IMPLEMENTASI *RISK MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PEMBIAYAAN TABAROK

(Studi Kasus di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan)

TESIS

OLEH:

LUTHFIANA BASYIRAH

NIM. F02419125

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Luthfiana Basyirah

NIM : F02419125

Program : Magister (S-2)

Institusi : Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 20 April 2021

Saya yang menyatakan,

Luthfiana Basyirah

NIM. F02419125

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis berjudul **"Implementasi *Risk Management* dan *Customer Relationship Management* pada Pembiayaan Tabarok (Studi Kasus di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan)"** yang ditulis oleh Luthfiana Basyirah ini telah disetujui pada tanggal 11 Mei 2021.

Pembimbing,

1. Dr. Iskandar Ritonga, M. Ag. .....

2. Dr. Mugiyati, MEI. .....

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis berjudul **"Implementasi *Risk Management* dan *Customer Relationship Management* pada Pembiayaan Tabarok (Studi Kasus di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan)"** yang ditulis oleh Luthfiana Basyirah telah diuji pada tanggal 11 Mei 2021

Tim Penguji,

1. **Dr. Iskandar Ritonga, M. Ag.** **(Ketua)** .....
2. **Dr. Mugiyati, M.EI.** **(Sekretaris)** .....
3. **Dr. H. Ah. Ali Arifin, M.M.** **(Penguji I)** .....
4. **Dr.Mustafa,S. Ag. MEI.** **(Penguji II)** .....

Surabaya, 02 Juni 2021

Direktur,

Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag.
NIP. 196004121994031001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: LUTHFIANA BASYIRAH
NIM	: F02419125
Fakultas/Jurusan	: PASCASARJANA/ EKONOMI SYARIAH
E-mail address	: luthfianabasyirah31@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐ Sekripsi ☑ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

IMPLEMENTASI *RISK MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PEMBIAYAAN TABAROK (STUDI KASUS DI BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Juni 2021

Penulis

LUTHFIANA BASYIRAH
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Tesis dengan judul "Implementasi *Risk Management* dan *Customer Relationship Management* pada Pembiayaan Tabarok (Studi Kasus di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan)", bertujuan untuk: *pertama*, menganalisis *risk management* pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. *Kedua*, menganalisis *customer relationship management* pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. *Ketiga*, menganalisis efektivitas implementasi *risk management* dan *customer relationship management* pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder, dengan prosedur pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Beberapa orang yang dijadikan informan adalah pimpinan, *staff* atau karyawan, dan nasabah pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Kemudian data tersebut di analisis melalui tahapan reduksi data, *display* data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan melalui ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa: *pertama*, implementasi *risk management* pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri menggunakan 5 (lima) proses manajemen risiko, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, monitoring risiko, pengendalian risiko, dan penyelamatan risiko. *Kedua*, implementasi *customer relationship management* sudah cukup baik dengan melaksanakan empat fungsi manajemen yaitu POAC *(planning, organizing, actuating* dan *controlling)*, serta melaksanakan 3 (tiga) tahapan keberhasilan dalam CRM, yaitu *people, process,* dan *technology*.

Analisis dalam penelitian ini menyatakan bahwa implementasi *risk management* dan *customer relationship management* pembiayaan Tabarok dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan profitabilitas serta loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, karena mampu melakukan mitigasi terjadinya pembiayaan bermasalah yang terjadi pada pembiayaan Tabarok sehingga dapat menekan rasio NPF menjadi 2% dari Triwulan IV Desember 2019 hingga Triwulan IV Desember 2020, dan dapat meningkatkan profitabilitas dari 2% di Triwulan IV Desember 2019 menjadi 2,2% di Triwulan IV Desember 2020, selain itu juga dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah, pada Triwulan II Juni 2019 sebanyak 3.532 nasabah dan Triwulan IV Desember 2020 sebanyak 9.001 nasabah.

Kata Kunci: *Risk Management, Customer Relationship Management, Pembiayaan Tabarok*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

The thesis entitled "Implementation of Risk Management and Customer Relationship Management in Tabarok Financing (Case Study at BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan)" aims to: first, analyze risk management of Tabarok financing at BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Second, analyze the customer relationship management of Tabarok financing at BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Third, analyze the effectiveness of the implementation of risk management and customer relationship management in Tabarok financing at BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

This research uses a qualitative approach with the type of case study research. Sources of data obtained through primary data and secondary data, with data collection procedures through observation, interviews, and documentation. Some of the people who were used as informants were leaders, staff or employees, and customers of Tabarok financing at BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Then the data is analyzed through the stages of data reduction, data display, as well as drawing conclusions and verification. Meanwhile, checking the validity of the data is carried out through diligent observation and triangulation.

The results of the study state that: first, the implementation of risk management on Tabarok financing at BPRS Sarana Prima Mandiri uses 5 (five) risk management processes, namely risk identification, risk measurement, risk monitoring, risk control, and risk rescue. Second, the implementation of customer relationship management is quite good by carrying out four management functions, namely POAC (planning, organizing, actuating and controlling), and implementing 3 (three) stages of success in CRM, namely people, process, and technology.

The analysis in this study states that the implementation of risk management and customer relationship management in Tabarok financing can be said to be effective in increasing profitability and customer loyalty at BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, because it is able to mitigate the occurrence of problematic financing that occurs in Tabarok financing so that it can reduce the NPF ratio to 2 % from Quarter IV December 2019 to Quarter IV December 2020, and can increase profitability from 2% in Quarter IV December 2019 to 2.2% in Quarter IV December 2020, besides that it can also be seen from the increase in the number of customers, in Quarter II June 2019 as many as 3,532 customers and Quarter IV December 2020 as many as 9,001 customers.

Keywords: Risk Management, Customer Relationship Management, Tabarok Financing

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

نبذة مختصرة

أطروحة بعنوان "تنفيذ إدارة المخاطر وإدارة علاقات العملاء في تمويل تبارك (دراسة حالة في BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan)" تهدف إلى: أولاً ، تحليل إدارة مخاطر تمويل Tabarok في BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. ثانيًا ، قم بتحليل إدارة علاقات العملاء بتمويل Tabarok في BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. ثالثًا ، قم بتحليل فعالية تنفيذ إدارة المخاطر وإدارة علاقات العملاء في تمويل Tabarok في .BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

يستخدم هذا البحث نهجًا نوعيًا مع نوع بحث دراسة الحالة. مصادر البيانات التي تم الحصول عليها من خلال البيانات الأولية والبيانات الثانوية ، مع إجراءات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. كان بعض الأشخاص الذين تم استخدامهم كمخبرين قادة أو موظفين أو موظفين وعملاء تمويل Tabarok في BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. ثم يتم تحليل البيانات من خلال مراحل تقليل البيانات وعرضها وكذلك استخلاص النتائج والتحقق منها. وفي الوقت نفسه ، يتم التحقق من صحة البيانات من خلال المراقبة الدؤوبة والتثليث.

تنص نتائج الدراسة على ما يلي: أولاً ، تنفيذ إدارة المخاطر على تمويل Tabarok في BPRS Sarana Prima Mandiri يستخدم 5 (خمسة) عمليات إدارة مخاطر ، وهي تحديد المخاطر ، وقياس المخاطر ، ومراقبة المخاطر ، ومراقبة المخاطر ، وإنقاذ المخاطر. ثانيًا ، يعد تنفيذ إدارة علاقات العملاء جيدًا جدًا من خلال تنفيذ أربع وظائف إدارية ، وهي POAC (التخطيط والتنظيم والتشغيل والتحكم) ، وتنفيذ 3 (ثلاث) مراحل من النجاح في CRM ، وهي الأشخاص والعملية والتكنولوجيا.

يشير التحليل في هذه الدراسة إلى أن تنفيذ إدارة المخاطر وإدارة علاقات العملاء في تمويل تبارك يمكن القول أنه فعال في زيادة الربحية وولاء العملاء في BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan ، لأنه قادر على التخفيف من حدوث مشاكل التمويل التي يحدث في تمويل تبارك بحيث يمكن خفض نسبة NPF إلى 2٪ من الربع الرابع ديسمبر 2019 إلى الربع الرابع ديسمبر 2020 ، ويمكن أن تزيد الربحية من 2٪ في الربع الرابع من ديسمبر 2019 إلى 2.2٪ في الربع الرابع من ديسمبر 2020 ، إلى جانب ذلك. يمكن ملاحظة ذلك أيضًا من الزيادة في عدد العملاء ، في الربع الثاني من يونيو 2019 ما يصل إلى 3532 عميلًا والربع الرابع من ديسمبر 2020 ما يصل إلى 9001 عميل.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر ، إدارة علاقات العملاء ، تمويل تبارك

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN i
HALAMAN SAMPUL DALAM ii
PERNYATAAN KEASLIAN iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS v
TRANSLITERASI vi
MOTTO vii
PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
ABSTRAK xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR TABEL xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah 12
C. Rumusan Masalah 13
D. Tujuan Penelitian 14
E. Kegunaan Penelitian 14
F. Kajian Teoritik 16
G. Penelitian Terdahulu 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Metode Penelitian 27

I. Sistematika Pembahasan.....37

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....39

A. Tinjauan Umum Manajemen Risiko 39

1. Pengertian Manajemen 39

2. Pengertian Risiko.....42

3. Pengertian Manajemen Risiko.....44

4. Tujuan Manajemen Risiko 51

B. Tinjauan Umum Pembiayaan 52

1. Pengertian Pembiayaan 52

2. Unsur-unsur Pembiayaan.....53

3. Fungsi Pembiayaan.....55

4. Jenis-jenis Pembiayaan.....56

5. Analisis Pembiayaan 61

6. Prosedur Pemberian Pembiayaan 63

C. Tinjauan Umum Manajemen Risiko Pembiayaan.....67

1. Risiko Pembiayaan 67

2. Manajemen Risiko Pembiayaan 70

3. Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah 74

D. Tinjauan Umum *Customer Relationship Management* (CRM) 75

1. Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM).....75

2. Tantangan dalam *Customer Relationship Management* (CRM) 77

3. Tujuan *Customer Relationship Management* (CRM).....77

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Program *Customer Relationship Management* (CRM) 78
5. Pengelolaan Manajemen Hubungan Pelanggan 79
6. Sebab Kegagalan *Customer Relationship Management* (CRM) 80
7. Strategi Keberhasilan *Customer Relationship Management* (CRM).....81

E. Tinjauan Umum Profitabilitas.....84

F. Tinjauan Umum Loyalitas.....86

BAB III IMPLEMENTASI *RISK MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA PEMBIAYAAN TABAROK DI BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN...88

