasti akan menggali informasi terlebih dahulu apa penyebab nasabah tidak bisa membayar, contoh ada nasabah A secara karakter nasabah ini sangat baik atau bisa dibilang amanah. Sudah 2 kali melakukan pembiayaan disini akan tetapi untuk pembiayaan yang terakhir ini nasabah A termasuk mengalami gangguan dalam membayar sampai pada kategori macet sehingga yang bermasalah disini ialah bagian kemampuan nasabah.

Penanganan nasabah A yang masuk kategori gagal bayar dengan penyebab mengalami musibah yaitu ada salah satu anggota keluarga yang sakit dan berdampak pada bank. Pada posisi tersebut BPRS melakukan musyawarah terlebih dahulu bagaimana solusi yang tepat. BPRS mengakui menghindari menghindari ranah hukum dan lelang sehingga untuk mengatasi kejadian ini baik nasabah dan bank sepakat untuk menjual agunan. Dengan ini diharapkan dapat meminimalisir permasalahan dan tetap menjaga *ukhuwah* yang telah terjalin. FF memandang penyelesaian secara kekeluargaan menimbulkan dampak yang lebih besar daripada penyelesaian dengan menggunakan jalur

¹³ Wawancara dengan *Interview Responden* Manajer Marketing (FF) BPRS, pada tanggal 21 Desember 2017

hukum karena pandangan BPRS penyelesaian lewat hukum hanya selesai sebatas administrasi saja.

c. Kepala Bagian Remedial(AM)¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan AM merupakan salah satu pegawai PT. BPRS Margarizki Bahagia berpendapat bahwa pihak program pembinaan dan pengawasan sangat penting karena dana orang yang dipercayakan kepada BPRS untuk diolah. Kepercayaan suatu nasabah itu yang terpenting. Langkah tersebut juga sebagai cara untuk meminimalisir resiko akibat penyaluran pembiayaan (langkah preventif) sedangkan untuk langkah penanganan seperti penyelamatan pembiayaan (apabila nasabah dipandang masih mempunyai kolektibilitas yang cukup) BPRS menggunakan langkah restrukturisasi dengan penyesuaian situasi serta persetujuan nasabah serta melalui pendekatan kekeluargaan (mendatangi secara rutin terhadap nasabah yang terkait, mengingatkan kembali kewajiban nasabah serta pengambilan keputusan secara musyawarah).

Terkait penyelesaian pembiayaan bermasalah BPRS menggunakan langkah terakhir dengan penjualan agunan nasabah yang didasarkan apabila posisi nasabah sudah tidak mempunyai kemampuan bayar (gagal bayar) dengan tahapan negosiasi terlebih dahulu. AM memaparkan bahwa sampai saat ini PT. BPRS Margarizki Bahagia belum mempunyai riwayat penyelesaian sengketa melalui jalur hukum, menurut BPRS penyelesaian secara non-litigasi mempunyai dampak yang cukup berpengaruh dalam menjaga citra dari BPRS sendiri, ini dapat dilihat dengan nasabah yang rata-rata mengajukan pembiayaan dua kali padahal sebelumnya pernah mengalami permasalahan. AM menuturkan bahwa intinya kekeluargaan dan komunikasi itu yang paling penting. Itu yang menjadi dasar dalam dalam suatu relasi. BPRS berkerja ada dasar kepercayaan dan komitmen, maka kesadaran akan peran masing-masing diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara untuk pihak nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia, terdapat tiga permasalahan yang dianalisis, yaitu pelayanan yang diberikan pihak BPRS, dampak yang ditimbulkan

