

2. Visi BMT UGT Sidogiri

- a. Terbangunnya dan berkembangannya ekonomi umat dengan landasan syariah islam.
- b. Terwujudnya budaya saling tolong menolong (*ta'awun*) dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

3. Misi Koperasi BMT UGT Sidogiri

- a. Menerapkan dan memasyarakatkan syariat Islam dalam aktivitas ekonomi.
- b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah ADIL, MUDAH DAN MASLAHAH.
- c. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- d. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya *Shiddiq, Tabligh, amanah* dan *Fathonah*(STAF). *Shiddiq* berarti jujur, *tabligh* berarti komunikatif, *amanah* berarti percaya, dan *Fathonah* berarti profesional.

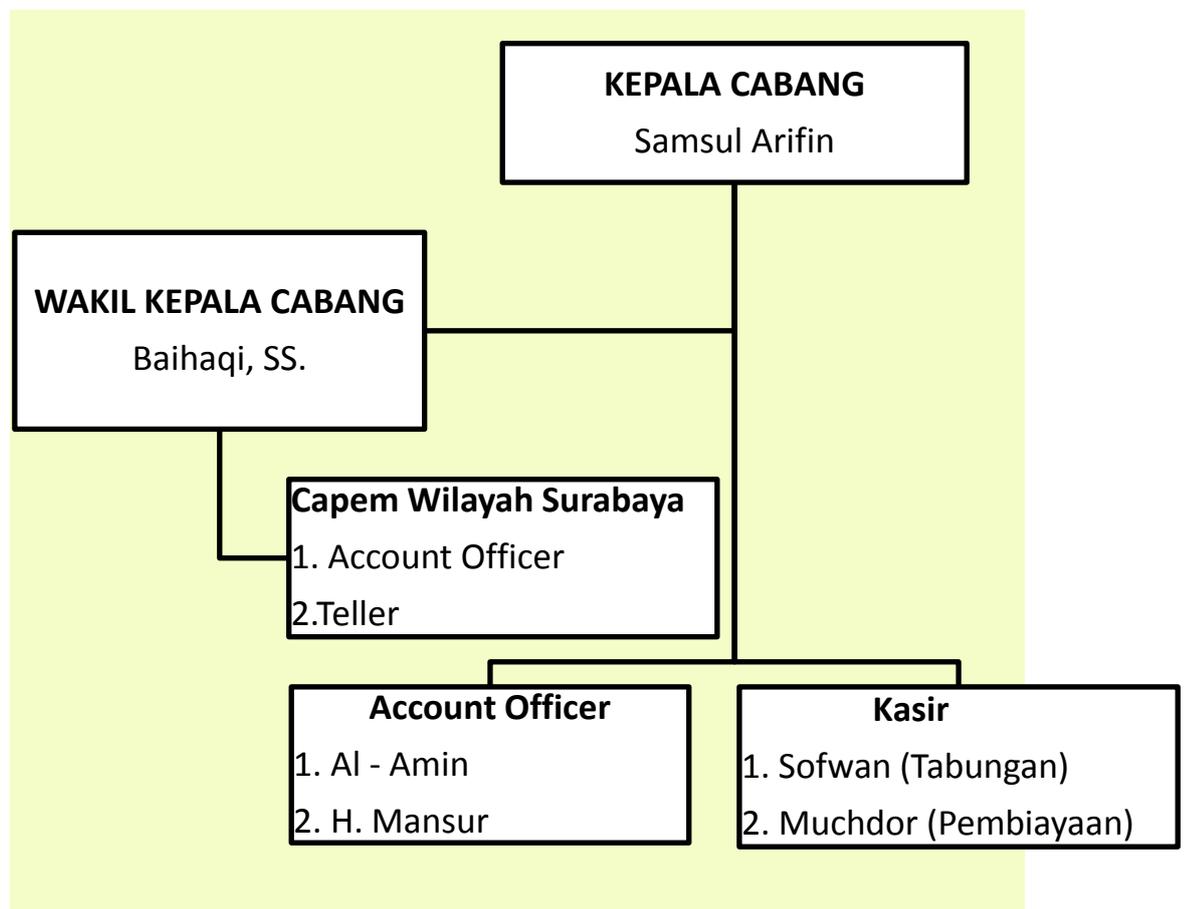
4. Prestasi dan Penghargaan

- a. Pada 22 Februari 2014 Koperasi BMT UGT Sidogiri dinobatkan Sebagai Ranking I, *The best Islamic Microfinance* dalam *Islamic Finance Award & Cup 2013* di Jakarta, oleh *KARIM Business Consulting*.
- b. Pada 4 Desember 2013 Koerasi BMT UGT Sidogiri dinobatkan oleh Gubernur Jawa Timur sebagai KSP/USP dan KJKS/UJKS

BERKINERJA BAIK untuk Katagori :Pengelolaan Koperasi Modern Skala Provinsi.

- c. Rangkaing 14 dari 100 Koperasi Besar Indonesia Versi Majalah *Peluang* Tahun 2012.
- d. Rangkaing 2 dari 10 Koperasi Jasa Keuangan Syariah Terbesar Indonesia Tahun 2012.

5. Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang demak



Gambar. 4.2 struktur BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya

6. Definisi Tugas:

a. Kepala cabang

- 1) Merumuskan dan mengajukan usulan kebijakan umum BMT untuk masa yang akan mendatang kepada direktur umum agar tercapai kelanjutan dari organisasi perusahaan. Kepala cabang Bertanggung jawab atas semua proses jalannya BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.
- 2) Menyusun dan mengusulkan rancangan anggaran perusahaan dan rancangan kerja untuk tahun buku yang baru kepada dewan pengawas.
- 3) Mengajukan neraca dan perhitungan laba atau rugi tahunan serta laporan-laporan berkala lainnya kepada direktur untuk mendapatkan penilaian.
- 4) Menyetujui pemindahan tangan saham-saham kepada pemilik baru yang di tunjuk dan dipilih oleh pemegang saham lama. Setelah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan pada anggaran dasar pada saat rapat anggota mengenai pemindahan tangan saham.
- 5) Memberi persetujuan besarnya gaji dan tunjangan lainnya yang harus dibayarkan kepada pegawai BMT.

b. *Account officer*

Tugas dan tanggung jawab *account officer* antara lain:

- 1) Memasarkan produk-produk BMT kepada masyarakat yang tergolong potensial
- 2) Membuat jadwal penghimpunan dana baik tabungan, deposito, maupun angsuran.
- 3) Menjaga dan membina hubungan baik dengan nasabah.
- 4) Memproses pengajuan pembiayaan dari calon debitur meliputi pemeriksaan kelengkapan data survei lapangan, analisa pembiayaan, serta persetujuan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Melakukan kegiatan penjemputan dana sesuai jadwal atau tempo yang sudah dibuat dan disetujui oleh pimpinan BMT.
- 6) Memberikan laporan secara tertulis dan meminta persetujuan pimpinan cabang atas penjemputan dana yang telah dilakukan setiap hari.

c. Kasir

Tugas dan tanggung jawab kasir antara lain :

- 1) Memberi pelayanan penarikan dan penyetoran uang cek atau bilyet giro nasabah kepada bank secara tepat, cermat, lancar dan ramah.
- 2) Meminta *cash teller* dari manajer operasional setiap hari.

7. Produk-produk BMT UGT Sidogiri

Produk produk yang ada di BMT UGT SIDOGIRI cabang Demak Surabaya ada bermacam-macam mulai dari produk tabungan, pembiayaan,

sampai pada pelayanan jasa. Produk tersebut dijalankan berdasarkan ketentuan dan prinsip syariah. Produk produk tersebut meliputi :

a. Tabungan

Ada beberapa jenis produk tabungan yang dijalankan di BMT UGT Sidogiri cabang sidodadi diantaranya :

1) Tabungan Umum

Tabungan umum syariah adalah simpanan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan akad *al-wadi'ah yad-addlomanah* atau *al-qord*.

2) Tabungan Haji (*Al-Haromain*)

Tabungan *al-Haromain* adalah tabungan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dengan akad *wadi'ah yad-addlamanah*.

3) Tabungan Umrah (*al-Hasanah*)

Tabungan Umrah *al-hasanah* adalah tabungan yang berguna untuk membantu pelaksanaan ibadah umrah dengan menggunakan akad *al-wadi'ah yad addlomanah*.

Keuntungan bagi penabung:

- a) Setoral awal minimal Rp. 1.000.000
- b) Setoran berikutnya sesuai perencanaan keberangkatan.
- c) Ketentuan pemberangkatan adalah sesuai jadwal travel umrah.