A. Profil BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.....88

B. Implementasi *Risk Management* pada Pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.....100

C. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan...133

BAB IV EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI *RISK MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA PEMBIAYAAN TABAROK DALAM MENINGKATKAN PROFITABILITAS SERTA LOYALITAS NASABAH DI BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN.....141

A. Efektivitas Implementasi *Risk Management* pada Pembiayaan Tabarok dalam Meningkatkan Profitabilitas di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.....141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Efektivitas Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Pembiayaan Tabarok dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.....146
BAB V PENUTUP.....150
A. Kesimpulan.....150
B. Saran.....153
DAFTAR RUJUKAN.....155
LAMPIRAN.....160
RIWAYAT HIDUP.....168

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Rasio FDR, NPF, dan Profitabilitas BPRS Tahun 2020 3

Gambar 1.2 : Jumlah Pembiayaan Tabarok Triwulan II Juni 2020.....7

Gambar 1.3 : Rasio NPF dan Profitabilitas BPRS SPM Pamekasan.....8

Gambar 1.4 : Triangulasi Sumber Data Primer 34

Gambar 1.5 : Triangulasi Sumber Data 34

Gambar 2.1 : Alur Karakter *Risk Management* 45

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi BPRS SPM Pamekasan 91

Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Bagian Pembiayaan Tabarok BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan 99

Gambar 3.3 : Penandatanganan Surat Pernyataan Ahli Waris oleh Nasabah 104

Gambar 3.4 : Skema Penyaluran Pembiayaan Tabarok 105

Gambar 3.5 : Siklus Karakter Manajemen Risiko Pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri.....132

Gambar 3.6 : Aspek-aspek Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)*.....138

Gambar 4.1 : Perkembangan Rasio NPF dan Profitabilitas BPRS Sarana Prima Mandiri Triwulan IV Desember 2020 145

Gambar 4.2 : Jumlah Nasabah Pembiayaan Tabarok BPRS Sarana Prima Mandiri Juni 2019 – Desember 2020 148

Gambar 4.3 : Jumlah Pembiayaan BPRS Sarana Prima Mandiri Triwulan III Desember 2020 148

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Informan 29

Tabel 3.1 : Uraian Tugas Bagian Pembiayaan Tabarok BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan 100

Tabel 4.1 : Jumlah Nasabah Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Modal Usaha Tabarok di BPRS SPM Pamekasan Juni- Desember 2020 ...141

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Observasi

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Pedoman Dokumentasi

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan shariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 adalah segala sesuatu menyangkut tentang Bank Shariah dan Unit Usaha Shariah, mencakup kelembagaan kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Shariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip shariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Shariah yang selanjutnya disingkat (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Shariah yang selanjutnya disingkat dengan (BPRS).[1]

Bank Pembiayaan Rakyat Shariah (BPRS) merupakan bank yang pelaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip shariah dan dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.[2] Pada dasarnya, kegiatan Bank Pembiayaan Rakyat Shariah (BPRS) secara garis besar dapat dibagi menjadi dua fungsi utama, yaitu: penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat yang membutuhkan.[3]

Dalam lima tahun terakhir hingga 2018 bank pembiayaan rakyat shariah (BPRS) mengalami kenaikan yang signifikan. Namun, beberapa periode ini tidak mengalami peningkatan yang signifikan seperti periode sebelumnya, tetapi jika

---

[1] Irham Fahmi, *Manajemen Perbankan: Konvensional dan Syariah* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 26.

[2] Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 50.

[3] Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 54.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilihat dari sisi pembiayaan yang disalurkan kepada masyarakat sebagai pihak ketiga selalu mengalami peningkatan. Berdasarkan data Statistik Perbankan Shariah[4], BPRS menyalurkan pembiayaan pada periode Juni 2020 mencapai Rp. 10,503 Triliyun yaitu meningkat sebesar 20% dari penyaluran pembiayaan periode Juni 2019 yaitu sebesar Rp. 9,726 Triliyun.

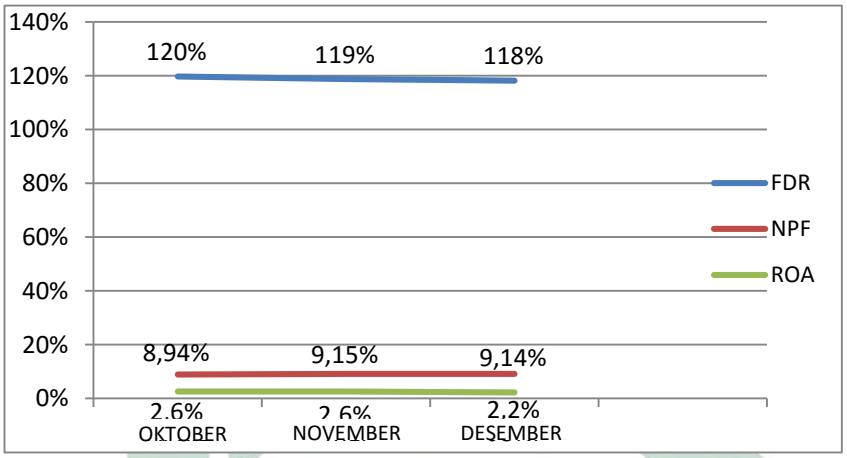
Sejak terjadi kasus Covid-19 (*Corona Virus Disease- 19*) yang semakin meningkat di Indonesia, berbagai permasalahan sosial dan ekonomi muncul ditengah masyarakat. Tidak dapat dipungkiri jika Covid-19 telah hampir melumpuhkan kondisi sosial ekonomi masyarakat Indonesia dan sangat berpengaruh terhadap kegiatan Perbankan Shariah, termasuk Bank Pembiayaan Rakyat Shariah (BPRS).[5] Hal ini dapat dilihat dari grafik perkembangan rasio FDR, NPF, dan Profitabilitas dari Bank Pembiayaan Rakyat Shariah (BPRS) di Indonesia Tahun 2020.

[4] Otoritas Jasa Keuangan. *Statistik Perbankan Syariah, Juni 2020.* Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 88.

[5] Diakses dari https://puspensos.kemsos.go.id , pada tanggal 27 Agustus 2020 pukul 12.10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 1.1
Rasio FDR, NPF, dan Profitabilitas
Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Tahun 2020



Sumber: ojk.go.id (data diolah)[6]

Berdasarkan grafik di atas rasio pembiayaan yang disalurkan oleh BPRS terhadap total DPK mengalami penurunan dalam kurun waktu tiga bulan dari bulan Oktober, November, dan Desember 2020. Penyaluran jumlah pembiayaan yang semakin meningkat, tetapi rasio *(Non Performing Financing),* FDR (*Financing to Deposit Ratio*), dan ROA (*Return on Asset*) semakin menurun. Bahkan untuk periode Juni 2020, rasio NPF mencapai 9,14%, FDR 118%, dan ROA 2,2%.

Saat ini dengan didukung oleh kondisi lingkungan eksternal dan internal bank pembiayaan rakyat shariah (BPRS) sebagai lembaga intermediasi mengalami peningkatan yang signifikan. Sehingga tidak dapat dipungkiri BPRS akan terus dihadapkan dengan beberapa risiko dengan tingkatan kompleksitas yang berbeda-beda, hal tersebut akan terus berdampingan dengan kegiatan bisnis. Dalam dunia perbankan, risiko dianggap sebagai suatu kesalahan potensial, berupa kejadian yang

[6] Otoritas Jasa Keuangan. *Statistik Perbankan Syariah, Juni 2020.* Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 98.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat diantisipasi (*anticipated*) maupun yang tidak dapat diantisipasi (*un-anticipated*) yang akan menimbulkan dampak negatif pada laporan keuangan terkait dengan pendapatan dan modal perbankan bank.[7] Suatu perbankan harus mampu mengelola dan mengendalikan risiko-risiko yang terjadi karena hal tersebut tidak dapat dihindari. Sehingga dalam mengantisipasi risiko yang terjadi di masa depan, maka perlu ada penerapan suatu manajemen dalam suatu bank. Manajemen merupakan proses pengendalian, penanganan, atau pengelolaan.[8] Dalam pengertian lain, manajemen dapat diartikan dengan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.[9]

Oleh sebab itu, pada umum sebagai lembaga perbankan, bank pembiayaan rakyat shariah perlu melaksanakan beberapa prosedur dan metode yang bisa digunakan dalam melakukan pengidentifikasian, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang terjadi karena kegiatan bisnis, atau disebut dengan manajemen risiko.[10] Ni Made Indah Purnama Dewi dkk, dalam penelitiannya memaparkan bahwa manajemen risiko adalah suatu proses manajemen yang

[7] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 255.

[8] Ismail Nawawi, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Jakarta: CV Dwi Putra Pustaka Jaya, 2014), 224.

[9] Jureid, "Manajemen Risiko Bank Islam (Penanganan Pembiayaan Bermasalah dalam Produk Pembiayaan pada PT Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan)", *Jurnal Analytica Islamica*, Vol. 5, No. 1, 2016, 86.

[10] Masyhud Ali, *Manajemen Risiko: Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), 368.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digunakan untuk mengakomodasikan kemungkinan kegagalan dari suatu transaksi karena bersifat terarah dan proaktif.[11]

BPRS Sarana Prima Mandiri merupakan salah satu bank pembiayaan rakyat shariah yang ada di Indonesia. BPRS Sarana Prima Mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor. 10/41/KEP. GBI/2008. BPRS Sarana Prima Mandiri yang lebih dikenal dengan sebutan Bank Shariah Sarana Prima Mandiri memiliki slogan "Bershariah Menuju Berkah", dengan tujuan agar produk-produk yang diberikan dalam Bank Shariah SPM dapat menyalurkan barokah berdasarkan shariah. Keberadaan Bank Pembiayaan Rakyat Shariah (BPRS) di pulau Madura yang dianggap bernuansa religi sangat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Madura khusus Pamekasan dalam melakukan transaksi sesuai dengan shariah Islam.[12]

BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki usaha sendiri dalam memperoleh nasabahnya dan berdasarkan pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu dengan menciptakan produk baru yang diprioritaskan untuk pengusaha mikro atau penguasaha mikro kecil menengah dan perputaran bisnisnya dalam satu hari, hal ini bertujuan untuk membantu pengembangan usaha yang sedang dijalankan oleh pengusaha tersebut. Produk tersebut berupa produk pembiayaan yang disebut dengan pembiayaan[13] Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah).

---

[11] Ni Made Indah Purnama Dewi dan Ida Bagus Panji Sedana, "Efektivitas Manajemen Risiko dalam Mengendalikan Risiko Kredit di PT Bank Rakyat Indonesia", *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 8, 2014, 4299.