¹⁴ Wawancara dengan *Interview Responden* Kabag Remedial (AM) BPRS ,pada tanggal 22 Desember 2017

oleh pembinaan dan pengawasan dari pihak BPRS, upaya penanganan masalah terkait pembiayaan. Hasil wawancara dengan 6 responden perwakilan dari nasabah pembiayaan dengan latar belakang yang berbeda tentang permasalahan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. NP1 (Pedagang Pasar)¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP1 merupakan salah satu nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP1 mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Margarizki sudah bagus, para petugas ramah baik di lingkup kantor maupun di luar kantor. Terkait pembinaan dan pengawasan NP1 mengakui bahwa dengan diadakan pembinaan dan pengawasan mempunyai pengaruh yaitu NP1 merasa mempunyai kontrol sosial tersendiri. NP1 memaparkan bahwa pihak BPRS berkunjung ke rumah/tempat kerja sudah 4 kali (pembiayaan saat ini) dengan menanyakan kabar keluarga serta memastikan apakah ada kendala. Untuk penyelesaian masalah yang NP1 alami termasuk kurang lancar sehingga pihak BPRS pada awalnya memberikan SP II dan pihak BPRS memberikan solusi kepada NP1 untuk mengambil *reschedulling* karena menurut penilaian dan hasil negosiasi NP1 masih memiliki kemampuan bayar. NP1 menuturkan bahwa dengan adanya jalur musyawarah cukup membantu persoalan yang ada.

b. NP2 (Guru TK)¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP2 merupakan salah satu nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP2 mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS cukup memuaskan akan tetapi masih perlu ditingkatkan. Menurut NP2 program pembinaan dan pengawasan yang dilakukan pihak BPRS cukup membantu. Pelaksanaan program tersebut NP1 selama ini dikunjungi hanya 1 kali itu pun disaat NP2 mengajukan pembiayaan. Setelah realisasi dana NP2 hanya diingatkan lewat sms terkait pembayaran angsuran setiap bulan. Untuk penyelesaian masalah

¹⁵ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-1, pada tanggal 18 Desember 2017

¹⁶ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-2, pada tanggal 18 Desember 2017

pembiayaan NP2 tidak dapat berkomentar karena sampai saat ini NP2 belum mengalami masalah tersebut.

c. NP3 (Pedagang pasar)¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP3 merupakan salah satu nasabah pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP3 mengakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS cukup bagus. Terkait program pembinaan dan pengawasan yang dilakukan pihak memiliki dampak yang cukup berpengaruh, menurut NP3 dengan program tersebut NP3 selalu ingat untuk melakukan pembayaran kewajiban. NP3 memaparkan bahwa sudah 2 kali didatangi oleh pihak BPRS dikala NP3 telat membayar atau menunggak 2 bulan, awalnya pada bulan pertama NP3 hanya mendapat sms dan telpon sekedar untuk mengingatkan akan tetapi NP3 pada bulan selanjutnya belum dapat membayar didatangi oleh pihak marketing dengan membawa surat pemberitahuan. Untuk penyelesaian tersebut NP3 mengaku diberikan solusi yaitu dengan potong gaji suami untuk pembayaran selanjutnya.

d. NP4 (Pedagang Pasar)¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP4 merupakan salah satu nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP4 merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS. NP4 memaparkan bahwa dengan program pembinaan dan pengawasan cukup berpengaruh khususnya untuk mengingatkan pembayaran. Terkait penyelesaian masalah NP4 yang masuk kategori macet pihak BPRS mendatangi kediaman dan tempat usaha NP4 setiap 2 bulan sekali ketika pembayaran lancar tetapi ketika NP4 terkena masalah pihak BPRS mendatangi tiap 2minggu sekali dengan membawa surat pemberitahuan penunggakan. Karena NP4 belum kunjung membayar maka SP III diberikan langsung oleh pihak marketing dan sebagai upaya penyelesaian NP4 mengakui diberikan solusi yaitu dengan kesepakatan bersama dengan menjual agunan yang berupa motor.

