

**ANALISIS PEMBIAYAAN BERMASALAH DAN UPAYA
PENANGANANNYA PADA PT. BPRS MARGARIZKI BAHAGIA
YOGYAKARTA
(STUDI PENDEKATAN SOSIOLOGI INTERAKSI SIMBOLIK)**

***THE ANALYSIS OF PROBLEMATIC FINANCE AND ITS
MANAGEMENT EFFORT IN PT. BPRS MARGARIZKI BAHAGIA
YOGYAKARTA
(A STUDY OF SIMBOLIC INTERACTION SOSIOLOGY APPROACH)***

Siti Nur Afrika dan Dr. Maesyaroh, M.A

*Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan,
Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55184.*

*E-mail: nurafrika6@gmail.com
maesyaroh@umyac.id*

Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui (1) apa saja penyebab pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Margarizki Bahagia dan (2) untuk mengetahui upaya yang dikerahkan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia untuk mengatasi pembiayaan yang bermasalah. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan (field reseach) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode triangulasi (observasi, wawancara dan studi pustaka. Wawancara dilakukan kepada 9 responden (3 pegawai dan 6 nasabah pembiayaan dari PT. BPRS Margarizki Bahagia). Sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif. Data yang didapatkan akan diklasifikasikan, dikaji dan disusun secara rapi. Hasil data akan disajikan dalam bentuk teks naratif sehingga didapatkan kesimpulan akhir dari penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) faktor-faktor penyebab munculnya pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Margarizki Bahagia ialah penurunan usaha nasabah, manajemen keuangan nasabah yang kurang baik serta bencana alam atau force majeure. (2) Upaya penanganan pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Margarizki Bahagia dilakukan dengan prinsip win-win solution dan pendekatan kekeluargaan secara bottom up process yang dibedakan menjadi 3 tahapan yaitu tahapan preventif dengan pembinaan dan pengawasan, tahapan revitalisasi pembiayaan dengan 3R (rescheduling, restructuring, reconditioning) dan tahapan penyelesain dengan penjualan agunan.

Kata kunci: *pembiayaan bermasalah, penanganan pembiayaan, interaksi simbolik.*

Abstract

This study aims to find: (1) the factors of the problematic finance found in PT. BPRS Margarizki Bahagia and (2) to figure out the efforts administered by PT. BPRS Margarizki Bahagia in resolving the problematic finance. The type of this study was field

research with qualitative approach. The data gathering technique was using triangulation method (observation, interview and library study). The interview was conducted to 9 respondents (3 staff and 6 finance customers from PT. BPRS Margarizki Bahagia), while the data analysis was using descriptive analysis. The collected data would then be classified, examined and compiled immaculately. The result would be presented in the form of narrative text in order to generate final conclusion from this study.

Result shows that (1) the factors of the problematic finance found in PT. BPRS Margarizki Bahagia involve the customers' declining business, the customers' inappropriate financial management, and force majeure. (2) The efforts administered by PT. BPRS Margarizki Bahagia in resolving the problematic finance are done by implementing the principle of win-win solution as well as by implementing a bottom up process familial approach, which is categorized into 3 stages: preventive stage with management and supervision, finance revitalization stage with 3 Rs (rescheduling, restructuring, reconditioning) and resolution stage with collateral sale.