[12] Diakses dari www.bprs-spm.com, pada tanggal 30 Agustus 2020 pukul 22.30.

[13] Pembiayaan atau *financing* yaitu pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabarok merupakan pembiayaan yang disalurkan kepada masyarakat yang memiliki usaha mikro, kecil dan menengah dengan perputaran modal bisnisnya dalam satu hari, dengan tujuan untuk membantu pengembangan usaha yang dimiliki oleh para pengusaha mikro. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan mulai menyalurkan pembiayaan Tabarok pada bulan Mei 2017. Secara teknis, pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) merupakan salah satu pembiayaan yang disalurkan kepada masyarakat dengan menerapkan akad *muḍārabah* dan tanpa agunan dalam melaksanakan aktivitas UMKM. Dimana, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri membantu memenuhi seluruh modal usaha yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut bukan dengan meminjamkan uang, melainkan dengan menjalin hubungan *partnership* dengan nasabah, dimana bank bertindak sebagai penyandang dana *(shahibul maal),* sedangkan nasabah sebagai pengusaha *(mudharib).*[14]

Pembiayaan Tabarok memiliki karakter yang menjadi keunggulan, yaitu prosedur dari awal pengajuan hingga pencairan pembiayaannya juga mudah dan cepat, serta dapat cair di hari yang sama, selama nasabah tersebut telah melengkapi berkas-berkas administrasi. Dalam penyaluran pembiayaan Tabarok juga tidak dibebankan biaya, sehingga sangat menguntungkan bagi nasabah dan nasabah dapat mendapatkan jumlah pinjaman yang disepakati dengan utuh. Plafond pinjaman pokok yang diberikan dalam pembiayaan Tabarok sebesar Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 10.000.000,- dengan jangka waktu pembayaran angsuran maksimal 6 bulan. Secara

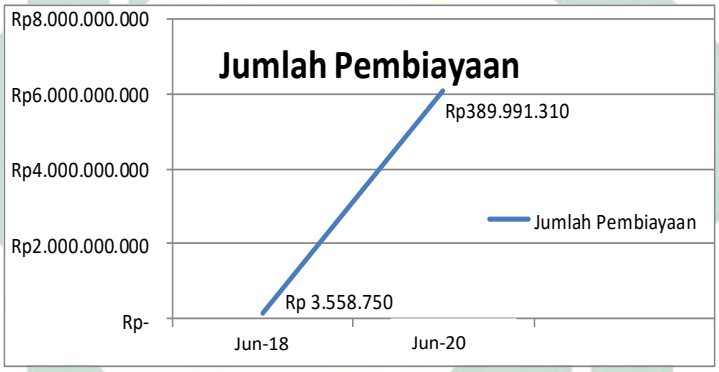
[14] Edi Susilo, "Analisis Perbandingn Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Studi Kasus di BMT Beringharjo Yogyakarta dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.", *Jurnal Ekonomi Bisnis & Kewirausahaan*, Vol. 4, No. 2, (Agustus, 2014), 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

teknis pembiayaan Tabarok ini adalah pembiayaan dengan menggunakan akad *muḍārabah*, maka keuntungan akan dibagi hasil antara pihak bank dan nasabah. Pihak bank memperoleh 20%, dan nasabah memperoleh 80% dari tabungan harian nasabah setiap bulannya. Tetapi sebelum dilakukan bagi hasil, terlebih dahulu uang tersebut dipotong sebesar 2,5% yang digunakan untuk infaq dan shadaqah.[15]

Berikut ini adalah data BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan terkait jumlah pembiayaan Tabarok di Triwulan II Juni 2020, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.2
Jumlah Pembiayaan Tabarok
Triwulan II Juni 2020



Sumber: Aplikasi Laporan Keuangan BPRS SPM (data diolah)

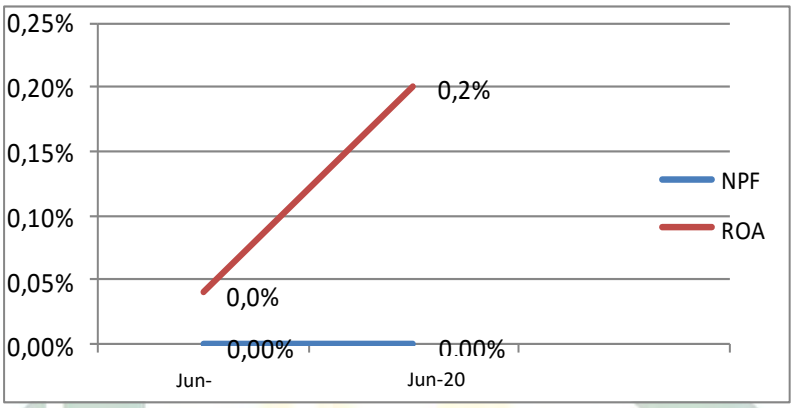
Seperti tampak pada grafik di atas, seiring dengan meningkatnya jumlah pembiayaan Tabarok yang disalurkan, risiko yang dihadapi BPRS Sarana Prima Mandiri pun akan meningkat. Risiko yang dihadapi BPRS Sarana Prima Mandiri

[15] BPRS Sarana Prima Mandiri, Brosur Pembiayaan Tabarok, Pamekasan, 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena kesalahan dalam pengelolaan risiko pembiayaan[16] dapat berakibat fatal pada peningkatan NPF *(Non Performing Financing)*[17].

Gambar 1.3
Rasio NPF dan Profitabilitas
BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan



Sumber: Aplikasi Laporan Keuangan BPRS SPM (data diolah)

Rasio pembiayaan bank pembiayaan rakyat syariah terhadap total DPK yang terhimpun selalu meningkat hanya dalam kurun waktu satu tahun, yaitu dari bulan Juni 2019 hingga bulan Juni 2020 yang dapat dilihat dalam diagram garis di atas. Berdasarkan diagram garis di atas, seiring dengan peningkatan jumlah pembiayaan yang disalurkan, rasio NPF *(Non Performing Financing)* akan mengalami peningkatan. Tetapi, khusus pembiayaan Tabarok rasio NPF *(Non Performing Financing)* dari bulan Juni 2019 hingga bulan Juni 2020 tidak

[16] Risiko pembiayaan adalah risiko yang terjadi karena kegagalan debitur, yang menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban untuk membayar hutang (pembiayaan)

[17] NPF *(Non Performing Financing)* atau pembiayaan bermasalah merupakan keadaan dimana nasabah sudah tidak sanggup membayar sebagian, atau seluruh kewajibannya kepada bank sesuai dengan waktu yang telah disepakati dalam perjanjian pembiayaan. Dengan demikian, pembiayaan bermasalah *(Non Performance Financing)* terjadi karena nasabah tidak dapat mengembalikan pinjaman sesuai dengan waktu pengembalian yang sudah disepakati yang dapat menurunkan mutu pembiayaan dan menimbulkan kerugian potensial bagi bank.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengalami peningkatan, yaitu tetap sebesar 0%, dan profitabilitas yang dihitung menggunakan rasio ROA *(Return of Asset)* terus meningkat setiap bulannya menjadi 0,2% di bulan Juni 2020.

Besarnya risiko yang terjadi pada suatu perusahaan atau perbankan, akan sangat berpengaruh pada profitabilitas di perusahaan atau perbankan tersebut. Seperti dijelaskan oleh Ni Wayan Wita Capriani dan I Made Dana dalam penelitiannya, rasio profitabilitas adalah kemampuan perusahaan memperoleh laba dalam hubungannya dengan pejualan, total aktiva, maupun modal sendiri. Profitabilitas memberikan keuntungan bagi perusahaan. Profitabilitas perusahaan yang tinggi dapat menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajibannya. Profitabilitas dalam suatu perusahaan biasanya diukur dengan menggunakan rasio keuangan yang diambil dari informasi akuntasi yang terdapat dalam laporan keuangan.[18]

Dengan demikian, implementasi manajemen risiko pembiayaan dalam suatu lembaga perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengantisipasi adanya risiko pembiayaan yang kemungkinan terjadi di kemudian hari. Esensi implementasi *risk management* merupakan kelengkapan dari proses dan metodologi dalam melakukan pengelolaan terhadap risiko, sehingga segala aktivitas perbankan tetap dapat dikendalikan dalam batasan yang normal dan memberikan keuntungan terhadap pihak perbankan, sehingga perlu adanya dukungan dalam melakukan pengelolaan dari implementasi manajemen risiko.

[18] Ni Wayan Wita Capriani dan I Made Dana, "Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Operasional, Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas BPR di Kota Denpasar.", *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 3, 2016, 1494.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun empat langkah yang dilakukan oleh perbankan dalam melakukan pengelolaan manajemen risiko, yaitu: pengidentifikasian, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian.[19] Keuntungan dan manfaat manajemen risiko adalah dapat meningkatkan *shareholder value*, menciptakan infrastruktur manajemen risiko yang kokoh dalam rangka meningkatkan daya saing bank.[20]

Selain menerapkan *risk management*, dalam kegiatan pengembangan produk serta peningkatan jumlah nasabah pembiayaan Tabarok, juga harus mempunyai suatu manajemen yang baik dalam melakukan pendekatan terhadap semua nasabah, yaitu *Customer Relationship Management* (CRM). *Customer Relationship Management (CRM)* adalah strategi untuk mengelola hubungan dan interaksi antara pihak bank dengan pelanggan dan pelanggan potensial. *Customer Relationship Managemet* sangat dibutuhkan dalam pembiayaan Tabarok, karena penyalurannya tanpa menyerahkan agunan, sehingga akan sangat berisiko apabila tidak ada manajemen yang dilakukan baik dalam hal pembiayaan dan hubungan baik antara pihak bank dengan pelanggan atau nasabah.

Dalam menjalin hubungan antara perbankan dengan nasabah dan pelanggan yang perlu dilakukan oleh perbankan yaitu dengan memprioritaskan seorang nasabah karena pada dasarnya mereka adalah kunci keberhasilan bisnis dan perusahaan, yang merupakan tumpuan dari kinerja hasil penjualan, tingkat profitabilitas dan pangsa pasar. Keberhasilan kinerja sangat tergantung pada

---

[19] Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2006), 17.