¹⁷ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-3, pada tanggal 19 Desember 2017

¹⁸ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-4, pada tanggal 19 Desember 2017

e. NP5 (Pedagang Makanan)¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP4 merupakan salah satu nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki Bahagia. NP5 merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS cukup bagus tetapi masih perlu ditingkatkan kembali. Terkait program pembinaan dan pengawasan dari pihak BPRS menurut NP5 sama saja tidak begitu terlalu berpengaruh karena pada awal pembayaran pihak marketing hanya mengingatkan jadwal pembayaran saja. Selain itu dalam penanganan masalah yang dihadapi NP5 yang mengalami 2 kali (dua bulan tidak membayar) telat membayar oleh karena itu pihak marketing datang untuk kedua kali dengan membawa SP I serta menawarkan solusi pada waktu itu, karena disebabkan oleh musibah sehingga saya diberikan dispensasi berbentuk diberi kelonggaran waktu serta menjual salah satu benda (cincin) bukan agunan yang dimiliki NP5.

f. NP6 (Petugas kebersihan)²⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan NP6 merupakan salah satu nasabah pembiayaan PT. BPRS Margarizki. NP6 merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPRS. Terkait program pembinaan dan pengawasan yang dilakukan pihak BPRS membawa cukup pengaruh dalam hal untuk mengingatkan pembayaran serta memberikan masukan terkait pembayaran kewajiban. Dalam penyelesaian masalah pembayaran NP6 mengakui baru sekali mengalami masalah (telat membayar kewajiban selama 4 bulan) untuk membayar angsuran. Pada waktu itu pihak BPRS mendatangi NP6 secara rutin setiap 2 minggu sekali karena NP6 masih kunjung belum membayar dan menurut penilaian BPRS bahwa NP6 masih memiliki kemampuan membayar maka dengan keputusan bersama NP6 menyetujui untuk melakukan *restructuring* atau penataan ulang pembiayaan sebagai langkah terbaik dikarenakan NP6 tidak ingin menjual agunan karena agunan yang dijaminkan merupakan aset satu-satunya.

¹⁹ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-5, pada tanggal 19 Desember 2017

²⁰ Wawancara dengan *Interview Responden* Nasabah Pembiayaan BPRS ke-6, pada tanggal 19 Desember 2017

2. Analisis Pendekatan Sosiologi Interaksi Simbolik Terkait Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Margarizki Bahagia

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa dari 3 responden perwakilan (MF, FF dan AM) PT. BPRS Margarizki Bahagia menunjukkan bahwa dalam upaya penanganan pembiayaan bermasalah PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai berikut:

a. Upaya Preventif

Proses pengawasan dan pembinaan yang dilakukan dengan kunjungan ke rumah atau tempat usaha nasabah guna memberikan kontrol sosial kepada nasabah, kunjungan dilakukan paling cepat 2 atau 6 bulan sekali apabila pembiayaan lancar, akan tetapi apabila ada indikator pembiayaan bermasalah PT. BPRS Margarizki melakukan program *screening* dan *checking* tiap sebulan sekali per minggu serta pemberlakuan SP I-III sebagai aspek yuridis yang dimana diharapkan dapat memberikan efek jera pada para nasabah.

b. Upaya Revitalisasi

Merupakan upaya penyelamatan pembiayaan menggunakan langkah restrukturisasi 3R (*Rescheduling, Restructuring, Reconditioning*) dengan penyesuaian situasi serta kesepakatan kedua belah pihak baik itu BPRS dan nasabah terlebih dahulu. Menurut responden (MF, FF dan AM) pegawai PT. BPRS Margarizki sebelum memutuskan upaya restrukturisasi mereka

akan menggali informasi terlebih dahulu apa penyebab masalah yang timbul dan untuk sebagai dasar mengambil keputusan serta solusi.

c. Tahap Penyelesaian Dengan Agunan

Merupakan langkah terakhir yang dilakukan oleh pihak BPRS apabila nasabah yang terkait sudah tidak kooperatif dan sudah tidak mampu menyelesaikan angsuran yang tersisa. Menurut 3 responden perwakilan PT. BPRS Margarizki Bahagia (MF, FF dan AM) akan dilakukan penjualan agunan apabila telah melakukan tahapan negosiasi dengan nasabah yang terkait guna mencapai mufakat bersama dan untuk menghindari ketidakpuasan apabila menggunakan keputusan BPRS yang sepihak seperti jalur litigasi (lelang agunan).