Key Words: *Problematic Finance, Finance Management, Symbolic Interaction).*

PENDAHULUAN

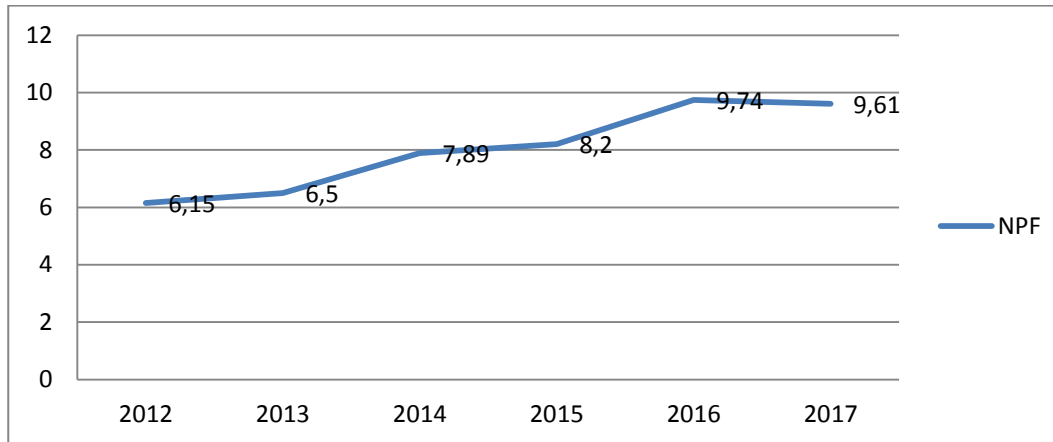
Non Performing Financings (NPF) merupakan pembiayaan non-lancar yang dikategorikan mulai dari kurang lancar sampai macet.¹ Faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu berasal dari faktor internal (faktor yang ada pada perusahaan itu sendiri, seperti cara manajerial suatu perusahaan) dan faktor eksternal (faktor yang berasal dari luar perusahaan, seperti nasabah, *force majeure*, dll).² Pembiayaan dipandang dari segi produktivitas (*performance*) merupakan kemampuan menghasilkan pendapatan bagi suatu lembaga bank. Dilihat dari segi sudut pandang bank, NPF mengurangi pendapatan bank, memperbesar dari biaya pencadangan atau biasa yang disebut dengan PPAP (Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif). Sudut pandang nasional akan mengurangi kontribusi terhadap pembangunan serta pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Bersumber dari publikasi Laporan Statistik Perbankan Syari'ah OJK, BPRS di Indonesia nampaknya belum bisa menekan persentase NPF di bawah 5%. Indikator suatu lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan dikatakan sehat dan *liquid* apabila nilai NPF di bawah 5%. Hal ini menunjukkan bahwa BPRS belum maksimal dalam menyelesaikan serta meminimalisir dari NPF tersebut.

¹ Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/2/PBI/2005 Pasal 12 ayat 3.* (Jakarta: Peraturan Bank Indonesia, 2005)

² Zainul Arifin. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syari'ah,* (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2005) hal. 206

Gambar 1.
Pergerakan Pertumbuhan NPF BPRS di Indonesia
Tahun 2012-2017



Sumber : ojk.go.id, 2017

Pergerakan NPF BPRS di Indonesia dari kurun waktu 2012-2017 terus saja mengalami kenaikan. Hal ini secara otomatis mengganggu kinerja dari BPRS sendiri. Sehingga muncul pertanyaan pada setiap BPRS yaitu bagaimana kinerja mereka dalam mengelola pembiayaan yang bermasalah tersebut?

Dengan melihat fenomena yang ada maka diperlukan analisis mikro yang dipandang dapat menyelesaikan masalah sampai ke akar, karena dasar analisis pembiayaan bermasalah berangkat dari perilaku sosial dan ekonomi tentunya dibidang perbankan. Penelitian ini berdasarkan pada argumen bahwa ketumpulan dalam cara pandang analisis sebelumnya yang menempatkan analisis makro (5C & 1S) sebagai solusi terbaik. Sehingga mengabaikan analisis individual ditingkat mikro seperti bagaimana komunikasi BPRS dengan para nasabah pembiayaan dibangun.

Penyelesaian pembiayaan bermasalah di mayoritas BPRS Indonesia selama ini hanya berfokus pada perbaikan transformasi struktur ekonomi yaitu pada proses litigasi dan non litigasi secara makro tanpa mempertimbangkan aspek analisis mikro. Salah satu cara analisis secara mikro terkait perihal komunikasi yang dibangun oleh BPRS dengan para nasabahnya dapat diteliti dengan pendekatan sosiologi salah satunya dengan teori interaksi simbolik.