[20] Rudi, "Manajemen Risiko Bank Pengkreditan Rakyat dan Pengaruhnya Terhadap *Non Performing Loan* (Study Kasus BPR di Kota Tangerang Selatan).", dalam *Jurnal Sekuritas Manajemen Keuangan*, Vol. 1, No. 1, (September, 2017), 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan yang datang kembali, hal ini memungkinkan terdapat kepuasan pelanggan terhadap produk yang dibelinya.[21] Hal ini perlu dilakukan agar para nasabah merasakan *service excellent*, dengan harapan nasabah tersebut selalu setia dalam mengajukan pembiayaan ke BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Berdasarkan survey pendahuluan, BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan menerapkan beberapa strategi dalam pembiayaan Tanpa Agunan dan Barokah (Tabarok) untuk mengurangi risiko pembiayaan dengan menjalin hubungan baik dengan pelanggan dan selalu memberikan informasi serta selalu mengunjungi nasabah setiap minggunya supaya terjalin hubungan yang semakin baik antara bank dan nasabahnya. Selain itu, untuk kunjungan yang dilakukan oleh pihak bank kepada nasabahnya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang prima guna mempermudah nasabah dalam melakukan pembiayaan Tabarok.

Mengingat pentingnya *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok yang merupakan pembiayaan tanpa agunan dengan tingkat risiko yang tinggi untuk meningkatkan dan mempertahankan profitabilitas dan loyalitas nasabah di bank, menarik penulis untuk melakukan penelitian. Hal ini untuk memberikan gambaran seberapa pentingnya *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk pihak bank demi meningkatkan profitabilitas dan loyalitas nasabah. Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi *Risk Management* dan**

[21] Sofjan Assauri, *Strategic Marketing*. (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

***Customer Relationship Management* pada Pembiayaan Tabarok (Studi Kasus di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan).”**

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas yang melatarbelakangi penelitian, sehingga peneliti dapat melakukan identifikasi beberapa permasalahan yang dijadikan acuan dalam perumusan masalah penelitian ini, yaitu:

a. Pembiayaan Tabarok merupakan pembiayaan dengan tanpa menyerahkan agunan.
b. Pembiayaan Tabarok mengandung tingkat risiko yang intens.
c. Rasio NPF (*Non Performing Financing*) pada pembiayaan Tabarok tetap sebesar 0%.
d. Rasio ROA (*Return on Assets*) pada pembiayaan Tabarok selalu meningkat setiap tahunnya walaupun tidak signifikan, yaitu sebesar 0,2%.

2. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, agar lebih fokus dan terstruktur pada penelitian ini, maka dari itu peneliti membatasi ruang lingkup dalam pembahasan penelitian, yaitu:

a. Implementasi *risk management* pada pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) di BPRS SPM Pamekasan.
b. Implementasi *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Efektivitas implementasi *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) di BPRS SPM Pamekasan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengidentifikasian masalah dan pembatasan masalah di atas dapat ditarik pokok permasalahan yang lebih mengerucut menjadi rumusan masalah dalam penyusunan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana implementasi *Risk Management* pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan?
2. Bagaimana implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) di BPRS SPM Pamekasan?
3. Bagaimana efektivitas implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditarik tujuan penelitian dalam penyusunan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk menilai implementasi *Risk Management* pada pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) di BPRS SPM Pamekasan.
2. Untuk menilai implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) di BPRS SPM Pamekasan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Untuk menilai efektivitas implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok di BPRS SPM Pamekasan.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam riset ini secara umum dapat menambah khazanah keilmuan serta memperkaya wawasan yang lebih komprehensif (pengertian yang lebih luas dan menyeluruh) dan pengetahuan tentang implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) di BPRS SPM Pamekasan. Kegunaan lainnya yang dapat diperoleh bagi para pihak antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam dunia penelitian, serta dapat menjadi acuan bagi lembaga keuangan shariah secara umum dalam hal meminimalisir risiko yang akan terjadi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi calon nasabah secara umum dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang adanya suatu *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) di lembaga keuangan shariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi BPRS Sarana Prima Mandiri

Memberikan tambahan koleksi faktual perbankan dan masukan tentang sistem terbaru dan tantangan perbankan dalam mempertahakan eksistensi perbankan tersebut terutama melalui kajian yang berkaitan dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

risk management dalam memberikan pembiayaan Tabarok sehingga dapat mengurangi terjadinya risiko pembiayaan dan dapat meningkatkan profitabilitas di BPRS Sarana Prima Mandiri. Serta dapat meningkatkan loyalitas nasabah melalui implementasi *Customer Relationship Management* (CRM).

b. Bagi UIN Sunan Ampel Surabaya

Dapat menjadi tambahan sumber referensi perpustakaan khususnya dalam bidang Ekonomi Shariah di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, dan sebagai tambahan informasi dan wawasan bagi mahasiswa/i serta menjadi acuan mahasiswa/i lainnya dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi Peneliti

Selain menjalankan tridarma perguruan tinggi yang *kedua*, meneliti, menguji atau mengobservasi fenomena permasalahan yang terjadi ialah untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama ini dan menambah pengetahuan tentang masalah-masalah yang terjadi di dunia ekonomi. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran yang dapat menambah wawasan, ilmu serta pengalaman keilmuan dalam melakukan penelitian.

d. Bagi Peneliti Lanjutan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi, bahan referensi, dan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain untuk dikembangkan menjadi penelitian lanjutan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Kajian Teoretik

1. *Risk Management*

Manajemen adalah salah satu prosedur dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi segala kegiatan para pelaksana organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.[22] Sedangkan risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa *(event)* tertentu. Risiko dalam konteks perbankan dapat diartikan sebagai suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan *(expected)* maupun yang tidak dapat diperkirakan *(unexpected)* yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank.[23] Sehingga dapat disimpulkan dari kedua pengertian tersebut, bahwa manajemen risiko adalah suatu proses perencanaan atas usaha-usaha para anggota organisasi dalam mengatur potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa yang bisa diprediksi maupun yang tidak dapat diprediksi.

[22] Sukamdiyo, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Erlangga, 1996), 1

[23] Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. *Customer Relationship Management* (CRM)

Manajemen hubungan pelanggan (CRM) merupakan suatu manajemen yang lebih mementingkan kepuasan dan menginginkan terciptanya loyalitas nasabah yang perlu didukung dengan sebuah tekhnologi agar mempermudah proses pemilahan pengarsipan data nasabah.[24] Adapun beberapa tokoh ilmuan yang memberikan definisi terkait *Customer Relationship Management.* Manajemen hubungan pelanggan (CRM) dapat dikatakan sebagai sarana yang sebagai bentuk pengaplikasian tekhnologi dalam memahami setiap nasabah secara lebih dalam, dan agar dapat memberikan perhatian terhadap segala keperluan masing-masing nasabah.[25]

Menurut Suharno dan Yudi Sutarso, *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan segala prosedur dalam membangun dan menjaga relasi dengan nasabah yang akan memberikan keuntungan dalam penyampaian nilai dan kepuasan nasabah yang superior. Aktivitas tersebut terdiri dari beberapa aspek yaitu melacak, menjaga, dan meningkatkan jumlah nasabah.[26] Sedangkan menurut Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Customer Relationship Management* (CRM) adalah salah satu strategi bisnis yang digunakan dengan tujuan agar dapat mengetahui, mencegah, dan mengendalikan segala kebutuhan nasabah yang bersifat potensial dalam suatu organisasi. Beberapa hal yang menjadi fokus terhadap *Customer Relationship Management*

---

[24] Edward Russell-Walling, 50 *Terobosan Manajemen Yang Perlu Anda Ketahui* (Jakarta: Erlangga, 2007), 56.

[25] Philip Kotler, *Marketing Insight S From A To Z...,* 41.

[26] Suharno & Yudi Sutarso, *Marketing in Practice…*,12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu agar dapat melakukan perbaikan pada peningkatan kepuasan, loyalitas dan pendapatan dari nasabah yang terdapat dalam suatu lembaga, sehingga dapat mengimbangi tingkat persaingan yang tinggi, globalisasi dan perputaran nasabah, serta perkembangan biaya yang di akuisisi oleh nasabah.[27]

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan adalah serangkaian strategi dan prosedur yang perlu diterapkan pada seluruh lembaga. Hal tersebut dilakukan dengan harapan manajemen hubungan pelanggan dapat membantu nasabah dalam berusaha melakukan peningkatan jumlah nasabah serta kesetiaan nasabah yang dapat berdampak positif pada profitabilitas dan produktivitas suatu lembaga.

3. Pembiayaan Tanpa Agunan dan Barokah (Tabarok)

Pembiayaan tanpa agunan dan barokah (Tabarok) adalah salah satu jenis produk yang diperuntukkan bagi masyarakat yang perputaran usahanya dalam satu hari. Secara teknik, pembiayaan tanpa agunan dan barokah merupakan produk yang didalamnya terdapat akad *muḍārabah* dan tidak perlu menyerahkan agunan dalam menjalankan kegiatan bisnis berbasis UMKM. Dimana, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri membantu memenuhi seluruh modal usaha yang dibutuhkan oleh nasabah tidak dengan memberikan pinjaman uang, tetapi menjalankan kerjasama bersama calon nasabah. Dalam hal ini pihak bank

[27] Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa*…, 187.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berperan selaku pemilik modal (*shahibul maal*), sedangkan calon nasabah sebagai orang yang memiliki dan menjalankan usaha (*mudharib*).[28]

Pembiayaan Tabarok[29] memiliki karakter yang menjadi keunggulanya, yaitu prosedur dari awal pengajuan hingga pencairan pembiayaannya juga mudah dan cepat, serta dapat cair di hari yang sama, selama nasabah tersebut telah melengkapi berkas-berkas administrasinya. Calon nasabah juga tidak perlu menyerahkan biaya administrasi dalam pencairan pembiayaan Tabarok, sehingga calon nasabah bisa mendapatkan jumlah pinjaman yang telah disepakati dengan utuh. Plafond pinjaman pokok yang diberikan dalam pembiayaan Tabarok senilai Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 10.000.000,- dengan jangka waktu pembayaran angsuran maksimal 6 bulan. Secara teknis pembiayaan Tabarok ini adalah pembiayaan dengan menggunakan akad *muḍārabah*, maka keuntungannya akan dibagi hasil antara pihak bank dan nasabah. Pihak bank memperoleh 20%, dan nasabah memperoleh 80% dari tabungan harian nasabah setiap bulannya. Tetapi sebelum dilakukan bagi hasil, terlebih dahulu uang tersebut dipotong sebesar 2,5% yang digunakan untuk infaq dan shadaqah.[30]

---

[28] Edi Susilo, "Analisis Perbandingn Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Studi Kasus di BMT Beringharjo Yogyakarta dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.", *Jurnal Ekonomi Bisnis & Kewirausahaan*, Vol. 4, No. 2 , 2014, 23.