Secara ringkasnya PT. BPRS Margarizkis Bahagia mengelompokkan permasalahan pembiayaan dan beserta penanganannya sebagai berikut:

- 1) Pembiayaan Lancar (L), dilakukan dengan cara pemantauan dan pembinaan usaha nasabah.
- 2) Pembiayaan Kurang Lancar (KL), dilakukan dengan cara pembinaan nasabah, pembaritahuan dengan surat teguran, kunjungan lapangan/silahturahmi dengan intensif, upaya penyelamatan dengan restrukturisasi sesuai dengan keadaan dan kesepakatan.
- 3) Pembiayaan Diragukan (D), dilakukan dengan cara membuat surat teguran/peringatan SP, kunjungan lapangan dengan lebih intensif, upaya penyelamatan dengan cara restrukturisasi.

4) Pembiayaan Macet (M), dilakukan dengan cara restrukturisasi, jual agunan.

Sedangkan hasil wawancara dengan 6 responden nasabah pembiayaan terkait upaya yang telah dilakukan oleh pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia dalam upaya penanganan pembiayaan bermasalah didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11 Upaya Penanganan Pembiayaan Bermasalah
PT. BPRS Margarizki Bahagia

No	Responden	Status Pembiayaan	Upaya Penanganan		
			Pembinaan Pengawasan	Penyelamatan Pembiayaan	Penjualan Agunan
1	NP1	KL	4 kali (SP II)	<i>Reschedulling</i>	-
2	NP2	L	1 kali	-	-
3	NP3	D	2 kali (SP I)	Potong gaji	-
4	NP4	M	Tiap 2 minggu SP III	-	Jual motor
5	NP5	KL	2 kali	Dispensasi (musibah)	-
6	NP6	KL	4 kali (SP II)	<i>Restructuring</i>	-

Sumber: Data olahan, 2017

Dari hasil data olahan diatas membuktikan bahwa terdapat keseragaman dalam upaya penanganan pembiayaan bermasalah antara responden BPRS dengan 6 responden nasabah pembiayaan. Hal ini juga diwakilkan oleh data olahan para nasabah pembiayaan (NP1, NP2, NP3, NP4, NP5 dan NP6) bahwa dalam penyelesaian masalah pihak BPRS akan melakukan negosiasi

terkait solusi dari permasalahan. Responden mengakui bahwa dengan menggunakan *win-win solution* sebagai solusi terbaik hal ini dirasakan oleh NP4 yang menjual agunan sepeda motor sebagai keputusan terbaik yang diakibatkan NP4 gagal bayar dan NP5 yang memilih solusi potong gaji sebagai penyelesaian masalah karena dianggap solusi yang paling tepat untuk kedua pihak. Selain itu sisanya untuk penyelesaian masalah dengan menggunakan langkah restrukturisasi seperti NP1 dengan *reschedulling* (penjadwalan ulang) dan NP6 dengan *restructuring* (penataan ulang). Karena menurut pihak BPRS dan setelah penggalan informasi NP1 dan NP6 masih mempunyai kemampuan untuk membayar.

Dalam pendekatan sosiologi khususnya interaksi simbolik Blumer menjelaskan bahwa manusia bertindak berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu bagi mereka, makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain dan makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung.²¹ Dikaitkan dengan upaya penanganan pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Margarizki Bahagia, tahap awal pemberian makna kepada nasabah sudah dimulai pada saat penandatanganan akad perjanjian. Dari akad tersebut pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia telah menjelaskan apa saja yang kewajiban dan hak baik itu dari PT. BPRS Margarizki Bahagia sendiri maupun pihak nasabah.