Interaksi simbolik merupakan suatu faham yang menyatakan bahwa hakekat terjadinya interaksi sosial antara individu dan antar individu dengan kelompok, kemudian antara kelompok dengan kelompok dalam masyarakat, ialah karena komunikasi, suatu kesatuan pemikiran dimana sebelumnya pada diri masing-masing yang terlibat berlangsung internalisasi atau pembatinan.³ Dalam artian lain interaksi simbolik menunjukkan sifat khas dari interaksi antar manusia, manusia saling menerjemahkan serta mendefinisikan tindakannya, baik dalam interaksi dengan orang lain maupun dengan dirinya sendiri.

PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai objek penelitian didasarkan dengan laporan tahunan, menyatakan bahwa posisi sampai Desember 2016 memiliki aset Rp52,3 miliar. Sementara itu, posisi DPK per Desember 2016 adalah Rp 39,4 miliar dan pembiayaan Rp34,0 miliar dengan NPF sebesar 3,7% (pada tahun 2015). Selama beroperasi sebagai Lembaga Keuangan Syariah, PT. BPRS Margirizki Bahagia sangat memperhatikan tingkat NPF. Untuk menjaga agar NPF tetap rendah, pengelola menerapkan pendekatan secara kekeluargaan dalam melakukan penagihan langsung serta melakukan ekspansi pembiayaan untuk meningkatkan dan mempertahankan portofolio. PT. BPRS Margarizki Bahagia yaitu mengutamakan jalur kekeluargaan serta hubungan dan etiket yang baik untuk penyelesaian permasalahan yang telah diterapkan selama kurun waktu 22 tahun sejak pertama kali beroperasi. Salah satu contoh yaitu PT. BPRS Margarizki Bahagia lebih memilih jalur non litigasi seperti *win-win solution* daripada jalur litigasi/yuridis.

“Kami sangat terbuka untuk musyawarah mencari solusi bersama nasabah,” papar Direktur Utama PT. BPRS Margirizki Bahagia Muhammad Syamsul Huda.⁴

Melihat fenomena yang terjadi, apabila dihubungkan dengan pendekatan sosiologi dengan teori interaksi simbolik dalam pespektif Blumer, muncul beberapa pertanyaan seperti bagaimana PT. BPRS Margarizki Bahagia mengkoordinasi tindakan nasabah, bagaimana emosi dipahami serta dikendalikan diantara kedua pihak, bagaimana kenyataan dibangun, bagaimana definisi diri dari PT. BPRS Margarizki Bahagia dan nasabah diciptakan, bagaimana struktur sosioal besar dibentuk dan bagaimana kebijakan PT. BPRS

³ Effendi, dkk, *Kamus Komunikasi*, (Bandung: Mandar Maju, 1989) hal. 352

⁴ <http://www.harianjogja.com/> diakses pada 10 November 2017 Pukul 15.00 WIB

Margarizki Bahagia dapat dipengaruhi nasabah.⁵ Hal ini lah yang menjadi fokus dalam penelitian ini yang mengarah pada hubungan komunikasi yang saling mempengaruhi dalam 3 fokus interaksi simbolik yaitu pikiran, diri dan masyarakat (aksi serta respon) tentunya pada lingkup PT. BPRS Margarizki Bahagia dengan nasabah dalam konteks masalah pembiayaan dengan mengamati pola konsumsi masyarakat yang berada di sekitar tempat penelitian serta dengan berdasarkan landasan sosiologis yaitu tidak terlepas dari faktor sosial budaya masyarakat Indonesia yang mengandalkan forum musyawarah dan kekeluargaan untuk menyelesaikan sengketa.