[29] Ada sisi edukasi dalam pelaksanaan pembiayaan Tabarok ini, dimana nasabah diharuskan untuk menyisihkan sebagian dari penghasilan yang didapat dalam sehari untuk ditabung, sehingga dengan demikian masyarakat akan terbiasa untuk menabung dan menghilangkan kebiasaan untuk mengkomsumsi penghasilannya sebagaimana sering terjadi selama ini.

[30] BPRS Sarana Prima Mandiri, Brosur Pembiayaan Tabarok, Pamekasan, 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu bertujuan untuk memberikan kerangka kajian empiris dari kerangka kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi, serta dapat digunakan sebagai pedoman dalam pemecahan masalah. Kajian terdahulu sangat penting untuk mengetahui penjelasan riset yang telah dilaksanakan sebelumnya, sehingga tampak jelas bahwa riset yang akan dilaksanakan tidak termasuk duplikasi.

Dari beberapa riset dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh penulis, telah ditemukan beberapa referensi yang dapat dijadikan penelitian terdahulu karena adanya kemiripan dengan judul dan ada kaitannya dengan penelitian yang penulis teliti, yaitu sebagai berikut:

1. Irmawati, dkk dengan judul *"Efektivitas Manajemen Resiko Pembiayaan Musyarakah Mutanaqishah (Studi Kasus pada Produk Kongsi Pemilikan Rumah Syariah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Kolaka)",* adapun hasil penelitiannya mengatakan bahwa efektivitas manajemen risiko pembiayaan *musyarakah mutaqishah* pada produk Kongsi Pemilikan Rumah Syariah sudah efektif dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para nasabah terkait upaya pemilikan rumah maupun ruko.[31]
2. Muhamad Ahsan dan Muhammad Farid Al- Azhar dengan judul *"Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BNI Syariah Cabang Surabaya dalam Pengendalian Pembiayaan Bermasalah",* hasil dalam penelitiannya

[31] Irmawati, dkk, "Efektivitas Manajemen Resiko Pembiayaan Musyarakah Mutanaqishah (Studi Kasus pada Produk Kongsi Pemilikan Rumah Syariah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Kolaka)", *Jurnal Ekonomi Bisnis Syari'ah,* Vol. 3, No. 1, 2020, 145.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menunjukkan bahwa peran audit internal tidak berpengaruh secara langsung terhadap efektivitas manajemen risiko pembiayaan, audit internal berpengaruh positif terhadap kompetensi account officer, dan kompetensi account officer memediasi efektivitas manajemen risiko.[32]

3. Ali Mauludi AC dengan judul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah"*, adapun hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa implikasi teori dari penelitian tersebut adalah membantah sebuah teori yang mengatakan bahwa strategi pemasaran selalu berpengaruh positif kepada kepuasan nasabah. Yang kedua, kualitas pelayanan tidak memberikan efek positif secara langsung kepada loyalitas nasabah. Akan tetapi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.[33]
4. Moh. Azhari dengan judul *"Manajemen Risiko Pembiayaan Muḍārabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah* (Studi Analisis Terhadap BMT NU Jatim Sumenep)", adapun hasil dari penelitiannya bahwa dalam mengantisipasi risiko kerugian, maka BMT NU Jatim Sumenep melakukan dua analisis, yaitu analisis kemauan membayar dan analisis kemampuan membayar. Dalam analisis kemauan membayar tersebut berkaitan dengan karakter anggota, data-data adiministratif anggota, rekam jejak anggota, dan beberapa informasi

[32] Muhamad Ahsan dan Muhammad Farid Al-Azhar, "Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BNI Syari'ah Cabang Surabaya dalam Pengendalian Pembiayaan Bermasalah". *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi (MINDS).* Vol. 6, No. 1, 2019, 97.

[33] Ali Mauludi AC, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah" (Disertasi-- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018), 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengenai anggota, baik melalui anggota sendiri maupun orang lain. Analisis kemauan membayar ini dilaksanakan pada saat pra akad. Sedangkan analisis kemampuan membayar dilakukan dengan menerapkan prinsip 5C *(Character, Capacity, Capital, Condition of Economy,* dan *Collateral)* dan 7P *(Personality, Party, Purpose, Prospect, Payment, Profitability, Protection)* sehingga dapat mengetahui kondisi anggota yang sebenar-benarnya.[34]

5. Sigit Priyono dengan judul *"Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Muḍārabah dalam Upaya Mencegah Pembiayaan Macet di Bank Syariah Mandiri Ogan Komering Ulu Timur"*, adapun hasil dari penelitiannya dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen risiko pembiayaan *muḍārabah* pada Bank Syariah Mandiri Ogan Komering Ulu Timur terdiri dari beberapa proses yaitu, identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Dimana tahap pertama merupakan proses identifikasi risiko, identifikasi risiko ini untuk melihat karakteristik dari masing-masing risiko tersebut. Tahap kedua yaitu pengukuran risiko, dimana tahap ini melihat seberapa besar potensi risiko yang ada. Tahap ketiga pengelolaan risiko, pengelolaan risiko tersebut berbeda-beda tergantung dari jenis risiko tersebut. Sedangkan pada tahap terakhir yaitu pemantauan dan pengendalian risiko, dimana pada tahap ini

[34] Moh. Azhari, "Manajemen Risiko Pembiayaan Mudarabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Analisis Terhadap BMT NU Jatim Sumenep)" (Tesis—Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), 64.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

risiko-risiko yang ada dikelola dan terus dipantau agar tidak muncul lagi risiko-risiko yang baru.[35]

6. Mundhori dengan judul *"Pengaruh Customer Syariah Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kesejahteraan dan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Ponpes Attanwir Bojonegoro",* adapun hasil dari penelitiannya dapat disimpulkan bahwa *customer syariah relationship marketing* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nilai nasabah dan keunggulan produk, dengan meningkatnya nilai nasabah dan keunggulan produk, maka kesejahteraan dan loyalitas nasabah meningkat.[36]
7. Abdul Rokhim dengan judul *"Kemitraan Aset Korporasi Modern (Studi Konstruk dan Model Pembiayaan Musharakah, Mutanaqisah, Analisis Risiko di Perbankan Syariah)",* adapun hasil dari penelitiannya dapat disimpulkan bahwa analisis manajemen risiko pada pembiayaan *musharakah mutanaqisah* di perbankan shariah dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang sistematis yang terbagi menjadi tiga strategi utama yaitu, identifikasi risiko dengan menggunakan beberapa teknik (brainstorming, survey, wawancara,

[35] Sigit Priyono, "Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Mudharabah dalam Upaya Mencegah Pembiayaan Macet di Bank Syariah Mandiri Ogan Komering Ulu Timur" (Tesis-- Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2016), 34.

[36] Mundhori, "Pengaruh Customer Shariah Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kesejahteraan dan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Ponpes Attanwir Bojonegoro" (Tesis—Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2016), 75.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi historis dan kelompok kerja), analisis dan evaluasi risiko, serta respon atau reaksi untuk menanggulangi risiko.[37]

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu dalam produk, objek, serta analisis pembiayaan yang digunakan dalam penelitian mengenai *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pembiayaan tersebut. Dimana dalam penelitian yang berjudul, "Efektivitas Manajemen Resiko Pembiayaan *Musyarakah Mutanaqishah* (Studi Kasus pada Produk Kongsi Pemilikan Rumah Shariah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Kolaka)", menggunakan pendekatan kualitatif deskripsi dan lebih memfokuskan pada efektivitas manajemen resiko pembiayaan *musyarakah mutanaqishah* yang dinilai dari manajemen resiko yang diterapkan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Kolaka.

Dalam penelitian yang berjudul, "Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BNI Shariah Cabang Surabaya dalam Pengendalian Pembiayaan Bermasalah", penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif yang memfokuskan pada peran *audit internal* dan kompetensi *acount officer* dalam mengefektifkan manajemen risiko pada BNI Shariah Cabang Surabaya.

Dalam penelitian yang berjudul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah", penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional eksplanatory serta

[37] Abdul Rokhim, "Kemitraan Aset Korporasi Modern (Studi Konstruk dan Model Pembiayaan Musharakah, Mutanaqisah, Analisis Risiko di Perbankan Syariah)" (Disertasi-- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2014), 87.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih memfokuskan pada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan strategi pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dalam penelitian yang berjudul, "Manajemen Risiko Pembiayaan *Muḍārabah* di Lembaga Keuangan Mikro Shariah di BMT NU Jatim Sumenep", penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif *field research* (penelitian lapangan) dan peneliti melakukan penelitian mengenai manajemen risiko pembiayaan *muḍārabah* dengan menggunakan analisis pembiayaan yaitu menerapkan prinsip 5C *(Character, Capacity, Capital, Condition of Economy,* dan *Collateral)* dan 7P *(Personality, Party, Purpose, Prospect, Payment, Profitability, Protection).*

Dalam penelitian yang berjudul, "Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan *Muḍārabah* dalam Upaya Mencegah Pembiayaan Macet di Bank Shariah Mandiri Ogan Komering Ulu Timur", penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif *field research* serta lebih memfokuskan pada manajemen risiko pembiayaan *muḍārabah* serta memfokuskan pada langkah-langkah manajemen risiko pembiayaan.

Berbeda halnya dalam penelitian yang berjudul, "Pengaruh *Customer Shariah Relationship Marketing* Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kesejahteraan dan Loyalitas Nasabah di Bank Shariah Mandiri Kantor Kas Ponpes Attanwir Bojonegoro", peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif *survey* yang menunjukkan bahwa *customer shariah relationship marketing* berpengaruh secara positif dan signifikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap nilai nasabah dan keunggulan produk, terhadap peningkatan nilai nasabah, keunggulan produk, kesejahteraan serta loyalitas nasabah.

Kemudian dalam penelitian yang berjudul, "Kemitraan Aset Korporasi Modern (Studi Konstruk dan Model Pembiayaan *Musharakah, Mutanaqisah*, Analisis Risiko di Perbankan Shariah)", menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis *library research* yang lebih memfokuskan menggunakan pendekatan sistematis dalam manajemen risiko yaitu, identifikasi risiko,. analisis dan evaluasi risiko, serta respon atau reaksi untuk menanggulangi risiko

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis studi kasus. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam produk pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, yang dalam pelaksanaan *risk management* pembiayaannya menggunakan analisis pembiayaan yaitu 2C (karakter dan kemampuan) serta 1S (shariah). Sedangkan untuk pelaksanaan *Customer Relationship Management* (CRM) pembiayaannya menggunakan pemasaran relasional pelanggan. Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa, penelitian yang berjudul implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pembiayaaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan, berbeda dari kajian riset terdahulu yang sudah peneliti dapatkan, baik dari segi produk, objek, dan analisis pembiayaan yang diteliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. *Boghdan* dan *Tailor*, sebagaimana ditulis Lexy J Meleong, menuturkan bahwa pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari seseorang atau perilaku yang diamati.[38] Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Oleh karena itu, dalam penelitian data-data yang dibutuhkan berupa catatan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

Sedangkan untuk jenis penelitiannya peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus. Jenis penelitian studi kasus *(case study)* adalah salah satu strategi peneliti dalam melakukan penyelidikan secara teliti dalam suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, ataupun sekelompok individu.[39] Kasus-kasus dalam jenis penelitian ini dibatasi oleh waktu dan aktivitas, sehingga peneliti harus mengumpulkan beberapa data secara lengkap dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditetapkan.