- d) Perencanaan keberangkatan minimal 3 bulan dan maksimal 36 bulan.
- e) Setoran dapat dilakukan setiap pekan, bulan, atau musim.
- f) Dana dapat dicairkan hanya untuk keperluan keberangkatan ibadah umrah, kecuali *udzur syar'i*.
- g) Administrasi pembukaan tabungan Rp. 20.000

4) Tabungan Idul Fitri

Tabungan idul fitri adalah simpanan dana dengan akad *al-wadi'ah yad addlamanah* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri.

Syarat dan ketentuan sama dengan tabungan umum kecuali pengambilan. Penarikan tabungan dapat dilakukan paling awal 15 hari sebelum Idul Fitri. Keuntungan bagi mitra penabung:

Ketentuan lain bagi penabung berupa setoran awal minimal Rp.10.000, Biaya administrasi Rp. 5.000, Mengisi formulir pembukaan rekening, menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM) yang masih berlaku dan penarikan tabungan paling awal 15 hari sebelum idul fitri.

5) Tabungan Peduli Siswa

Tabungan peduli siswa adalah layanan penyimpanan dana yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna

menghimpun dana tabungan siswa dengan akad al-wad>iah yad addlomanah.Keuntungan bagi penabung:

- a) Aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan.
 - b) Transaksi mudah dan bebas riba.
 - c) Pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan murid di akhir tahun pendidikan.
 - d) Mendapatkan bonus bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan.
 - e) Mendapatkan dana beasiswa untuk untuk siswa tidak mampu sebesar Rp.150.000,- sesuai kebijakan koperasi BMT UGT Sidogiri.
 - f) Bebas biaya administrasi.
- 6) Deposito Mudharabah

Simpanan ini bisa ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah disepakati yaitu 3 bulan, 6 bulan atau 12 bulan.

Keuntungan bagi mitra:

- a) Sama dengan keuntungan bagi mitra penabung.
- b) Bisa dijadikan jaminan pembiayaan.
- c) Nisbah (proporsi) bagi hasil lebih besar dari tabungan.

Proporsi (nisbah) bagi hasil penyimpanan BMT:

- i) 3 bulan 52:48

- ii) 6 bulan 55:45
- iii) 9 bulan 57:43
- iv) 12 bulan 60:40

Syarat-syarat dan ketentuan permohonan adalah mengisi formulir permohonan pembukaan mudharabah berjangka atau (deposito), Fotokopi identitas diri (KTP/SIM), dan setoran minimal Rp. 500.000,

B. Penyajian Data

Data yang disajikan oleh penulis berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, semua data yang disajikan berhubungan dengan rumusan masalah dan landasan teori mengenai sistem *collecting* di BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya.

1. Proses Penagihan pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya

Penagihan merupakan salah satu metode yang digunakan oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, ketika terjadi pemacetan pembayaran dari nasabah, sehingga staff BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya harus turun lapangan atau mendatangi langsung kepada nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dalam proses penagihan BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya memiliki cara tersendiri yang berbeda dengan proses penagihan-penagihan lainnya.

Sebagaimana pemaparan narasumber pertama, yakni staf *Account Officer* 1 yang mengatakan tentang proses penagihan sebagai berikut

“Jadi seperti yang sudah saya sampaikan berdasarkan background kita yakni syari’ah tentunya kita mengedepankan kekeluargaan

konsepnya bagaimana yaa kita pendekatan dulu bersilaturahmi dulu itu baru kita membicarakan apa yang perlu dibicarakan jadi kita tidak selalu serta merta melakukan penagihan ndak...”¹.

Maksudnya adalah dalam proses penagihan kepada nasabah, pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya melakukan pendekatan emosional seputar aktifitas seharian terlebih dahulu, kemudian membicarakan tunggakan peminjaman dengan baik-baik yang mengedepankan sikap kekeluargaan.

Dengan kata lain pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak melakukan tindakan kekerasan dalam melakukan penagihan, akan tetapi melakukannya sesuai dengan koridor Islam. Sebab kekerasan akan memutus tali persaudaraan dan menambah tekanan permusuhan antar sesama sehingga dalam menjalankan bisnis akan terasa berat sebab sebagai manusia hendaklah kita saling tolong menolong dalam kebaikan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber pertama yakni *Account Officer* 1 berikut ini :

“Ya itu ..dari awal kita bersilaturahmi dulu kita jangan menyebut tagihan judul kita bukan tagihan tapi kita silaturrahmi (assalamu’alaikum bu bagaimana kabarnya bu pak bagaimana kabarnya) walau dia dengan mimik serius dengan mimik emosional tetep kita berpegang keluarga sak duluran (yoknopo kabare pak sae sae mawon ...tasek usahane pak) jadi kita masuk kedunia mereka jadi kita tidak ada bahasan kesana itu ndak ada kita ndak bahas masalah penagihan itu tadi dengan disitu maka mereka akan merasa bahwasannya walaupun kita menagih seakan-akan kita bersilaturahimnya yang dahulu dengan begitu kita disini bisa menahan emosi reda”².

¹ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

² Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

Maksudnya, ketika pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya mendatangi nasabah tidak atas nama penagihan melainkan bersilaturahmi, dengan cara santun dan penuh hati-hati dalam bertutur kata, dengan menyampaikan salam terlebih dahulu, memasuki dunia mereka hingga merasa nyaman dan tidak tertekan perasaannya.

Selanjutnya, menurut pemaparan narasumber ketiga yakni *teller*, proses penagihan yang dilakukan oleh BMT adalah mendahulukan sistem kekeluargaan dimana para penagih tidaklah berambisi terlalu tinggi untuk mendapatkan uang tagihan, melainkan menanyakan terlebih dahulu, niat dari nasabah untuk membayar atau tidak. Hal ini sesuai dengan pemaparan sebagaimana berikut ini :

“Kalau proses, memang kita mendahulukan sistem kekeluargaan, memang banyak cara salah satunya mungkin kita proses pendekatan dulu kemerekanya terutama bagi yang macet biasanya teman-teman datang menanyakan kondisinya itukan satu biasanya yang ditanyakan bapak masih punya i'tikad untuk bayar tidak ? “gitu...oh tidak...” karena banyak alasan ada yang sudah bangkrut salah satunya ada yang tidak punya uang, karena mungkin memang satu usahanya jalan mereka sudah tidak punya i'tikad untuk bayar seperti itu biasanya.”³

Jadi, menurut pemaparan narasumber ketiga diatas, menjelaskan bahwa dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya masih memberikan toleransi kepada nasabah, dimana ketika para nasabah mengalami kesulitan dalam membayar tagihan, dengan cara demikian,

³ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku kasir tanggal 20 Agustus 2016

pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, bisa menjalin tali silaturahmi yang erat dengan para nasabah.

Cara penagihan yang selanjutnya oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah dengan mengirimkan surat peringatan, namun cara ini digunakan apabila benar-benar dari nasabah tidak bisa diselesaikan secara baik-baik dan kekeluargaan, sebagaimana pemaparan dari narasumber kedua yakni *Account Office 2*, sebagai berikut :

“Selagi kita diselesaikan kekeluargaan maka sudah bisa ditangani kalau tidak bisa diselesaikan maka ada surat peringatan satu sampai tiga”⁴

Maksudnya, apabila nasabah tidak bisa diselesaikan secara kekeluargaan dan baik-baik, maka dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya mengeluarkan surat peringatan satu sampai tiga kali, sebagai tindakan dari kemacetan pembayaran pinjaman di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Dari pemaparan data diatas maka dapat ditarik titik poin, bahwasanya proses penagihan yang diterapkan oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya sebagai berikut :

1. Sistem syariah (cara baik-baik)
2. Sistem kekeluargaan (menjalin silaturahmi)
3. Memberikan toleransi jika nasabah mengalami kesulitan dan bisa diajak komunikasi baik-baik dan kekeluargaan.

⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer tanggal 20 Agustus 2016*

4. Mengeluarkan surat peringatan jika dari nasabah sulit dalam menggunakan sistem penagihan baik-baik dan kekeluargaan.

2. Hambatan penagihan dari pihak nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya

Sebagaimana yang kita ketahui, bahwa dalam setiap usaha pastilah memiliki hambatan-hambatan, dan setiap perusahaan memiliki cara tersendiri dalam menyelesaikan hambatan tersebut, sedangkan pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam menyelesaikan hambatannya adalah dengan cara tidak menanggapi para nasabah yang menolak secara keras untuk ditagih, hal ini sesuai dengan ungkapan narasumber pertama yakni *Account Officer* 1 sebagai berikut:

*“Ya pastilah artinya gini semua orang kan tidak sama ketika kita berusaha untuk bagaimana menagih secara kekeluargaan mereka juga sering kali wes artine ada nada-nada emosional ya pasti pada umumnya orang kalau ditagih sudah ..penilaiannya sudah negatif dalam kutip negatif kalau kita ndak pandai-pandai sebelumnya kita bisa terpancing gitu diantaranya”.*⁵

Maksudnya, ketika pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya menghampiri para nasabah tidak semua memahami cara yang diterapkan oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah sistem kekeluargaan, artinya dimana tanggapan para nasabah tidak semua positif terhadap hadirnya pihak pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, sehingga pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

harus sesegera mungkin mengambil sikap, yakni tidak menanggapi secara serius tanggapan nasabah tersebut.

sebagaimana pemaparan lanjutan dari narasumber pertama yakni, *Account officer* berikut ini:

“...Kalau hal seperti itu sebisa mungkin untuk kita hindari artinya dalam seumpama dari mereka yang memulai ya tentunya kita tidak meladeni lah...”⁶

Maksud dari pernyataan *account officer*, diatas ketika nasabah mulai rewel untuk belum bisa membayar maka dari pihak BMT sebisa mungkin menghindari, atau tetap sesuai dengan aturan yang di berlakukan yakni dengan cara kekeluargaan dan konsep seperti ini memang sudah lama di terapkan di BMT, sebagaimana yang di paparkan dari *account officer*.

Selanjutnya pemaparan diatas didukung oleh pendapat narasumber kedua yakni *Account Officer 2*, dimana pendapat narasumber ini lebih mengarah pada hambatan pada umumnya yakni melatih kesabaran dari pihak BMT dalam menghadapi nasabah, sebagaimana pemaparan berikut:

“Hambatan dari penagihan ini semua itu pasti ada hambatan tapi selama ini Kita lakukan dengan kesabaran untuk rutinitas dalam penagihan itu sudah bisa diatasi”⁷

Maksudnya adalah, kesabaran bagi pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya haruslah terkontrol dengan baik dalam menghadapi para nasabah, sebab dengan cara itulah mereka mengatasi nasabah yang

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

berwatak sangat beragam, ada yang keras juga ada yang ramah, sebagaimana yang diungkapkan selanjutnya oleh narasumber kedua *Account Officer*, berikut ini pemaparannya :

“Hambatan watak-watak yang bermacam-macam merasa intinya tidak mau ditagih wataknya keras ada tapi kita sebagai terutama yang kita pegang sebagai santrinya jadi kita apa itu memberikan mau'idhoh-mau'idhoh yang baik sesuai keagamaan insya allah dengan itu orang itu menjadi luluh”⁸.

Artinya, watak-watak yang keras identik dengan tidak mau ditagih, namun dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dalam menghadapi karakter semacam itu adalah dengan berbiacara baik-baik dan sesuai dengan ajaran agama hingga nasabah yang keras tersebut menjadi luluh.

Selain itu, ada pula hambatan lainnya, yakni kurangnya mitra kerja dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam melakukan penagihan terhadap para nasabahnya, berikut pemaparan narasumber pertama yakni *Account Officer* 1, berikut ini :

“Untuk mitra kerja ndak ada selama ini kita melaksanakan dengan sendiridan sesuai dengan kapasitas sendiri dengan keterbatasan-keterbatasan itu tetap kitalakukan karena untuk mitra penagihan kita juga ndak ada jadi selama ini masih kita melakukan sendiri mas”⁹

Pemaparan diatas maksudnya adalah hambatan yang dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah kurangnya mitra kerja ketika melaksanakan penagihan terhadap nasabahnya, mitra kerja disini maksudnya adalah seperti menggunakan jasa *debt collector*

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

⁹ Hasil wawancaara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

selaku pihak ketiga atau orang bayaran yang disewa oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam melakukan penagihan, namun disini pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya melakukan penagihan sendiri kepada para nasabahnya.

Dari pemaparan diatas dan berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber, maka diketahuilah bahwa hambatan sistem penagihan yang dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah :

1. Tanggapan negatif dari nasabah ketika penagih datang
2. Jarang bertemunya antara penagih dan nasabah
3. Menghindar dari penagih dengan alasan bangkrutnya usaha
4. Nasabah pindah alamat tanpa konfirmasi kepada BMT
5. Menghadapi beragam karakter yang dimiliki oleh para nasabah
6. Kurangnya mitra kerja pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

3. Cara mengatasi hambatan pihak nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya

Didalam setiap hambatan pastilah memiliki cara-cara atau trik-trik khusus untuk mengatasinya, begitupun yang dihadapi oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya ketika hambatan itu datang, maka usaha yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya terhadap nasabahnya adalah dengan tindakan seleksi adminitrasi terlebih dahulu serta pendekatan kekeluargaan, dimana lebih mengutamakan solusi bersama.

Untuk seleksi administrasi menurut narasumber kedua yakni, staf *account officer 2* alur proses penagihan harus melalui proses pembiayaan terlebih dahulu dengan segala persyaratannya, dimana persyaratan pembiayaan dipaparkan oleh staff *Account officer 2* berikut ini :

“Yang pertama dalam pembiayaannya jadi prosesnya kelengkapannya dari Ktp, Ksk, kemudian surat jaminan kemudian disurvei bagaimana pekerjaannya dan tempat tinggalnya”¹⁰

Maksudnya ketika seseorang ingin melakukan peminjaman maka anggota harus melengkapi persyaratan administrasinya, meliputi ktp, ksk, dan surat jaminan, barulah ketika semua persyaratan terpenuhi, nasabah mendapatkan peminjaman dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Tindakan selanjutnya adalah menggunakan metode kekeluargaan, hal ini sesuai dengan pemaparan narasumber pertama yakni *Account Officer 1*, sebagai berikut :

“...hal seperti itu makanya dari awal kita penagihannya dengan konsep kekeluargaan satu contoh jika kita melakukan penagihan ke orang yang macet kita tanyakan bagaimana kabarnya dari BMT kami dapat laporan seperti ini apa benar ? oh ya kira-kira apa kendalanya kok sampai begini ? ohh gini-gini nanti kita carikan solusinya...”¹¹

Cara mengatasi hambatan yang dilakukan oleh BMT adalah seperti yang disampaikan oleh *account officer 1* diatas maka jelaslah sudah bahwa pendekatan kekeluargaan yang dimaksud disini adalah bagaimana

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

menemukan solusi bersama atau yang sering disebut *Win-Win Solution*, sehingga para nasabah masih bisa bernafas lega, karena metode yang digunakan adalah pendekatan emosional (perasaan) yakni saling menghargai satu sama lain, untuk mempertegas saling menghargai yang dimaksud beliau adalah sebagaimana pemaparan lanjutan beliau, berikut :

*“...bila memerlukan kebijakan-kebijakan ya kita buat sekiranya anggota tadi itu tidak terbebani tetap menjadi beban dan setidaknya dengan kedatangan kami bukan tambah menambah beban..kedatangan kami ini saling ta’awun tolong menolong tadi kita cari solusi yang sama-sama enak lah gitu”.*¹²

Pembicaraan diatas telah disampaikan oleh *Account Officer 1* tentang bagaimana cara pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya ketika mendatangi langsung dengan para nasabah, yakni bukan semata-mata menarik piutang saja namun juga menyambung silaturahmi dan mengklarifikasi permasalahan yang sedang melanda nasabahnya, ketika pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya datang, maka niat awalnya adalah *Ta’awun* yakni tolong menolong, bukan menjadi masalah bahkan bukan menambah beban bagi nasabahnya.

Dalam artian, ketika menghadapi nasabah yang macet akan pembayaran maka dari pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya tidak langsung melakukan penagihan secara kekerasan dengan tindakan memaksa karena BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya memegang syariat yaitu dengan menanyakan apa yang menjadi kendala sehingga mengalami telat dalam pembayaran, kemudian kalau sudah

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

menemukan titik masalahnya selanjutnya pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya akan berusaha melakukan solusinya. Yang diharapkan kedatangan BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya tidak menjadi beban bagi pihak nasabah.