Manfaat umum dari penelitian ini adalah mengungkapkan penyebab pembiayaan bermasalah dan upaya yang dikerahkan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia dalam menghadapi masalah yang timbul terkait pembiayaan bermasalah dari sudut pandang sosiologi interaksi simbolik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangasih bagi peneliti maupun kalangan pembaca. Adapun manfaat bagi akademik hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan perkembangan ilmu ekonomi dan perbankan islam serta ilmu terkait materi pembiayaan bermasalah serta upaya yang dikerahkan untuk mengatasi masalah tersebut berlaku pada lembaga keuangan mikro syari'ah khususnya pada BPRS. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya. Bagi praktik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta penambah informasi mengenai pembiayaan bermasalah dan upaya penyelesaian pada dunia lembaga keuangan mikro syari'ah yang terkait. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana evaluasi terkait permasalahan pembiayaan serta upaya yang telah berlaku pada lembaga yang terkait untuk mencegah serta meminimalisir permasalahan tersebut.

Terdapat 2 tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu: Pertama, untuk mengetahui apa saja yang menjadi penyebab dari suatu pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Margarizki Bahagia dalam sudut pandang sosiologi. Kedua, untuk mengetahui bagaimana upaya yang dikerahkan oleh PT. BPRS Margarizki Bahagia untuk mengatasi pembiayaan yang bermasalah dalam sudut pandang pendekatan sosiologi.

⁵ Dadi Ahmadi, *Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar* (Mediator, Vol. 9 No.2 Desember 2008) hal 309

Untuk menjadikan penelitian ini bermanfaat serta berkualitas, maka diperlukan tinjauan pustaka: Jurnal dengan judul *Mekanisme Dan Cara Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah* oleh Fathurrahman Azhari Fakultas (2012), kesimpulan dari jurnal ini ialah mekanisme dan cara yang ditempuh untuk pembiayaan bermasalah dengan jalur di luar pengadilan dan di dalam pengadilan. Di luar pengadilan dengan menempuh; *Alternative Dispute Resolution* (ADR) meliputi; negosiasi, mediasi, konsiliasi dan usaha berdamai (*ishlah*) melalui Badan Arbitrase Syari'ah. Adapun di Pengadilan, khusus untuk ekonomi syari'ah adalah di Pengadilan Agama.⁶ Jurnal dengan judul *Manfaat Analisis Yuridis Dan Sosiologis Yang Bersifat Komplementer Dalam Perjanjian Kredit Untuk Meminimalisir Risiko Bank Sebagai Kreditor* oleh Misahardi Wilamarta dan Zulfadli Barus (2012), kesimpulan dari jurnal ini adalah untuk mengatasi permasalahan nasabah yang tidak mampu memenuhi kewajiban bank terpaksa melakukan 2 (dua) macam strategi, yaitu: penyelamatan kredit (menggunakan analisis sosiologis) dan penyelesaian kredit (menggunakan analisis yuridis).⁷ Jurnal *Manajemen Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Lembaga Perbankan Syari'ah* oleh Muhamad Turmudi (2015), jurnal *Efektifitas Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di BPRS Metro Madani kota Metro Tahun 2014* oleh Suhairi dan Fatmawati Maryan (2015), jurnal *Analisis Yuridis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syari'ah (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, Di Kota Medan)* oleh Chrisanty Amalia, Hasbalah Thaif, Bismar Nasution, Sunarmi (2015), jurnal *Analisis Solutif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syari'ah: Kajian Pada Produk Murabahah di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh* oleh Azharsyah Ibrahim dan Arinal Rahmati (2017). Kesimpulan dari kumpulan jurnal tersebut ialah terdapat 2 metode pendekatan yaitu pertama penggunaan teori NPF guna menemukan penyebab dari pembiayaan bermasalah. Metode kedua penggunaan teori restrukturisasi pembiayaan untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan langkah-langkah pendekatan yaitu penjadwalan ulang (*reschedulling*), persyaratan kembali (*reconditioning*) serta penataan kembali (*restructuring*).