Sehingga dalam penelitian ini, dengan begitu jelas bahwa dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, peneliti ingin mengetahui secara rinci dan teliti mengenai implementasi dari *risk*

---

[38] Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*..., 4.

[39] John W. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), 20.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

management dan *Customer Relationship Management* (CRM) pembiayaan Tanpa Agunan dan Barokah (Tabarok) di BPRS SPM Pamekasan.

2. Lokasi Riset

Lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah BPRS SPM Kantor Pusat Pamekasan yang terletak di Jl. KH. Agus Salim No. 20, Kelurahan Barurambat Kota, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.

3. Sumber Data

Menurut Lofland yang mengutip dalam buku Moleong[40] dan Buna'i, menyebutkan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, tindakan, dokumen dan sebagainya. Sumber kata-kata dalam hal ini adalah manusia sebagai subyek penelitian, selebihnya dari non manusia, yaitu bahan tambahan yang berasal dari sumber dari tertulis maupun gambar atau foto.[41] Adapun sumber data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya berupa teks hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang dijadikan sampel dalam penelitian.[42] Adapun dalam penelitian ini, yang menjadi data primer adalah hasil wawancara dengan

[40] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif..*, 157.

[41] Buna'i, *Buku Ajar: Metodologi Penelitian Pendidikan* (Pamekasan: STAIN Press, 2006), 79.

[42] Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pimpinan, karyawan bagian pembiayaan Tabarok serta nasabah pembiayaan Tabarok yang ada di BPRS SPM Pamekasan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data pelengkap berupa data-data yang tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat dan mendengarkan.[43] Pada umumnya data sekunder bersumber dari dokumentasi atau bahan bacaan yang digunakan untuk melengkapi sumber data primer dan data-data itu dapat menunjang terhadap kesempurnaan peneliti dalam menganalisa permasalahan yang ada dan telah diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan *risk management* pembiayaan, *Customer Relationship Management* (CRM), loyalitas nasabah serta kinerja keuangan yang membahas tentang profitabilitas perusahaan.

Tabel 1.1
Data Informan[44]

No	Nama	Status
1	H Surahman SE	Direktur Utama
2	Fauzi Abdillah	Kasi Tabarok
3	Umar Fauzi	AO *(Account Officer)* Tabarok
4	R Nizar Salim	AO *(Account Officer)* Tabarok
5	Doeni J Tata	AO *(Account Officer)* Tabarok
6	Imam Fauzan	Kepala Kakas Bandaran
7	Ainun Quraini	Admin Tabarok
8	Fauzan Hermansyah	Admin IT Tabarok
9	Faizal	Kolektor Tabarok
11	Adi Bhakti	Kolektor Tabarok
12	Indiwati	Nasabah

[43] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014),157.

[44] Data Penelitian, 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

13	Rohani	Nasabah
14	Safariyah	Nasabah
15	Rusdiyah	Nasabah
16	Nasri	Nasabah
17	Mujibur Rahman	Nasabah
18	Eddy Suaide	Nasabah
19	Dewi	Nasabah
20	Heri	Nasabah

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yanag paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan.[45] Teknik yang ditempuh oleh penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah sebuah metode pengamatan atau menganalisis data dan juga mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan cara melihat ataupun mengamati individu ataupun kelompok.[46] Sanafiah Faisal mengklasifikasikan observasi menjadi tiga yaitu observasi partisipatif, observasi terus terang atau tersamar, dan observasi tidak terstruktur.[47]

[45] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2009), 224.

[46]Ibid., 104.

[47]Ibid., 403-406.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi tidak terstrukur. Adapun tujuan menggunakan observasi tidak terstruktur, adalah untuk melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang menjadi ketertarikan dalam penelitian, melakukan analisis dan kemudian membuat kesimpulan di BPRS SPM Pamekasan. Sehingga dalam riset yang telah dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati proses implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM), dengan cara peneliti ikut andil dalam pelaksanaan prosedur implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) yang dilaksanakan oleh BPRS SPM khususnya oleh Kasi dan staff khusus produk pembiayaan tanpa agunan dan barokah (Tabarok).

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan tanya jawab yang dilakukan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penyidikan. Sedangkan menurut Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.[48] Adapun macam-macam teknik wawancara yang dapat digunakan oleh peneliti kualitatif dalam melakukan penelitian, yaitu wawancara terstruktur *(structured interview)*, wawancara tidak terstruktur, dan wawancara semi terstruktur *(semistructure interview).*

Sehingga jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini

[48] Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah wawancara semi terstruktur *(semistructured interiew)* yaitu wawancara yang pertanyaannya disusun oleh peneliti yang disesuaikan dengan persoalan atau masalah yang ada. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai *key* informan, yaitu Kabag Kantor Kas BPRS Sarana Prima Mandiri Bandaran yang merupakan pencetus dari adanya pembiayaan Tabarok, selain itu peneliti juga akan mewawancarai karyawan serta nasabah pembiayaan Tabarok. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah) di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan analisis terhadap semua catatan dan dokumen yang dimiliki oleh organisasi yang terpilih sebagai objek penelitian, atau data individu sebagai objek penelitian.[49]

Adapun dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yaitu profil bank, struktur organisasi, data informan, data laporan keuangan, dan data-data lainnya. Hal ini bertujuan untuk memperkuat data dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan pada saat melakukan penelitian mengenai implementasi *risk management* dan *Customer*

[49]Sujoko Efferin, *Metode Penelitian Untuk Akuntansi* (Malang : Bayumedia Publishing, 2004), 101-102.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Relationship Management (CRM) pembiayaan Tanpa Agunan dan Barokah (Tabarok) di BPRS SPM Pamekasan.

5. Tekhnik Validasi Data

Validasi adalah proses pelaporan data yang terjadi selama peneliti melakukan riset pada objek penelitian. Dalam hal ini data yang tidak terdapat perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian disebut dengan data yang valid.[50]

Dalam melakukan penetapan keabsahan data riset perlu adanya pendekatan triangulasi. Pengujian keabsahan menggunakan pendekatan triangulasi merupakan proses untuk melakukan pengecekan data dengan beberapa metode dan waktu. Triangulasi bertujuan tidak untuk menelusuri kebenaran terkait fenomena yang terjadi, tetapi digunakan untuk meningkatkan pemahaman pada peneliti terkait hal-hal yang ditemukan. Susan Stainback selaku pakar menjelaskan dalam buku Sugiyono, yaitu:

> *" the im is not determine the truth nout some social phenomenon, rathetr the purpose of triangulation is to incre se one' s understanding of what ever is being investigated".*[51]

Dengan metode triangulasi akan mendapatkan data berbagai sumber, beberapa metode dan waktu. Adapaun penggambaran yang dapat menjelaskan proses tekhnik pengumpulan data, sebagai berikut:

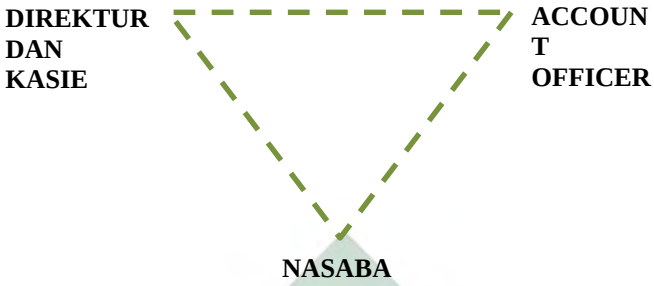
---

[50] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D…*, 267.

[51] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar I.4
Triangulasi Sumber Data Primer



Pengujian terhadap kreadibilitas data yaitu dengan cara melakukan pengecekan data yang telah didapatkan dengan berbagai sumber. Selanjutnya data yang diperoleh melalui tiga sumber akan dilakukan pendeskripsian, pengkategorian, dan pendalaman. Kemudian data yang telah dilakukan analisis oleh peneliti akan menghasilkan kesimpulan dan perlu adanya kesepakatan melalui sumber data tersebut.

Gambar I.5
Triangulasi Sumber Data

Teknik untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kreadibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau semuanya benar karena sudut pandang yang berbeda-beda.

6. Tekhnik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu tahapan yang dikerjakan setelah memperoleh informasi melalui beberapa teknik pengumpulan data, dan bertujuan untuk menyempitkan dan membatasi temuan-temuan sehingga menjadi suatu data yang teratur dan akurat. Seperti yang dikemukakan oleh Bogdan dan Biklen dalam buku penelitian kualitatif yang ditulis oleh Lexy J. Moleong mengatakan bahwa:

> "Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskan, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain."[52]

Dalam hal ini analisis interaktif sangat dibutuhkan untuk melakukan analisis data secara mendalam, agar sesuai dengan tipologi riset yang akan diteliti. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Emzir, ada tiga kegiatan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data kualitatif. Kegiatan ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Tiga kegiatan dalam analisis data kualitatif tersebut, yaitu sebagai berikut:[53]

---

[52]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 248.

[53] Emzir, *Metode Penelitin Kualitatif: Analisis Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 129-135.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian "data mentah" yang terjadi dalam catatan-catatan tertulis. Menurut Imam Gunawan, reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema serta polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.[54]

b. Model Data *(Data Display)*

Model data atau pemaparan data *(data display)* sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.[55]

---

[54] Imam Gunawan, *Metode Penelitin Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 211.

[55] Ibid., 212.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

I. Sistematika Pembahasan

Dalam hal ini untuk membuktikan bahwa penjelasan riset ini telah terarah pada tujuan yang akan dicapai, sehingga peneliti membagi pembahasan menjadi beberapa sistematika sesuai dengan ketentuan yang ada, yaitu:

Bab pertama, pendahuluan. Pada ni akan diuraikan secara singkat latar belakang pembiayaan modal usaha Tabarok sebagai objek penelitian, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritik, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, tinjauan pustaka. Pada bab ini diuraikan berbagai kajian kepustakaan dan landasan teori yang menjadi dasar pemikiran dalam menguraikan implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok.