“Ya itu ..dari awal kita bersilaturahmi dulu kita jangan menyebut tagihan judul kita bukan tagihan tapi kita silaturahmi (assalamu’alaikum bu bagaimana kabarnya bu pak bagaimana kabarnya) walau dia dengan mimik serius dengan mimik emosional tetep kita berpegang keluarga sak duluran (yoknopo kabare pak sae sae mawon ...tasek usahane pak) jadi kita masuk kedunia mereka jadi kita tidak ada bahasan kesana itu ndak ada kita ndak bahas masalah penagihan itu tadi dengan disitu maka mereka akan merasa bahwasannya walaupun kita menagih seakan-akan kita bersilaturahmi yang dahulu dengan begitu kita disini bisa menahan emosi reda”¹³

Solusi pemecahan hambatan yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam melakukan tagihan tidak serta merta dengan tujuan menagih tapi dengan tujuan bersilaturahmi yang mempunyai tujuan agar dapat mengendalikan situasi ketika mendapati nasabah yang terbawa emosi ketika didatangi oleh tim penagih dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya. Dengan harapan pihak nasabah menyadari akan kesalahannya yang tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Ada juga cara dalam mengatasi hambatan yang dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya terhadap nasabah yang macet pembayaran adalah menghubungi melalui telephone sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber kedua yakni *Account Officer 2*, sebagai berikut ;

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

“Pertama langkah kita memang melalui komunikasibagaimana biasanya orang kalau sudah intinya macet dalam pembiayaan nanti kita telepon mengunjungi tempat tinggalnya gimana kabarnya ini yang pertama kita silaturahmi biar kita tidak terlalu kasar kepada mereka kita harus tahukendala-kendalanya apa permasalahannya sehingga kita merayu insya allah yang akhirnya mereka mempunyai pembiayaan macet itu lulu dan ber’itikad untuk membayar”¹⁴.

Maksudnya dari narasumber *account Officer* 2 diatas adalah ketika nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya mengalami macet pembayaran maka dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya akan menelfon nasabahnya, untuk mengunjungi tempat tinggal dari nasabah, dalam rangka mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Pemaparan narasumber *account Officer* 2 diperkuat dan disempurnakan oleh pemaparan nasumber 3 yakni *teller* BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana ia mengatakan seperti berikut.

“Kalau telepon itu sudah, komunikasi harus, yang jelas kalau temen-temen dikelompokkan kalau anggota tidak punya i’tikad tetap kita datengin kita harus merendah kepada mereka karena kan uang kita ada di mereka jadi kita merasa butuh kepada mereka kan harus merendah terutama kalau tidak bisa mengangsur terlalu banyak ya kita berikan kortingan sampean mau bayar setiap minggunya berapa ? lanjut seperti itu”¹⁵

Maksud dari narasumber ketiga diatas, adalah manakala para nasabah mangalami macet pembayaran, maka pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya menelfon nasabah tersebut untuk menagih, tetapi tetap harus merendah hati, sebab secara nalar, uang BMT UGT Sidogiri

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku Kasir tanggal 20 Agustus 2016

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku Kasir tanggal 20 Agustus 2016

cabang Demak Surabaya berada di nasabah, maka dari itulah pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak mau mendesak apalagi bermain kekerasan dengan nasabah, namun sebaliknya dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, memberikan kortingan atau kemudahan bagi nasabah yang macet melakukan pembayaran, seperti menawarkan waktu pembayaran yang lebih fleksibel.

Setelah menelfon nasabah, maka tindaklanjut yang diambil oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah berkunjung kerumah nasabah, untuk awalnya pihak penagih BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, melakukan kunjungan sendirian, sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber ketiga yakni *teller* BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, sebagai berikut.

“Kalau kunjungan personal dari BMT sudah ada yang namanya AOP (account office penagihan) yang mereka berbelit dengan hutang ini dengan alasan apapun mereka yang mendatangi kadang kalau memang orangnya agak sulit biasanya dua orang yang datang ke anggota itu”¹⁶

Maksud dari ungkapan narasumber ketiga diatas adalah ketika nasabah yang terbelit hutang tersebut mengalami kemacetan pembayaran maka, untuk langkah awal adalah berkunjung dari pihak penagihan BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya yang biasanya dilakukan sendirian, namun jika nasabah agak sulit, maka biasanya pihak penagih tidak sendirian melainkan berdua.

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku Kasir tanggal 20 Agustus 2016

Selain itu juga, ada cara lain mengatasi hambatan yang dihadapi oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya yakni dengan berbagi pesan motivasi dan nasihat, sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber kedua yakni *Account Officer* memaparkan berikut ini.

“Untuk menghadapi hambatan seperti itu kita selalu memberikan memberikan nasehat nah ketika dinasehati seperti ini kita merolling dalam menagih sehingga orang itu tidak bosan melihat si A terus”¹⁷

Artinya, pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya berusaha membagi pesan kebaikan atau nasihat kepada nasabah, dengan demikian harapannya adalah agar nasabah memiliki semangat lagi dalam membayar uang pinjaman dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dan dalam menasehati nasabah dilakukan secara bergilira oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, yang tentunya saling mendukung satu sama lainnya, sehingga nasabah tidak bosan dalam melihat dan mendengarkan nasehat dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Jika sudah tidak ada jalan keluarnya maka, dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya. Membuka pikiran nasabah yang mengalami macet pembayaran yakni dengan mengasih saran untuk mengangsur pinjaman, agar jaminan yang ada di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tetap aman dan dapat dikembalikan kepada nasabah, sesudah pelunasan dari pinjaman di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

“Kalau orangnya gak mampu, enaknya gimana ? inikan jaminannya ada di BMT, kalau sampean sudah gak mampu, umpamanya bagaimana kalau kita jual, inikan tetep tanggung jawab sampean, diberilah kita biasanya untuk menabung dalam satu bulan sampean bisanya berapa bu ? atau satu minggu dua kali atau satu kali seperti itu kita punya sistem seperti itu kalau memang masalahnya yang kedua orangnya pindah alamat tetep kita hubungannya sama pihak keluarga nya kita mendesak keluarganya gimana misalnya gitu”¹⁸

Dari pemaparan diatas yang didapat diketahui bahwa pihak di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, jika sudah mengalami kehabisan cara dalam menagih adalah dengan cara membuka fikiran dari nasabah, sebab jaminannya masih berada di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dengan cara itu nasabah akan bisa berfikir ulang dalam mengangsur pelunasan uang pinjaman dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Dan selanjutnya adalah cara mengatasi masalah macetnya pembayaran oleh nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, melalui jalur hukum, namun sejauh ini di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, tidak sampai ke jalur hukum, sebagaimana paparan narasumber kedua yakni *Account Officer*, berikut :

“Sementara ini dari BMT sidogiri tidak sampai kesana karena dengan cara kekeluargaan itu sudah bisa diatasi karena nanti ketika ada pembiayaan yang macet ataupun bermasalahkita berusahadengan menurut kemampuan mereka jadi tidak terlalu menekan ..”¹⁹

Artinya, dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya belum sampai pada jalur hukum, karena masalah macetnya pembayaran uang

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku Kasir tanggal 20 Agustus 2016

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

pinjaman, masih bisa diatasi dengan cara kekeluargaan, yang pada intinya pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak mau menekan para nasabahnya.

Dengan demikian, berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber, maka diketahuilah bahwa cara mengatasi hambatan sistem penagihan yang dialami oleh para nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah :

1. Pendekatan kekeluargaan yakni mencari solusi bersama
2. Menelfon nasabah untuk meminta izin mengunjungi.
3. Mendatangi langsung para nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.
4. Mengklarifikasi permasalahan macetnya pembayaran oleh pihak nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya
5. Dalam melakukan tagihan tidak serta merta dengan tujuan menagih tapi dengan tujuan bersilaturahmi dengan para nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.
6. Membuka pikiran nasabah agar mau mengangsur pelunasan pinjaman di BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan penyajian data yang telah dipaparkan diatas, maka dapatlah disajikan pula oleh penulis berupa hasil pembahasan penelitian (Analisis Data) yang semua data yang disajikan berhubungan dengan rumusan masalah, landasan

teori, data lapangan mengenai sistem *collecting* di BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya.