²¹ Dadi Ahmadi, *Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar* (Mediator, Vol. 9 No.2 Desember 2008) hal 310

Sehingga makna yang dihasilkan ialah nasabah yang sadar akan kewajiban membayar dan pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia untuk memantau serta membina nasabah yang terkait untuk menghindari risiko yang dapat muncul. Penyempurnaan hasil makna dipandang berhasil apabila nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara tepat waktu serta untuk pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia tentunya dipandang positif apabila kinerja operasional membuahkan hasil dan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Pendekatan keluarga yang dilakukan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia yang dimulai dari segi pelayanan sampai pada tahap pemberlakuan nasabah sebagai keluarga serta mitra kerja dilakukan untuk membangun komunikasi serta simbol yang baik dengan nasabah. Dari pembangunan komunikasi tersebut tercipta kerjasama tentunya dengan adanya cukup pengetahuan tentang masing-masing peran, kesadaran serta pengendalian diri contoh pihak nasabah untuk selalu taat pada aturan yang ada, sehingga PT. BPRS Margarizki Bahagia melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap nasabah yang mempunyai indikator bermasalah diharapkan dapat menjadi kontrol sosial bagi nasabah, dan hal ini diakui oleh 5 dari 6 responden pembiayaan bahwa program preventif tersebut mempunyai pengaruh pada keberlangsungan pembiayaan yang sedang berlangsung. Tidak sampai untuk mencegah pembiayaan bermasalah saja, upaya pembinaan dan pengawasan dilakukan oleh pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia didasari oleh pentingnya menjalin ikatan dengan mitra kerja guna menciptakan kerja sama yang baik.

Sehingga semakin eratnya hubungan kekeluargaan dan sifat gotong royong yang terbangun akan memberikan dampak yang baik antara nasabah dan PT. BPRS Magarizki Bahagia. Sehingga baik nasabah ataupun PT. BPRS Magarizki Bahagia harus mulai membenahi diri mereka dengan mempunyai pemikiran yang bersifat membangun serta tetap mementingkan kualitas kerja dan memanfaatkan potensi yang ada.

Dalam pandangan Blumer terkait interaksi simbolik mengenai struktur-struktur makro yang diberikan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia kepada nasabah mengenai apa saja yang menjadi kewajiban untuk para nasabah pembiayaan memang menetapkan kondisi dan batasan terhadap tingkah laku manusia, tetapi hal tersebut terdapat kemungkinan nasabah tidak dapat menentukan tingkah laku seperti yang diharapkan oleh pihak BPRS. Struktur- struktur makro (PT. BPRS Margarizki Bahagia) menjadi penting sejauh mereka menyiapkan simbol- simbol (peraturan dan komunikasi) yang berguna bagi pihak-pihak yang berperan (aktor) sebagai patron dan klien untuk bertindak. Struktur- struktur itu tidak mempunyai arti apabila aktor tidak melekatkan suatu arti, seperti apakah pemberian SP I-III hanya berupa pengiriman surat saja atau benar dipastikan bahwa SP tersebut sampai pada tujuan.

Walaupun tujuan dari SP tersebut sama-sama bentuk komunikasi akan tetapi setiap nasabah memiliki interpretasi masing-masing, atau secara singkatnya SP hanyalah bentuk kertas, berbeda apabila penyampaian SP

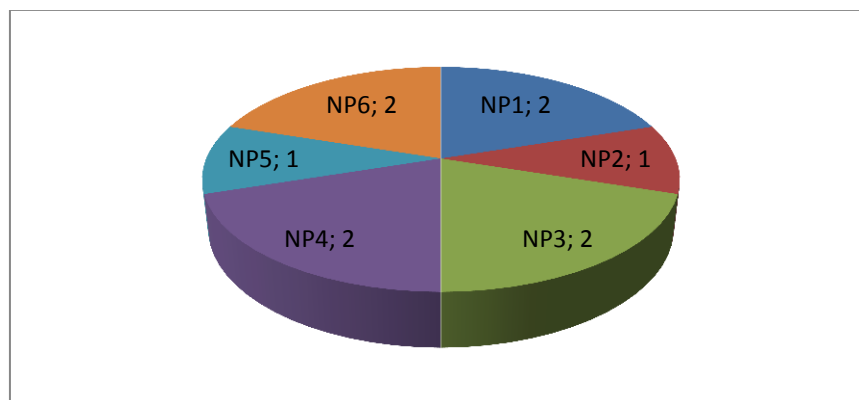
tersebut disertai dengan pendekatan sosial maka hasil yang didapat pun berbeda. Sama halnya yang dilakukan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia yang lebih memilih melakukan pendekatan secara intensif kepada setiap nasabahnya hal ini digunakan untuk menciptakan struktur-struktur makro (peran) tersebut. Sehingga sangat penting setiap pihak harus sadar akan peran yang diperankan. Sebuah organisasi seperti PT. BPRS Margarizki Bahagia tidak secara otomatis berfungsi karena dia memiliki struktur atau aturan-aturan melainkan karena aktor di dalamnya berbuat sesuatu dan perbuatan itu merupakan hasil dari definisi situasi yang mereka buat.