Bab ketiga, gambaran umum implementasi *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok. Pada bab ini akan diuraikan gambaran mengenai kondisi objek penelitian. Serta memberikan gambaran secara umum tentang *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok.

Bab keempat, analisis implementasi *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok. Pada bab ini akan mengupas tiga sub bab. Pada sub bab pertama akan membahas analisis implementasi *risk management* pembiayaan Tabarok, sehingga dapat dilihat bagaimana strategi dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terjadi. Berikutnya akan dideskripsikan implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok sehingga dapat dilihat strategi dalam menjaga hubungan baik dengan nasabahnya. Dan yang terakhir, akan dideskripsikan juga mengenai efektivitas implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan profitabilitas dan loyalitas nasabah.

Bab kelima, penutup. Dalam terakhir akan disajikan kesimpulan penelitian berdasarkan hasil analisis data, yakni kesimpulan tentang bagaimana implementasi *risk management* pembiayaan Tabarok, implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok, efektivitas implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pembiayaan Tabarok dalam meningkatkan profitabilitas dan loyalitas nasabah. Sedangkan, pada bagian akhir akan disajikan beberapa rekomendasi tentang langkah-langkah yang relevan dalam implementasi *risk management* dan *Customer Relationship Management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Manajemen Risiko

1. Pengertian Manajemen

Suatu teknik merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi bisnis dari para pengusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan disebut dengan manajemen.[56] Menurut Mustofa Kamal, manajemen adalah suatu kegiatan atau serangkaian tindakan atau proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melalui kerjasama dengan orang lain.[57]

Berdasarkan definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan atau serangkaian atau proses organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Siswanto, terdapat empat fungsi dalam suatu manajemen, yaitu sebagai berikut:[58]

a. Perencanaan *(Planning)*

Perencanaan adalah metode paling mendasar yang diperlukan dalam menentukan tujuan serta lingkup perolehannya.[59] Sedangkan menurut Soedarmayanti, perencanaan merupakan proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan kebijaksanaan, prosedur dan program dengan memilih

[56] Sukamdiyo, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Erlangga, 1996), 1.

[57] Mustofa Kamal, *Pengantar Ekonomi Perusahaan* (Semarang: Balai Penerbit UNDIP, 1987), 135.

[58] Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), 24.

[59] Ibid., 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang terbaik dari alternatif yang ada.[60] Dalam memperhatikan aspek-aspek konsistensi untuk mencapai tujuan manajemen, maka setiap bisnis perlu menyusun metode perencanaan yang baik. Sehingga perencanaan yang telah disusun tersebut layak untuk dilaksanakan dalam pencapaian tujuan.

b. Pengorganisasian *(Organizing)*

Pengorganisasian adalah salah satu cara untuk melakukan penataan, pengelompokan, pengaturan dan pembagian kewajiban yang perlu dilakukan dalam pencapaian tujuan organisasi yang efisien. Menurut Amirullah dan Haris Budiyono, pengorganisasian merupakan proses pemberian perintah, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan suatu rencana.[61] Adapun tiga langkah dalam proses pengorganisasian yaitu:[62]

1) Pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan.
2) Pembagian setiap pekerjaan kepada setiap karyawan.
3) Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasi pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis.

[60] Soedarmayanti, *Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), 53.

[61] Amirullah dan Haris Budiyono, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), 13.

[62] Soedarmayanti, *Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya*, 54.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pengarahan *(Actuating)*

Pengarahan merupakan suatu tindakan mengarahkan seluruh staff agar memiliki keinginan untuk bekerja sama dengan efektif dalam pencapaian tujuan. Penetapan pengarahan ini sangat sulit, rumit, dan kompleks karena karyawan tidak dapat dipengaruhi sepenuhnya. Hal ini disebabkan karyawan adalah makhluk hidup yang punya fikiran, perasaan, harga diri, dan lain-lainnya.

d. Pengendalian *(Controling)*

Proses pengendalian dalam suatu organisasi agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam perencanaan. Pengendalian bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan. Proses pengendalian dilakukan agar dapat mengevaluasi tujuan dapat dicapai atau tidak, jika tujuan tersebut tidak dapat dicapai, ma ka harus mengetahui penyebab tidak tercapainya tujuan tersebut.[63] Jadi, pengendalian dilakukan sebelum proses, saat proses, dan setelah proses, yakni hingga hasil akhir diketahui.

[63] Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015), 139.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pengertian Risiko

Risiko dalam bidang perbankan merupakan suatu kejadian potensial baik yang dapat diperkirakan maupun tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif pada pendapatan.[64] Menurut Taswan, risiko sering dikaitkan dengan ketidakpastian. Ketidakpastian adalah keadaan dari beberapa kemungkinan kejadian dan setiap kejadian akan menyebabkan hasil yang berbeda.[65] Sedangkan menurut Abbas Salim, risiko adalah ketidaktentuan yang mungkin melahirkan kerugian (*loss*).[66] Istilah risiko juga dapat diartikan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan. Yang dapat berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank.[67]

Dari definisi-definisi tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa risiko adalah ketidakpastian atau kemungkinan yang mengakibatkan kerugian dalam suatu perusahaan maupun dalam lembaga keuangan shariah.

Bagi perbankan perlu mengamati risiko karena menyangkut dengan penyaluran kredit yang diberikan kepada para debiturnya dan risiko yang akan ditanggung oleh para debiturnya tersebut.[68]

---

[64] Tasriani dan Irfan Andi, "Penerapan dan Pengelolaan Manajemen Risiko Dalam Industri Perbankan Syariah", *Jurnal Sosial Budaya: Media Komunikasi Ilmu-ilmu Sosial dan Budaya.* Vol. 12. No. 1. 2015, 110.

[65] Taswan, *Manajemen Perbankan: Konsep, Teknik dan Aplikasi Banking Risk Assessment* (Yogyakarta: UPP STIM YKN Yogyakarta, 2006), 297.

[66] Salim, A. Abbas, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 4.

[67] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 255.

[68] Ibid., 90.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu dalam suatu lembaga keuangan konvensional maupun shari'ah juga ditemukan beberapa pengklasifikasian risiko yang perlu dilakukan pengelolaan agar dapat diantisipasi. Risiko dalam lembaga keuangan diklasifikasikan, yaitu sebagai berikut:[69]

a. Risiko kredit, risiko yang disebabkan karena kegagalan *counterparty* dalam memenuhi kewajibannya. Dalam lembaga keuangan shariah, risiko pembiayaan mencakup risiko produk dan risiko terkait pembiayaan koperasi.
b. Risiko pasar, risiko kerugian yang terjadi pada portofolio yang dimiliki oleh lembaga keuangan akibat adanya pergerakan variabel pasar berupa nilai tukar.
c. Risiko likuiditas, risiko yang disebabkan oleh ketidakmampuan lembaga keuangan untuk memenuhi kewajibannya saat jatuh tempo.
d. Risiko operasional, risiko yang disebabkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, *human error*, kegagalan sistem, atau yang mempengaruhi operasional lembaga keuangan.
e. Risiko hukum, risiko yang disebabkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis, seperti adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau kelemahan perjanjian seperti tidak terpenuhinya syarat keabsahan suatu kontrak atau pengikatan agunan yang tidak sempurna.
f. Risiko reputasi, risiko yang disebabkan adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan atau adanya persepsi negatif terhadap lembaga keuangan.

[69] Fasa Iqbal, "Manajemen Risiko Perbankan Syariah", *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1, No. 2, Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Risiko strategis, risiko yang disebabkan oleh adanya implementasi dan pelaksanaan strategi yang tidak tepat, atau pengambilan keputusan bisnis yang tidak tepat.
h. Risiko kepatuhan, risiko yang disebabkan oleh tidak dipatuhinya ketentuan-ketentuan yang ada, baik ketentuan internal maupun eksternal.
i. Risiko imbal hasil, risiko akibat perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan kepada nasabah karena terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima dari penyaluran dana yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dana pihak ketiga.

3. Pengertian Manajemen Risiko

Suatu teknik merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi bisnis dari para pengusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan disebut dengan manajemen.[70] Sedangkan risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa *(event)* tertentu. Risiko dalam konteks perbankan dapat diartikan sebagai suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan *(expected)* maupun yang tidak dapat diperkirakan *(unexpected)* yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank.[71] Sehingga dapat disimpulkan dari kedua pengertian tersebut, bahwa manajemen risiko adalah suatu proses perencanaan atas usaha-usaha para anggota organisasi dalam

[70] Sukamdiyo, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Erlangga, 1996), 1.

[71] Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengatur potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa yang yang bisa diprediksi maupun yang tidak dapat diprediksi.

Adapun siklus karakter manajemen risiko dalam perbankan shariah, yaitu sebagai berikut:[72]

Gambar 2.1
Alur Karakter *Risk Management*

a. Risk Identification

Dalam proses *risk identification* perusahaan perlu melakukan identifikasi terhadap risiko yang akan ditemukan. Adapun sejumlah tekhnik yang digunakan dalam melakukan *risk identification* dengan cara mencari sumber penyebab terjadinya suatu risiko. Misal direpresentasikan pada tungku yang diletakkan didekat minyak tanah, sehingga dalam hal ini yang merupakan sumber risikonya adalah api, karena peletakan tungku didekat minyak tanah tersebut dapat diidentifikasikan sebagai kedaan yang bisa menyebabkan terjadinya kecelakaan, sehingga bangunan-bangunan yang dapat terbakar juga merupakan eksposur yang akan dihadapi oleh suatu perbankan. Kebakaran yang terjadi merupakan kejadian yang dapat

[72] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Prenada, 2013), 256-259.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merugikan. Jika dicontohkan pada lembaga perbankan yaitu, ketika bank dihadapkan dengan risiko pembiayaan atau kredit. Hal tersebut disebabkan karena tidak dapatnya pihak tertagih untuk melunasi angsuran tanggungjawab nya. Bank yang aktif dalam melaksanakan bisnis sekuritas, akan menyebabkan bank harus menghadapi risiko pasar. Dalam menghadapi risiko pembiayaan, setiap bank memiliki cara yang berbeda-beda tergantung dari karakteristiknya.[73]