1. Proses Penagihan pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya

Penagihan merupakan salah satu metode yang digunakan oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, ketika terjadi pemacetan pembayaran dari nasabah, sehingga staff BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya harus turun lapangan atau mendatangi langsung kepada nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dalam proses penagihan BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya memiliki cara tersendiri yang berbeda dengan proses penagihan-penagihan lainnya.

a. Melakukan penagihan melalui surat teguran

Menurut Kasmir ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang salah satunya yaitu:

“Melalui Surat, Bilamana pembayaran hutang dari pelanggan sudah melewati beberapa hari tetapi belum dilakukan pembayaran maka perusahaan dapat mengirim surat untuk mengingatkan atau menegur pelanggan yang belum membayar hutangnya yang jatuh tempo.”²⁰

Berdasarkan data lapangan yakni cara penagihan yang terapkan oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya ketika menghadapi nasabah yang sulit diajak komunikasi decara baik-baik dan sistem kekeluargaan yakni dengan mengirimkan surat peringatan, namun cara ini digunakan apabila benar-benar dari nasabah tidak bisa diselesaikan secara baik-baik dan kekeluargaan, hal ini sesuai sebagaimana

²⁰ Kasmir, 2003, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal.95.

pemaparan dari narasumber kedua yakni *Account Office 2*, sebagai berikut :

“Selagi kita diselesaikan kekeluargaan maka sudah bisa ditangani kalau tidak bisa diselesaikan maka ada surat peringatan satu sampai tiga”²¹

Maksudnya, apabila nasabah tidak bisa diselesaikan secara kekeluargaan dan baik-baik, maka pihak BMT UGT Sidogiri Surabaya sebelum memberikan surat teguran kepada nasabah, mereka memberikan peringatan melalui lisan dengan baik-baik atau dengan tindakan secara kekeluargaan. Namun kalau dirasa dengan cara lisan tidak cukup maka pihak BMT UGT Sidogiri cabang Surabaya melakukan tindakan dengan memberikan surat teguran.

Dimana surat teguran ini mempunyai tahap, yaitu yang pertama melalui surat peringatan satu dimana surat ini mempunyai nilai teguran yang ringan kemudian surat teguran dua, dimana surat ini memiliki nilai teguran yang tinggi karena dirasa meremehkan surat teguran ke satu. Jika peringatan lisan itu tidak dapat diselesaikan, maka dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya mengeluarkan surat peringatan satu sampai tiga kali, sebagai tindakan dari kemacetan pembayaran pinjaman di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Dari pemaparan diatas maka dapat ditarik kesimpulan, dan dari teori yang dipaparkan diatas serta data lapangan hasil wawancara

²¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

dengan narasumber kedua yakni *Account Officer 2*, maka terjadi keselaran atau kecocokan, berkenaan dengan sistem penagihan melalui surat secara teoritis, sedangkan di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya juga menerapkan penagihan melalui surat peringatan bagi nasabah yang sulit diajak secara baik-baik.

b. Melalui Telepon

Menurut kasmir tahapan selanjutnya dalam penagihan adalah melalui telepon, yakni.

“Apabila setelah pengiriman surat teguran ternyata tagihan tersebut belum juga dibayar maka bagian kredit dapat menelepon pelanggan dan secara pribadi memintanya untuk segera melakukan pembayaran.”²²

Sedangkan, menurut data yang diperoleh dilapangan, ada juga cara dalam mengatasi hambatan yang dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya terhadap nasabah yang macet pembayaran adalah menghubungi melalui telepon, sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber kedua yakni *Account Officer 2*, sebagai berikut ;

*“Pertama langkah kita memang melalui komunikasibagaimana biasanya orang kalau sudah intinya macet dalam pembiayaan nanti kita telepon mengunjungi tempat tinggalnya gimana kabarnya ini yang pertama kita silaturahmi biar kita tidak terlalu kasar kepada mereka kita harus tahu kendala-kendalanya apa permasalahannya sehingga kita merayu insya allah yang akhirnya mereka mempunyai pembiayaan macet itu luluh dan ber’itikad untuk membayar”*²³.

²² Kasmir, 2003, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta hal 95

²³ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

Maksudnya dari narasumber *account Officer 2* diatas adalah ketika nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya mengalami macet pembayaran maka dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya akan menelpon nasabahnya, untuk mengunjungi tempat tinggal dari nasabah, dalam rangka mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Pemaparan narasumber *account Officer 2* diperkuat dan disempurnakan oleh pemaparan nasumber 3 yakni *teller* BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana ia mengatakan seperti berikut.

“Kalau telepon itu sudah, komunikasi harus, yang jelas kalau temen-temen dikelompokkan kalau anggota tidak punya i'tikad tetap kita datangin kita harus merendah kepada mereka karena kan uang kita ada di mereka jadi kita merasa butuh kepada mereka kan harus merendah terutama kalau tidak bisa mengangsur terlalu banyak ya kita berikan kortingan sampean mau bayar setiap minggunya berapa ? lanjut seperti itu”²⁴

Maksud narasumber 3 diatas adalah manakala para nasabah mangalami macet pembayaran, maka pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya menelpon nasabah tersebut untuk menagih, tetapi tetap harus merendah hati, sebab secara nalar, uang BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya berada di nasabah, maka dari itulah pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak mau mendesak apalagi bermain kekerasan

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku Kasir tanggal 20 Agustus 2016

dengan nasabah, namun sebaliknya dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, memberikan kortingan atau kemudahan bagi nasabah yang macet melakukan pembayaran, seperti menawarkan waktu pembayaran yang lebih fleksibel.

Kalau dari hasil pembicaraan tersebut ternyata pelanggan mempunyai alasan yang dapat diterima, maka mungkin perusahaan akan dapat memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu. Sebagaimana pemaparan narasumber pertama yang mengatakan,

“Yang jelas ketika kan dikantor itu ada kolektibilitas kurang lebih empat lancar diragukan kemudian tidak lancar macet jadi gini saat masuk diragukan ini mulai ada semacam peringatan dengan lisan ya yaaa telpon”²⁵

BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya melakukan tindakan memperingatkan nasabah melalui telepon ketika nasabah mengalami macet dalam hal pembayaran. Namun sebelum melakukan peringatan, pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya melihat dulu apakah kolektibilitas nasabah tergolong baik atau tidak.²⁶

Maka dapat diketahuilah, berdasarkan teori penagihan kedua yakni melauai telepon dan berdasarkan pula data lapangan maka ada keselarasan atau relevansi antara teori dan praktek di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana tindakan

²⁵ Hasil wawancara dengan Pak Amin selaku Account Officer tanggal 03 Agustus 2016

²⁶ Hasil observasi di BMT Sidogiri tanggal 03 Agustus 2016

menelepon nasabah ini dilakukan, dengan catatan jika nasabah mempunyai kolektibilitas yang baik maka pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak perlu melakukan peringatan, namun jika nasabah mempunyai kolektibilitas yang buruk maka BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya akan langsung melakukan tindakan dengan melalui menelepon nasabah.²⁷

c. Kunjungan Personal

Didalam hambatan pastilah memiliki cara-cara atau trik-trik khusus untuk mengatasinya, begitupun yang dihadapi oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya ketika hambatan itu datang, maka usaha yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya terhadap nasabahnya adalah dengan mengunjungi secara personal kepada nasabah melalui pendekatan kekeluargaan yang mengutamakan solusi bersama.

Dimana menurut kasmir tahapan penagihan ketiga adalah melakukan kunjungan secara personal terhadap nasabah, yakni.

“Melakukan kunjungan secara personal atau ketempat pelanggan seringkali digunakan karena dirasakan sangat penting dalam usaha-usaha pengumpulan piutang”.²⁸

²⁷ Hasil observasi di BMT Sidogiri tanggal 03 Agustus 2016

²⁸ Kasmir, 2003, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta hal 95

Sedangkan berdasarkan data yang diperoleh dilapangan, hal ini sesuai dengan pemaparan narasumber pertama yakni *Account Officer 1*, sebagai berikut :

“...hal seperti itu makanya dari awal kita penagihannya dengan konsep kekeluargaan satu contoh jika kita melakukan penagihan ke orang yang macet kita tanyakan bagaimana kabarnya dari BMT kami dapat laporan seperti ini apa benar ? oh ya kira-kira apa kendalanya kok sampai begini ? ohh gini-gini nanti kita carikan solusinya...”²⁹

Maksudnya, Cara mengatasi hambatan yang dilakukan oleh BMT adalah seperti yang disampaikan oleh *account officer 1* diatas maka jelaslah sudah bahwa pendekatan kekeluargaan yang dimaksud disini adalah bagaimana menemukan solusi bersama atau yang sering disebut *Win-Win Solution*, sehingga para nasabah masih bisa bernafas lega, karena metode yang digunakan adalah pendekatan emosional (perasaan) yakni saling menghargai satu sama lain, untuk mempertegas saling menghargai yang dimaksud beliau adalah sebagaimana pemaparan lanjutan beliau, berikut :

“...bila memerlukan kebijakan-kebijakan ya kita buat sekiranya anggota tadi itu tidak terbebani tetap menjadi beban dan setidaknya dengan kedatangan kami bukan tambah menambah beban..kedatangan kami ini saling ta'awun tolong menolong tadi kita cari solusi yang sama-sama enak lah gitu”³⁰

²⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

Artinya, pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya ketika mendatangi langsung dengan para nasabah, yakni bukan semata-mata menarik piutang saja namun juga menyambung silaturahmi dan mengklarifikasi permasalahan yang sedang melanda nasabahnya, ketika pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya datang, maka niat awalnya adalah *Ta'awun* yakni tolong menolong, bukan menjadi masalah bahkan bukan menambah beban bagi nasabahnya.