⁶ Fathurrahman Azhari, (Jurnal At - Taradhi Jurnal Studi Ekonomi, Vol.3, No 1, Juni 2012), hal 113

⁷ Misahardi Wilamarta dan Zulfadli Barus (Jurnal Yustisia Vol.1 No.2 Mei–Agustus 2012), hal 30

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu seorang peneliti akan langsung terjun ke lapangan/tempat penelitian guna mencari data. Peneliti mengamati dan menggali informasi-informasi yang ada di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di PT. BPRS Margarizki Bahagia yang beralamatkan di Ruko Perwita Regency Jl. Parangtritis 5,3 KM, Bangunharjo Sewon, kota Yogyakarta.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu dengan mendiskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti serta data-data yang diperoleh saat penelitian. Maka hasil dari penelitian nantinya adalah berupa kata-kata (paragraf) yang merupakan hasil analisis dan kesimpulan dari data-data yang didapatkan saat di lapangan.⁸ Penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, merupakan teknik sampling untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif.⁹ Pemilihan PT. BPRS Margarizki Bahagia oleh peneliti dikarenakan PT. BPRS Margarizki Bahagia telah memenuhi syarat sebagai objek penelitian yaitu mengutamakan jalur kekeluargaan serta hubungan dan etikat yang baik untuk penyelesaian permasalahan yang diterapkan selama kurun waktu 22 tahun sejak pertama kali beroperasi. Salah satu contoh yaitu PT. BPRS Margarizki Bahagia lebih memilih jalur non litigasi seperti *win-win solution* daripada jalur litigasi/yuridis.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Pada penelitian ini data diperoleh dari wawancara dengan Manajer Marketing, *Account Officer*, dan Remedial pembiayaan. Data sekunder merupakan data yang diperoleh bukan langsung dari narasumbernya melainkan data asli yang diperoleh dari internal BPRS baik itu data nasabah yang melakukan pembiayaan, form pengajuan pembiayaan serta laporan-laporan lainnya yang berhubungan dengan penelitian serta wawancara beberapa nasabah PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai *cross chek*. Kriteria nasabah dalam penelitian ini terdapat 6 responden nasabah pembiayaan yang dijadikan

⁸ Ibid hal. 14

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010) hal.36

sebagai narasumber serta berpatokan pada jenis pembiayaan, besaran plafon pembiayaan, jangka waktu pelunasan serta berapa kali nasabah pernah mengalami pembiayaan bermasalah yang didapatkan dari pihak PT. BPRS Margarizki Bahagia.

Teknik pengumpulan data serta keabsahan data digunakan metode triangulasi yaitu observasi, wawancara dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data ini dilakukan secara terus-menerus sampai data yang didapatkan jenuh. Peneliti melakukan beberapa kali observasi guna mengamati keadaan pada PT. BPRS Margarizki Bahagia. Dari observasi yang telah dilakukan, bahwa PT. BPRS Margarizki Bahagia telah menerapkan konsep kekeluargaan dalam pelayanan serta menyelesaikan masalah pembiayaan bermasalah selama lebih dari satu bulan terakhir. Wawancara, peneliti melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang mengetahui tentang pembiayaan di PT. BPRS Margarizki Bahagia yaitu pihak manajer, Marketing, *Account Officer*, Remedial, pembukuan dan nasabah pembiayaan. Studi kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data yang diperoleh dari mempelajari buku-buku literatur dan bacaan-bacaan lain yang dapat membantu dalam pemecahan masalah terkait permasalahan pembiayaan bermasalah. Hal ini didapatkan oleh peneliti dari literatur buku, jurnal dan lain sebagainya.

Data yang didapatkan oleh peneliti diklasifikasikan, disusun secara rapi, serta peneliti mengkaji permasalahan guna menjelaskan dan menarik kesimpulan tentang pembiayaan bermasalah dan upaya yang dilakukan PT. BPRS Margarizki Bahagia dengan pendekatan sosiologi interaksi simbolik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. BPRS Margarizki Bahagia yang beralamatkan di Ruko Perwita Regency Jl. Parangtritis 5,3 KM, Bangunharjo Sewon, kota Yogyakarta. 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.

Penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah yang terjadi di PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai berikut:

Tabel 1.

Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah PT. BPRS Margarizki Bahagia

Faktor Internal (FI)	Faktor Eksternal (FE)
1. SDM dari pihak BPRS dalam manajemen risiko masih kurang maksimal. 2. Kegagalan analisis prospek pembiayaan nasabah pembiayaan, khususnya karakter dan kemampuan.	1. Manajemen keuangan nasabah kurang. 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 2.

Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah Menurut Nasabah Pembiayaan

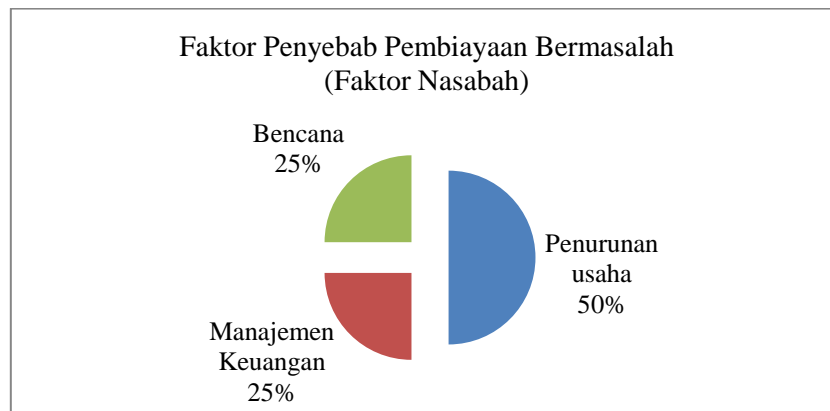
No	Responden	Jenis Pembiayaan	Durasi	Alasan	Ket
1	NP1	Murabahah	4 bln telat (KL)	Usaha sepi, anak sakit	FE
2	NP2	Murabahah	-	-	-
3	NP3	Murabahah	2 bln telat (D)	Pendapatan hanya untuk uang makan dll	FE
4	NP4	Musyarakah	>4 bln telat (M)	Pendapatan usaha menurun	FE
5	NP5	Mudhrabah	2 bln telat (KL)	Dampak 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 2.
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 sebesar 50%, lalu disusul oleh manajemen keuangan nasabah sebesar 25% dan yang terakhir adalah adanya *force majeure* atau keadaan yang tidak terduga sebesar 25%.

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 didapatkan informasi, dan informasi tersebut akan menciptakan kepercayaan. Kepercayaan dalam lingkup kerja sama perbankan merupakan salah satu pondasi terciptanya hubungan kerja sama.

Terkait informasi akan pelaksanaan pembiayaan, kedua pihak baik pihak BPRS maupun nasabah pembiayaan perlu dan berhak dalam mendapatkan segala informasi terkait pelaksanaan pembiayaan yang diambil sehingga timbal balik dari simbol yang diberikan dapat terealisasi 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.

Sehingga dalam konteks ini nasabah dan pihak BPRS 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.