Apabila dihubungkan dengan upaya penanganan pembiayaan bermasalah hal yang menjadi fokus ialah seberapa faham para aktor disini memainkan perannya. Bagaimana peran nasabah yang mempunyai kewajiban kepada BPRS dan bagaimana peran BPRS menangani nasabah atau bagaimana BPRS dapat menarik dana kembali tanpa harus menimbulkan permasalahan baru. Menurut Blumer upaya PT. BPRS Margarizki Bahagia melakukan pendekatan secara kekeluargaan dengan para nasabah merupakan tindakan kolektif yang melibatkan para nasabah terkait peraturan serta perjanjian yang ada terhadap satu sama lain. Dengan kata lain, mereka saling mempengaruhi dalam tindakan. Blumer menyebutkan sebagai *Joint Action* atau tindakan bersama. Tindakan bersama tidak akan mempunyai arti apabila tidak ada respon timbal-balik antara kedua pihak

Sehingga dari permasalahan tersebut, PT. BPRS Margarizki Bahagia menggunakan pendekatan kekeluargaan selama 22 tahun sejak pertama kali beroperasi untuk menciptakan simbol sebuah lembaga keuangan yang sehat dengan rasa kekeluargaan dengan harapan para calon nasabah dapat menangkap makna yang disampaikan serta direalisasikan dengan tindakan yang sesuai harapan BPRS. Hal ini dapat dibuktikan dengan salah satu contoh dengan 6 responden nasabah pembiayaan yang melakukan pembiayaan lebih dari sekali padahal rata-rata responden pernah mengalami masalah dalam pembayaran, data disajikan sebagai berikut:

Gambar 4.12 Skala Pembiayaan Nasabah Yang dilakukan Oleh Nasabah PT.

BPRS Margarizki Bahagia



Sumber: Data Olahan, 2017

Sehingga dari sini dapat ditarik garis besar bahwa dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Margarizki Bahagia dengan melakukan penyampaian makna dengan pembinaan dan pengawasan sebagai

wujud dari penyampaian makna kepada nasabah, penyelamatan pembiayaan dilakukan secara kekeluargaan merupakan wujud dari proses interaksi.

Namun perlu diketahui bahwa pada aspek perilaku, kebutuhan yang tidak terpenuhi menyebabkan seseorang berkeinginan mencari jalan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Sehingga pengendalian emosi antara kedua belah pihak baik itu nasabah yang ingin menunggak pembayaran atau pihak bank yang langsung memutuskan perkara secara sepihak harus dikontrol dengan baik yaitu dengan program pembinaan dan pengawasan. Salah satunya dengan komunikasi yang terus berjalan. Sehingga penyampaian makna dapat diinterpretasikan oleh tiap pihak baik itu nasabah atau pun bank. Perlu diketahui juga bahwa individu dapat berubah dari waktu ke waktu, hal ini sejalan dengan perubahan situasi yang ditemukan dalam interaksi sosial. Seperti timbulnya faktor gejala pembiayaan bermasalah yang muncul secara tidak terduga. Perubahan interpretasi dari setiap pihak baik itu nasabah dan bank dimungkinkan karena tiap individu dapat melakukan proses mental, yakni berkomunikasi dengan dirinya memilih apa yang benar dan pantas untuk dilakukan.