Ketika menghadapi nasabah yang macet akan pembayaran maka dari pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya tidak langsung melakukan penagihan secara kekerasan dengan tindakan memaksa karena BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya memegang syariat yaitu dengan menanyakan apa yang menjadi kendala sehingga mengalami telat dalam pembayaran, kemudian kalau sudah menemukan titik masalahnya selanjutnya pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya akan berusaha melakukan solusinya. Yang diharapkan kedatangan BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya tidak menjadi beban bagi pihak nasabah.

“Ya itu ..dari awal kita bersilaturahmi dulu kita jangan menyebut tagihan judul kita bukan tagihan tapi kita silaturrahim (assalamu’alaikum bu bagaimana kabarnya bu pak bagaimana kabarnya) walau dia dengan mimik serius dengan mimik emosional tetep kita berpegang keluarga sak duluran (yoknopo kabare pak sae sae mawon ...tasek usahane pak) jadi kita masuk kedunia mereka jadi kita tidak ada bahasan kesana itu ndak ada kita ndak

bahas masalah penagihan itu tadi dengan disitu maka mereka akan merasa bahwasannya walaupun kita menagih seakan-akan kita bersilaturahmi yang dahulu dengan begitu kita disini bisa menahan emosi reda”³¹

Solusi pemecahan hambatan yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam melakukan tagihan tidak serta merta dengan tujuan menagih tapi dengan tujuan bersilaturahmi yang mempunyai tujuan agar dapat mengendalikan situasi ketika mendapati nasabah yang terbawa emosi ketika didatangi oleh tim penagih dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya. Dengan harapan pihak nasabah menyadari akan kesalahannya yang tidak sesuai dengan perjanjian awal.

“Jadi seperti yang sudah saya sampaikan berdasarkan background kita yakni syari’ah tentunya kita mengedepankan kekeluargaan konsepnya bagaimana yaa kita pendekatan dulu bersilaturahmi dulu itu baru kita membicarakan apa yang perlu dibicarakan jadi kita tidak selalu serta merta melakukan penagihan ndak”³²

Maka, berdasarkan teori penagihan ketiga yakni melalui kunjungan personal terhadap nasabah dan berdasarkan pula data lapangan BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, maka ada keselaran atau relevansi antara teori dan praktek di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana tindakan mengunjungi nasabah ini dilakukan setelah melakukan tindakan melalui surat dan telepon, maka selanjutnya BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya melakukan kunjungan.

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

³² Hasil wawancara dengan Pak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

Dimana kunjungan ini bertujuan untuk menanyakan alasan kepada nasabah kenapa sampai bisa telat membayar, akan tetapi dalam melakukan kunjungannya Pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya mempunyai aturan yaitu dengan berniat silaturahmi bukan untuk menagih, setelah mendapatkan alasan kenapa nasabah ini sampai telat membayar maka pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya akan berusaha memberikan solusi seperti misal memperpanjang tempo pembayaran.

d. Tindakan Yuridis

Menurut Kasmir tahapan selanjutnya adalah penagihan secara tindakan yuridis atau jalur hukum, dimana cara ini digunakan apabila nasabah benar-benar rumit dan susah.

“Bilamana ternyata pelanggan tidak mau membayar kewajibannya maka perusahaan dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan”.³³

Sedangkan, berdasarkan data yang diperoleh dilapangan yakni terkait cara mengatasi masalah macetnya pembayaran oleh nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, melalui jalur hukum, unntuk sejauh ini di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, tidak sampai ke jalur hukum,

³³ Kasmir, 2003, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta hal 95

sebagaimana paparan narasumber kedua yakni *Account Officer*, berikut :

“Sementara ini dari BMT sidogiri tidak sampai kesana karena dengan cara kekeluargaan itu sudah bisa diatasi karena nanti ketika ada pembiayaan yang macet ataupun bermasalahkita berusaha dengan menurut kemampuan mereka jadi tidak terlalu menekan ..”³⁴

Artinya, dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya belum sampai pada jalur hukum, karena masalah macetnya pembayaran uang pinjaman, masih bisa diatasi dengan cara kekeluargaan, yang pada intinya pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak mau menekan para nasabahnya.

Maka, berdasarkan teori penagihan keempat yakni melalui tindakan yuridis terhadap nasabah dan berdasarkan pula data lapangan di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, maka tidak ada keselaran atau relevansi antara teori dan praktek di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana tindakan yuridis terhadap nasabah ini belum sampai dilakukan karena di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya masih memegang erat sistem penaggihan dengan cara kekeluargaan.

2. Hambatan sistem penagihan di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya

Sebagaimana yang kita ketahui, bahwa dalam setiap usaha pastilah memiliki hambatan-hambatan, dan setiap perusahaan memiliki

³⁴ Hasil wawancara denngan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

cara tersendiri dalam menyelesaikan hambatan tersebut, sedangkan pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam menyelesaikan hambatannya adalah dengan cara tidak menanggapi para nasabah yang menolak secara keras untuk ditagih.

Dimana menurut Puspita, hambatan-hambatan dalam sistem penagihan sebagai berikut.

“terdapat pula hambatan-hambatan eksternal yang dapat menghambat upaya penagihan angsuran. Hambatan eksternal timbul dari debitur/nasabah itu sendiri, yaitu perbuatan melawan hukum terhadap perjanjian kredit yang telah disepakati oleh pihak lembaga keuangan dengan debitur/nasabah. Hambatan-hambatan tersebut meliputi :

1. Debitur/nasabah susah untuk ditemui
2. Debitur pindah alamat
3. Debitur mengalami kesulitan dalam keuangan
4. Debitur lalai, kurang memahami, dan tidak memperhatikan isi dari perjanjian hutang.³⁵

Sedangkan, berdasarkan data yang diperoleh di lapangan tentang hambatan yang dihadapi oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, sesuai dengan ungkapan narasumber pertama yakni *Account Officer 1* sebagai berikut:

“Ya pastilah artinya gini semua orang kan tidak sama ketika kita berusaha untuk bagaimana menagih secara kekeluargaan mereka juga sering kali wes artine ada nada-nada emosional ya pasti pada umumnya orang kalau ditagih sudah ..penilaiannya sudah negatif dalam kutip negatif kalau kita ndak pandai-pandai sebelumnya kita bisa terpancing gitu diantaranya”.³⁶

³⁵ Pipit Puspita, 2010, *Upaya-upaya penyelesaian kredit macet oleh lembaga perbankan terhadap debitur wanprestasi (Studi di Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang pasar legi Surakarta)*, FKH, UNS Surakarta. Hal 13

³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

Dimana maksudnya, ketika pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya menghampiri para nasabah tidak semua memahami cara yang diterapkan oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah sistem kekeluargaan, artinya dimana tanggapan para nasabah tidak semua positif terhadap hadirnya pihak pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, sehingga pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya harus sesegera mungkin mengambil sikap, yakni tidak menanggapi secara serius tanggapan nasabah tersebut.

sebagaimana pemaparan lanjutan dari narasumber pertama yakni, *Account officer* 1 berikut ini:

“...Kalau hal seperti itu sebisa mungkin untuk kita hindari artinya dalam seumpama dari mereka yang memulai ya tentunya kita tidak meladeni lah...”³⁷

Maksud dari pernyataan *Account officer*, diatas ketika nasabah mulai rewel untuk belum bisa membayar maka dari pihak BMT sebisa mungkin menghindari, atau tetap sesuai dengan aturan yang di berlakukan yakni dengan cara kekeluargaan dan konsep seperti ini memang sudah lama di terapkan di BMT, sebagaimana yang di paparkan dari *account officer*.

Selanjutnya pemaparan diatas didukung oleh pendapat narasumber kedua yakni *Account Officer* 2, dimana pendapat narasumber ini lebih mengarah pada hambatan pada umumnya yakni

³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

melatih kesabaran dari pihak BMT dalam menghadapi nasabah, sebagaimana pemaparan berikut:

“Hambatan dari penagihan ini semua itu pasti ada hambatan tapi selama ini Kita lakukan dengan kesabaran untuk rutinitas dalam penagihan itu sudah bisa diatasi”³⁸

Maksudnya adalah, kesabaran bagi pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya haruslah terkontrol dengan baik dalam menghadapi para nasabah, sebab dengan cara itulah mereka mengatasi nasabah yang berwatak sangat beragam, ada yang keras juga ada yang ramah, sebagaimana yang diungkapkan selanjutnya oleh narasumber kedua *Account Officer*, berikut ini pemaparannya :

“Hambatan watak-watak yang bermacam-macam merasa intinya tidak mau ditagih wataknya keras ada tapi kita sebagai terutama yang kita pegang sebagai santrinya jadi kita apa itu memberikan mau 'idhoh-mau' idhoh yang baik sesuai keagamaan insya allah dengan itu orang itu menjadi luluh”³⁹.