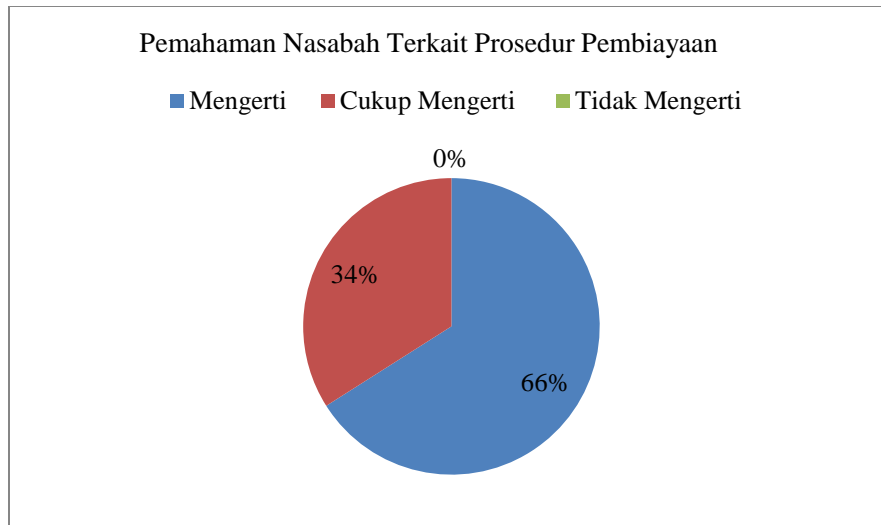
Soejono Soekanto (1985) juga mengemukakan bahwa terjadinya suatu kontak sosial yang dimana konteks dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan dan PT. BPRS Margarizki Bahagia terjadi suatu kontak sosial tidaklah semata-mata tergantung dari tindakan diantara salah satu pihak saja, akan tetapi kontak 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 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.

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 pembiayaan sebagai berikut:

Gambar 3.**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 tanggungan 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.

Dalam upaya penanganan pembiayaan bermasalah PT. BPRS Margarizki Bahagia sebagai berikut:

1. 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.

2. 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.

3. 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 3.

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 keseragam 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 penyelesain masalah dengan menggunakan langkah restrukturisasi seperti NP1 dengan *reschedulling* (penjadwalan ulang) dan NP6 dengan *restructuring* (penataan ulang). Karena menurut pihak BPRS dan setelah penggalian 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.¹⁰ 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.

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.

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.

¹⁰ Dadi Ahmadi, *Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar* (Mediator, Vol. 9 No.2 Desember 2008) hal 310

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.

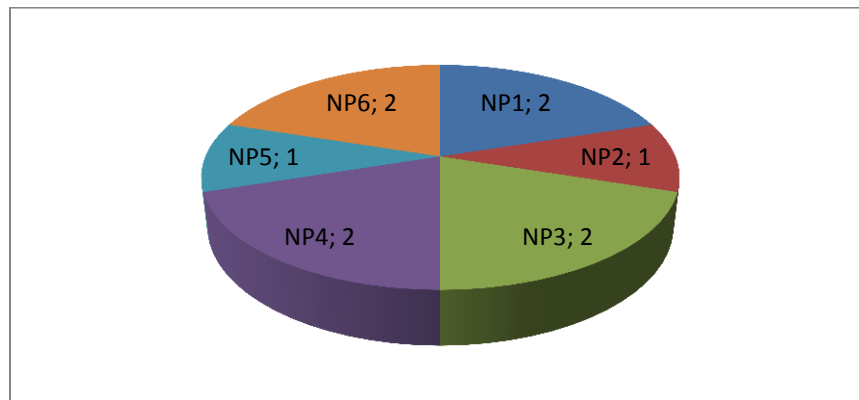
Apabila dihubungkan dengan upaya penanganan pembiayaan bermasalah hal yang menjadi fokus ialah seberapa faham para aktor disini memainkan perannya. Bagaimana peran nasabah yang mempunyai kewajiban kepada BPRS dan bagaimana peran BPRS menangani nasabah atau bagaimana BPRS dapat menarik dana kembali tanpa 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 dengan tahapan-tahapan yang telah dijelaskan sebelumnya terhadap nasabah pembiayaan 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.

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.

KESIMPULAN

Faktor-faktor penyebab munculnya pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Margarizki Bahagia ialah disebabkan oleh faktor eksternal yaitu penurunan usaha nasabah, manajemen keuangan nasabah yang kurang baik serta adanya bencana alam atau *force majeure*, nasabah pembiayaan yang bersangkutan beranggapan bahwa memenuhi kebutuhan hidup dikala situasi yang sulit dan muncul di saat yang tidak tepat tersebut lebih penting dibandingkan kewajiban membayar kewajiban pembiayaan. Sehingga mereka memilih untuk menunda membayar kewajiban guna memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu.

Upaya penanganan pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Margarizki Bahagia dilakukan dengan 3 tahapan yaitu tahapan preventif dengan pembinaan dan pengawasan sebagai media membangun silaturahmi dan kontrol sosial, tahapan penyelamatan pembiayaan dengan menggunakan restrukturisasi hal ini sebagai bentuk kepedulian BPRS sehingga dapat mengurangi beban kewajiban pembiayaan nasabah dan tahapan penyelesaian dengan penjualan agunan dengan prinsip *win-win solution* dengan pendekatan kekeluargaan (*bottom up process*) menempatkan kedua belah pihak pada posisi sejajar yang masing-masing memiliki kesempatan yang sama dalam menentukan kesepakatan secara bersama.

SARAN

PT. BPRS Magarizki Bahagia diharapkan untuk meningkatkan jalinan komunikasi dengan setiap nasabah guna menjaga kepercayaan serta loyalitas dan selain itu diharapkan untuk menciptakan sebuah pembaharuan terkait upaya penanganan pembiayaan bermasalah, karena untuk jangka waktu panjang apabila hanya menggunakan langkah kekeluargaan sebagai pedoman utama dalam penyelesaian masalah ditakutkan nasabah menjadi lebih kebal dan melakukan tindakan menyimpang terutama dalam pembayaran kewajiban pembiayaan dengan alasan hubungan kekeluargaan, sehingga nasabah tersebut berpotensi besar dalam melalaikan kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul. 2005. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syari'ah*. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- As-Shiddiqie, Hasbi. 1974. *Pengantar Fiqh Mu'amalah*, Jakarta: Bulan Bintang.
- Asyhadie, Zaeni. 2016. *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press. Cet IX.
- Bank Indonesia. 2005. *Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/2/PBI/2005 Pasal 12 ayat 3*. Jakarta: Peraturan Bank Indonesia.
- Dadi Ahmadi. 2008. *Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Mediator. Vol. 9, No. 2.
- Effendi, dkk. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Fathurrahman Azhari. 2012. *Mekanisme Dan Cara Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah*. Fakultas Syari'ah IAIN Antasari Banjarmasin: Jurnal At- Taradhi Jurnal Studi Ekonomi, Vol.3, No 1.
- Herdiansyah, Haris. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu Psikologi*, Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.

- Iska, Syukri.2012. *Sistem Perbankan Syari'ah di Indonesia*, Yogyakarta: Fajar Media Press.
- Kamil, Ahmad dan Fauzan. 2007. *Undang-Undang Hukum Perbankan dan Ekonomi Syari'ah*, Jakarta: Kencana.
- Karim, Adiwarmarman. 2004. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Misahardi Wilamarta dan Zulfadli Barus. 2012. *Manfaat Analisis Yuridis Dan Sosiologis Yang Bersifat Komplementer Dalam Perjanjian Kredit Untuk Meminimalisir Risiko Bank Sebagai Kreditor*. Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta: Jurnal Yustisia Vol.1, No.2.
- Muhammad.2005. *Manajemen Pembiayaan Bank*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN Yogyakarta.
- Nata, Abuddin. 1998. *Metodologi Studi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syarifuddin, Amir. 2003. *Garis-Garis Besar Fiqih*, Bogor: Prenada Media. Cet I.
- Wiroso. 2005. *Jual Beli Murabahah*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Wangawidjaja. 2012. *Pembiayaan Bank Syari'ah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- www.harianjogja.com. Diakses pada tanggal 10 November 2017 Pukul 15.00 WIB.
- Yaya, Aji dan Ahim. 2014. *Akuntansi Perbankan Syari'ah*. Jakarta: Salempa Empat.