Artinya, watak-watak yang keras identik dengan tidak mau ditagih, namun dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dalam menghadapi karakter semacam itu adalah dengan berbiacara baik-baik dan sesuai dengan ajaran agama hingga nasabah yang keras tersebut menjadi luluh.

Selain itu, ada pula hambatan lainnya, yakni kurangnya mitra kerja dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam

³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

³⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

melakukan penagihan terhadap para nasabahnya, berikut pemaparan narasumber pertama yakni *Account Officer* 1, berikut ini :

“Untuk mitra kerja ndak ada selama ini kita melaksanakan dengan sendiridan sesuai dengan kapasitas sendiri dengan keterbatasan-keterbatasan itu tetap kitalakukan karena untuk mitra penagihan kita juga ndak ada jadi selama ini masih kita melakukan sendiri mas”⁴⁰

Pemaparan diatas maksudnya adalah hambatan yang dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah kurangnya mitra kerja ketika melaksanakan penagihan terhadap nasabahnya, mitra kerja disini maksudnya adalah seperti menggunakan jasa *debt collector* selaku pihak ketiga atau orang bayaran yang disewa oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam melakukan penagihan, namun disini pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya melakukan penagihan sendiri kepada para nasabahnya.

Dari pemaparan diatas dan berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber, maka diketahuilah bahwa hambatan sistem penagihan yang dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah:

1. Tanggapan negatif dari nasabah ketika penagih datang
2. Jarang bertemunya antara penagih dan nasabah
3. Menghindar dari penagih dengan alasan bangkrutnya usaha
4. Nasabah pindah alamat tanpa konfirmasi kepada BMT
5. Menghadapi beragam karakter yang dimiliki oleh para nasabah

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

6. Kurangnya mitra kerja pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwasanya, berdasarkan teori hambatan-hambatan yang dialami oleh lembaga keuangan dalam melakukan penagihan terhadap kreditur/nasabah dan berdasarkan pula dari data yang diperoleh dilapangan berupa hambatan-hambatan pembayaran di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, maka memiliki keselaran atau relevansi antara teori dan praktek di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana hambatan-hambatan yang dialami oleh lembaga keuangan dalam melakukan penagihan terhadap kreditu/nasabah ini juga dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

3. Cara mengatasi hambatan penagihan di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya

Didalam setiap hambatan pastilah memiliki cara-cara atau trik-trik khusus untuk mengatasinya, begitupun yang dihadapi oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya ketika hambatan itu datang, maka usaha yang dilakukan oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya terhadap nasabahnya adalah dengan pendekatan kekeluargaan yang mengutamakan solusi bersama.

Adapun cara penyelesaian hambatan penagihan menurut Mulyono dapat ditempuh dua cara, yakni.

“legitasi dan non-litigasi, upaya litigasi biasa dikenal penyelesaian jalur hukum, litigasi merupakan mekanisme

penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dengan cara mengajukan gugatan. Mengingat proses penyelesaian jalur pengadilan biasanya membutuhkan waktu yang relatif lama, maka penyelesaian macetnya hambatan pembayaran dapat ditempuh melalui cara non-litigasi (diluar pengadilan). Upaya-upaya penyelesaian macetnya hambatan pembayaran dengan jalan non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain.

1. Upaya preventif

Teknik pengendalian yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kemacetan kredit, teknik pengendalian preventif dapat dilakukan dengan melakukan penyeleksian debitur/nasabah dengan cara melihat kelengkapan persyaratan permohonan kredit dan penilaian terhadap debitur dengan menggunakan perinsip 6c yang meliputi (*character, capacity, capital, collateral, condition of economi dan constraint*)

2. Early warning

Teknik early warning merupakan pemberian peringatan melalui surat tagihan yang dilakukan apabila jangka waktu pembayaran yang ditentukan telah habis, hal ini dilakukan dengan tujuan pihak lembaga keuangan memberikan peringatan kepada debitur/nasabah untuk segera mengangsur pokok pinjaman.

3. Upaya negosiasi

Teknik negosiasi merupakan penawaran dari lembaga keuangan dengan debitur/nasabah, dimana lembaga keuangan bisa melakukan penguasaan sebagian atau seluruh hasil usaha, sewa barang agunan, apabila pengangsuran belum berjalan dengan baik.⁴¹

Sedangkan, berdasarkan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara, tentang cara mengatasi hambatan-hambatan penagihan terhadap kreditur/nasabah, pertama harus mengikuti seleksi administrasi menurut narasumber kedua yakni, staf *account officer* 2 alur proses penagihan harus melalui proses pembiayaan terlebih dahulu dengan segala

⁴¹ Teguh pudjo mulyono, 1996, *Bank Budgeting*, BPFE Yogyakarta. Hal. 68

persyaratannya, dimana persyaratan pembiayaan dipaparkan oleh staff *Account officer* 2 berikut ini:

“Yang pertama dalam pembiayaannya jadi prosesnya kelengkapannya dari Ktp, Ksk, kemudian surat jaminan kemudian disurvei bagaimana pekerjaannya dan tempat tinggalnya”⁴²

Maksudnya ketika seseorang ingin melakukan peminjaman maka anggota harus melengkapi persyaratan administrasinya, meliputi ktp, ksk, dan surat jaminan, barulah ketika semua persyaratan terpenuhi, nasabah mendapatkan peminjaman dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Untuk penyelesaian hambatan selanjutnya, adalah sebagaimana dengan pemaparan narasumber pertama yakni *Account Officer* 1, sebagai berikut :

“...hal seperti itu makanya dari awal kita penagihannya dengan konsep kekeluargaan satu contoh jika kita melakukan penagihan ke orang yang macet kita tanyakan bagaimana kabarnya dari BMT kami dapat laporan seperti ini apa benar ? oh ya kira-kira apa kendalanya kok sampai begini ? ohh gini-gini nanti kita carikan solusinya...⁴³

Cara mengatasi hambatan yang dilakukan oleh BMT adalah seperti yang disampaikan oleh *account officer* 1 diatas maka jelaslah sudah bahwa pendekatan kekeluargaan yang dimaksud disini adalah bagaimana menemukan solusi bersama atau yang sering disebut *Win-Win Solution*, sehingga para nasabah masih bisa bernafas lega, karena metode yang

⁴² Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

⁴³ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

digunakan adalah pendekatan emosional (perasaan) yakni saling menghargai satu sama lain, untuk mempertegas saling menghargai yang dimaksud beliau adalah sebagaimana pemaparan lanjutan beliau, berikut :

*“...bila memerlukan kebijakan-kebijakan ya kita buat sekiranya anggota tadi itu tidak terbebani tetap menjadi beban dan setidaknya dengan kedatangan kami bukan tambah menambah beban..kedatangan kami ini saling ta'awun tolong menolong tadi kita cari solusi yang sama-sama enak lah gitu”.*⁴⁴

Pembicaraan diatas telah disampaikan oleh *Account Officer* 1 tentang bagaimana cara pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya ketika mendatangi langsung dengan para nasabah, yakni bukan semata-mata menarik piutang saja namun juga menyambung silaturahmi dan mengklarifikasi permasalahan yang sedang melanda nasabahnya, ketika pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya datang, maka niat awalnya adalah *Ta'awun* yakni tolong menolong, bukan menjadi masalah bahkan bukan menambah beban bagi nasabahnya.

Dalam artian, ketika menghadapi nasabah yang macet akan pembayaran maka dari pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya tidak langsung melakukan penagihan secara kekerasan dengan tindakan memaksa karena BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya memegang syariat yaitu dengan menanyakan apa yang menjadi kendala sehingga mengalami telat dalam pembayaran, kemudian kalau sudah menemukan titik masalahnya selanjutnya pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya akan berusaha melakukan solusinya. Yang

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

diharapkan kedatangan BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya tidak menjadi beban bagi pihak nasabah.

“Ya itu ..dari awal kita bersilaturahmi dulu kita jangan menyebut tagihan judul kita bukan tagihan tapi kita silaturahmi (assalamu’alaikum bu bagaimana kabarnya bu pak bagaimana kabarnya) walau dia dengan mimik serius dengan mimik emosional tetep kita berpegang keluarga sak duluran (yoknopo kabare pak sae sae mawon ...tasek usahane pak) jadi kita masuk kedunia mereka jadi kita tidak ada bahasan kesana itu ndak ada kita ndak bahas masalah penagihan itu tadi dengan disitu maka mereka akan merasa bahwasannya walaupun kita menagih seakan-akan kita bersilaturahmi yang dahulu dengan begitu kita disini bisa menahan emosi reda”⁴⁵

Solusi pemecahan hambatan yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya dalam melakukan tagihan tidak serta merta dengan tujuan menagih tapi dengan tujuan bersilaturahmi yang mempunyai tujuan agar dapat mengendalikan situasi ketika mendapati nasabah yang terbawa emosi ketika didatangi oleh tim penagih dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya. Dengan harapan pihak nasabah menyadari akan kesalahannya yang tidak sesuai dengan perjanjian awal.

Ada juga cara dalam mengatasi hambatan yang dialami oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya terhadap nasabah yang macet pembayaran adalah menghubungi melalui telephone sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber kedua yakni *Account Officer 2*, sebagai berikut ;

“Pertama langkah kita memang melalui komunikasibagaimana biasanya orang kalau sudah intinya macet dalam pembiayaan nanti kita telepon mengunjungi tempat tinggalnya

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Amin selaku *Account Officer* tanggal 03 Agustus 2016

gimana kabarnya ini yang pertama kita silaturahmi biar kita tidak terlalu kasar kepada mereka kita harus tahu kendala-kendalanya apa permasalahannya sehingga kita merayu insya allah yang akhirnya mereka mempunyai pembiayaan macet itu luluh dan ber'itikad untuk membayar”⁴⁶.

Maksudnya dari narasumber *account Officer* 2 diatas adalah ketika nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya mengalami macet pembayaran maka dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya akan menelfon nasabahnya, untuk mengunjungi tempat tinggal dari nasabah, dalam rangka mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Pemaparan narasumber *account Officer* 2 diperkuat dan disempurnkan oleh pemaparan nasumber 3 yakni *teller* BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana ia mengatakan seperti berikut.

“Kalau telepon itu sudah, komunikasi harus, yang jelas kalau temen-temen dikelompokkan kalau anggota tidak punya i'tikad tetap kita datangin kita harus merendah kepada mereka karena kan uang kita ada di mereka jadi kita merasa butuh kepada mereka kan harus merendah terutama kalau tidak bisa mengangsur terlalu banyak ya kita berikan kortingan sampean mau bayar setiap minggunya berapa ? lanjut seperti itu”

Maksud dari narasumber ketiga diatas, adalah manakala para nasabah mangalami macet pembayaran, maka pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya menelfon nasabah tersebut untuk menagih, tetapi tetap harus merendah hati, sebab secara nalar, uang BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya berada di nasabah, maka dari itulah pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak mau mendesak apalagi

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

bermain kekerasan dengan nasabah, namun sebaliknya dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, memberikan kortingan atau kemudahan bagi nasabah yang macet melakukan pembayaran, seperti menawarkan waktu pembayaran yang lebih fleksibel.

Setelah menelfon nasabah, maka tindaklanjut yang diambil oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah berkunjung kerumah nasabah, untuk awalnya pihak penagih BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, melakukan kunjungan sendirian, sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber ketiga yakni *teller* BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, sebagai berikut.

“Kalau kunjungan personal dari BMT sudah ada yang namanya AOP (account office penagihan) yang mereka berbelit dengan hutang ini dengan alasan apapun mereka yang mendatangi kadang kalau memang orangnya agak sulit biasanya dua orang yang datang ke anggota itu”⁴⁷

Maksud dari ungkapan narasumber ketiga diatas adalah ketika nasabah yang terbelit hutang tersebut mengalami kemacetan pembayaran maka, untuk langkah awal adalah berkunjung dari pihak penagihan BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya yang biasanya dilakukan sendirian, namun jika nasabah agak sulit, maka biasanya pihak penagih tidak sendirian melainkan berdua.

Selain itu juga, ada cara lain mengatasi hambatan yang dihadapi oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya yakni dengan berbagi

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku Kasir tanggal 20 Agustus 2016

pesan motivasi dan nasihat, sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber kedua yakni *Account Officer* memaparkan berikut ini.

“Untuk menghadapi hambatan seperti itu kita selalu memberikan memberikan nasehat nah ketika dinasehati seperti ini kita merolling dalam menagih sehingga orang itu tidak bosan melihat si A terus”⁴⁸

Artinya, pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya berusaha membagi pesan kebaikan atau nasihat kepada nasabah, dengan demikian harapannya adalah agar nasabah memiliki semangat lagi dalam membayar uang pinjaman dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dan dalam menasehati nasabah dilakukan secara bergilira oleh pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, yang tentunya saling mendukung satu sama lainnya, sehingga nasabah tidak bosan dalam melihat dan mendengarkan nasehat dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Jika sudah tidak ada jalan keluarnya maka, dari pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya. Membuka pikiran nasabah yang mengalami macet pembayaran yakni dengan mengasih saran untuk mengangsur pinjaman, agar jaminan yang ada di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tetap aman dan dapat dikembalikan kepada nasabah, sesudah pelunasan dari pinjaman di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

“Kalau orangnya gak mampu, enakny gimana ? inikan jaminannya ada di BMT, kalau sampean sudah gak mampu, umpamanya bagaimana kalau kita jual, inikan tetep tanggung

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

jawab sampean, diberilah kita biasanya untuk menabung dalam satu bulan sampean bisanya berapa bu ? atau satu minggu dua kali atau satu kali seperti itu kita punya sistem seperti itu kalau memang masalahnya yang kedua orangnya pindah alamat tetep kita hubungannya sama pihak keluarga nya kita mendesak keluarganya gimana misalnya gitu”⁴⁹

Dari pemaparan diatas yang didapat diketahui bahwa pihak di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, jika sudah mengalami kehabisan cara dalam menagih adalah dengan cara membuka pikiran dari nasabah, sebab jaminannya masih berada di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dengan cara itu nasabah akan bisa berfikir ulang dalam mengangsur pelunasan uang pinjaman dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.

Dan selanjutnya adalah cara mengatasi masalah macetnya pembayaran oleh nasabah terhadap BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, melalui jalur hukum, namun sejauh ini di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, tidak sampai ke jalur hukum, sebagaimana paparan narasumber kedua yakni *Account Officer*, berikut :

“Sementara ini dari BMT sidogiri tidak sampai kesana karena dengan cara kekeluargaan itu sudah bisa diatasi karena nanti ketika ada pembiayaan yang macet ataupun bermasalahkita berusaha dengan menurut kemampuan mereka jadi tidak terlalu menekan ..”⁵⁰

Artinya, dari BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya belum sampai pada jalur hukum, karena masalah macetnya pembayaran uang pinjaman, masih bisa diatasi dengan cara kekeluargaan, yang pada intinya

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Muchdor selaku Kasir tanggal 20 Agustus 2016

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Mansur selaku *Account Officer* tanggal 20 Agustus 2016

pihak BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya tidak mau menekan para nasabahnya.

Dengan demikian, berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber, maka diketahuilah bahwa cara mengatasi hambatan sistem penagihan yang dialami oleh para nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya adalah :

1. Seleksi administrasi terlebih dahulu sebelum mendapat pembiayaan.
2. Pendekatan kekeluargaan yakni mencari solusi bersama
3. Menelfon nasabah untuk meminta izin mengunjungi.
4. Mendatangi langsung para nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.
5. Mengklarifikasi permasalahan macetnya pembayaran oleh pihak nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya
6. Dalam melakukan tagihan tidak serta merta dengan tujuan menagih tapi dengan tujuan bersilaturahmi dengan para nasabah BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.
7. Membuka pikiran nasabah agar mau mengangsur pelunasan pinjaman di BMT UGT Sidogiri Cabang Demak Surabaya.

Maka, berdasarkan teori cara mengatasi hambatan-hambatan penagihan yakni Upaya preventif, *Early warning* dan Upaya Negosiasi terhadap kreditur/nasabah dan berdasarkan pula data lapangan BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, maka ada keselaran atau relevansi antara teori dan praktek di BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya, dimana

tindakan/upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya yakni dengan, menseleksi secara administasi para calon nasabah yang ingin meminjam dana, mengunjungi nasabah yang tidak segera membayar angsuran, memberikan peringatan berupa surat peringatan dan membuka pikiran nasabah agar mau membayar lagi angsuran kepada BMT UGT Sidogiri cabang Demak Surabaya.