Adapun identifikasi risiko dalam perbankan shariah, yaitu sebagai berikut: *pertama,* proses transaksi pembiayaan. Dalam proses ini setidaknya terlihat pada tiga aspek, yaitu proses transaksi pembiayaan, transaksi bagi hasil dan transaksi devisa. *Kedua,* proses manajemen. Dalam proses manajemen terlihat pada sistem dan prosedur operasional akuntansi serta *chart of account*; sistem dan prosedur operasional teknologi informasi; sistem dan prosedur operasional tutup buku; sistem dan prosedur operasional pengembangan produk. *Ketiga,* sumber daya manusia. Proses sumber daya manusia terlihat pada spesifikasi kapabilitas yang tidak hanya mencakup dalam bidang perbankan secara umum tetapi juga meliputi aspek-aspek shariah. Dalam hal tersebut *account officer* pembiayaan harus melakukan analisis pembiayaan terkait dengan usaha para nasabah. Kelanjutan pembiayaan yang disalurkan pihak perbankan kepada nasabah dapat

[73] Mamduh M. Hanafi, *Manajemen Risiko* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), 10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditentukan dan dilihat dari kelangsungan usaha nasabah.[74] *Keempat,* tekhnologi. Dalam hal ini pembiayaan berbasis bagi hasil dapat dilakukan dengan menggunakan *Bussiness Requirement Spesification,* selain itu *Bussiness Requirement Spesification* juga dapat digunakan untuk nasabah sebagai pihak ketiga. *Kelima, external environment*. Keberadaan *dual regulatory body* dalam hal ini adalah Bank Indonesia dan Dewan Shariah Nasional merupakan salah satu contoh dari segi lingkungan eksternalnya. *Keenam,* kerusakan. Hal tersebut bisa dilihat dari rusaknya objek ijarah dan IMBT *(Ijarah Muntahiyah Bittamlik).*[75]

b. Risk Assessment

Dalam hal ini akan terlihat pada hubungan antara *probability* dan *impact. Probability* adalah kemampuan perusahaan dalam memperoleh keuntungan.[76] Sedangkan *impact* adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lainnya yang dinilai oleh pencapaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan.

Adapun dua faktor yang mendasari *risk assessment* didasarkan, yaitu kuantitas dan kualitas risiko. *Pertama,* banyaknya nilai yang rentan terhadap risiko merupakan faktor kuantitas. *Kedua,* kemungkinan munculnya suatu risiko merupakan faktor kualitas. Karena semakin meningkatnya kerentanan

---

[74] Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syari'ah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), 90.

[75] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Prenada, 2013), 256.

[76] Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2016), 117.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap risiko, maka semakin meningkat juga kemungkinan terjadinya suatu risiko.[77]

Melakukan penilaian eksposur risiko bank dapat digunakan untuk rujukan dalam pelaksanaan pengendalian merupakan tujuan dari *risk assessment.* Penilaian tersebut harus dilaksanakan bertahap berdasarkan produk, portofolio serta semua kegiatan perbankan. Penggunaan sistem minimum, diharapkan bisa melakukan pengukuran terhadap tingkat sensitif produk pada perubahan dari beberapa faktor yang mempengaruhinya, baik dalam kondisi normal maupun tidak normal.[78]

c. *Risk Monitoring*

Setiap lembaga termasuk perbankan perlu mempunyai beberapa teknik dan metode untuk memantau tingkat toleransi dan eksposur risiko, kepatuhan limit dan konsistensi pada pelaksanaan kebijakan dan metode yang telah disepakati. Perbankan juga perlu mempersiapkan beberapa teknik cadangan yang dinilai efektif dalam melakukan pencegahan terhadap kejadian yang dapat mengganggu prosedur pemantauan risiko, serta melaksanakan pemeriksaan ulang secara bertahap pada teknik cadangan yang telah dilaksanakan.[79] Pemantauan risiko juga mencakup antisipasi dalam menghadapi terjadinya risiko. Antisipasi risiko dalam lembaga keuangan shariah bertujuan untuk:

---

[77] Herman Darmawi, *Manajemen Risiko,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 34.

[78] Nur Rianto Al- Arif dan Yuke Rahmawati, *Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah,* (Bandung: Pustaka Setia), 31.

[79] Ibid., 32.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) *Preventive*. Dalam hal ini memerlukan persetujuan DPS untuk mencegah kekeliruan proses dan transaksi dari aspek shariah. Disamping itu, juga memerlukan opini bahkan fatwa DSN (Dewan Shariah Nasional) bila Bank Indonesia belum memadai atau berada diluar kewenangannya.
2) *Detective*. Pengawasan disini meliputi dua aspek, yaitu aspek perbankan oleh Bank Indonesia dan aspek shariah oleh DPS (Dewan Pengawas Shariah). Kadangkala juga timbul pemahaman yang berbeda atas suatu transaksi apakah melanggar shariah atau tidak.
3) *Recovery*. Koreksi atas suatu kesalahan dapat melibatkan Bank Indonesia untuk aspek perbankan dan DSN (Dewan Shariah Nasional) untuk aspek shariah.

Aktivitas pemantauan atau *monitoring* tidak hanya meliputi manajemen lembaga keuangan saja, tetapi juga melibatkan DPS (Dewan Pengawas Shariah). Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh manajemen risiko yaitu, [80] untuk kelangsungan hidup perusahaan (*survival*), ketenangan dalam berfikir, memperkecil biaya (*least cost*), menstabilisasi pendapatan perusahaan, memperkecil/meniadakan gangguan dalam berproduksi, mengembangkan pertumbuhan perusahaan, serta mempunyai tanggung jawab sosial terhadap perusahaan.

[80] Abbas Salim, *Asuransi & Manajemen Risiko* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 201.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Risk Control

Risk control digunakan dalam melakukan pengelolaan beberapa risiko yang bisa mengancam kelanjutan dari kegiatan perbankan. *Risk control* juga dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pencegahan atau penurunan kemungkinan risiko yang tidak diinginkan terjadi. Hal ini dapat dicontohkan pada seseorang yang mengaktifkan tanda bahaya dikendaraannya, dengan tujuan agar dapat mengantisipasi kejadian pencurian, dan agar dapat melakukan pencegahan terhadap kejadian kebakaran dengan menempatkan tanda bahaya adanya asap di suatu gedung, sehingga tanda bahaya tersebut dapat dikatakan metode dalam pengendalian risiko kebakaran.

Dengan demikian, dalam dunia perbankan perlu adanya manajemen risiko. Terdapat beberapa argumen bahwa *risk management* sangat penting dalam dunia perbankan baik konvensional dan shari'ah diantaranya:[81]

a. Memastikan lembaga keuangan tidak mengalami kerugian yang bersifat *unacceptable*.
b. Meminimalisir kerugian dari berbagai risiko yang bersifat *uncontrolled*.
c. Mengukur eksposur dan pemusatan risiko.
d. Mengalokasikan modal dan membatasi risiko.

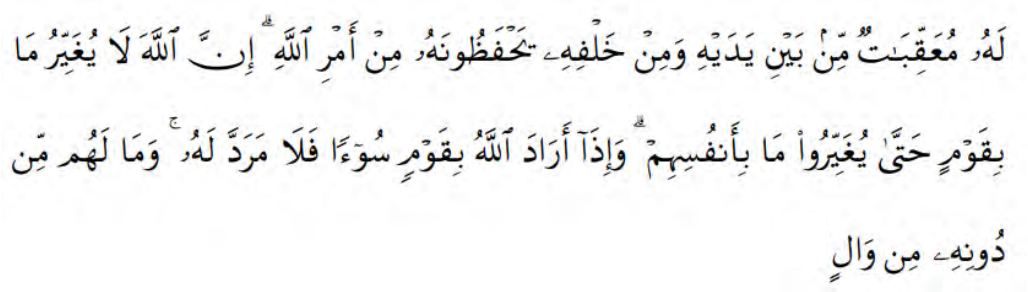
[81] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Prenada, 2013), 255.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Tujuan Manajemen Risiko

Manajemen risiko memiliki tujuan untuk menciptakan rasa aman, pengeluaran dana pelaksanaan manajemen risiko menjadi lebih efektif serta efisien, mengembangkan pengoperasian kegiatan suatu lembaga agar tetap berkesimbungan, sehingga penghasilan dari suatu perusahaan lebih konstan, memberi kepuasan untuk lembaga dan pihak terkait, mengurangi tingkat kemungkinan terganggunya proses produksi, melakukan pengembangan terhadap progres suatu lembaga serta memiliki tanggungjawab sosial kepada staff.

Sedangkan manajemen risiko dalam Islam bertujuan untuk menjauhi sifat boros. Al- Qur'an menjelaskan hal tersebut dalam surah Ar- Ra'ad: 11, sebagai berikut:


لَهُۥ مُعَقِّبَٰتٌ مِّنۢ بَيۡنِ يَدَيۡهِ وَمِنۡ خَلۡفِهِۦ يَحۡفَظُونَهُۥ مِنۡ أَمۡرِ ٱللَّهِۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا
بِقَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوۡمٖ سُوٓءٗا فَلَا مَرَدَّ لَهُۥۚ وَمَا لَهُم مِّن
دُونِهِۦ مِن وَالٖ

> *"Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya secara bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia".* (QS. Ar- Ra'ad: 11)

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa jika seorang hamba tidak memiliki kemauan untuk mengubah pandangan hidupnya, maka keadaannya juga akan sama tidak ada perubahan dalam cara pengelolaan harta dan usaha

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang dimilikinya. Hal tersebut sama dengan manajemen risiko dalam Islam yang mengingatkan agar selalu berhemat dalam mengelola harta yang dimiliki dengan memperhatikan kemungkinan kondisi yang terjadi di masa depan. Sehingga menabung atau berinvestasi juga diperlukan sebagai solusi untuk memudahkan dalam menghadapi suatu risiko.

B. Tinjauan Umum Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antar bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dan dengan imbalan atau bagi hasil.[82]

Sedangkan menurut Binti Nur Asiyah, pembiayaan merupakan pendanaan yang diberikaan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri atau lembaga. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.[83] Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat

[82] Jureid, "Manajemen Risiko Bank Islam (Penanganan Pembiayaan Bermasalah Dalam Produk Pembiayaan Pada PT Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan).", dalam *Jurnal Analytica Islamica,* Vol. 5, No. 1, 2016, 93.

[83] Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.

Pembiayaan yang diberikan oleh bank shariah, berbeda dengan kredit yang diberikan oleh bank konvensional. Dalam perbankan shariah, *return* atas pembiayaan bukan dalam bentuk bunga, akan tetapi dalam bentuk lain yang sesuai dengan akad-akad yang disediakan di bank shariah.

2. Unsur-Unsur Pembiayaan

Menurut Ismail, ada beberapa unsur-unsur dalam pembiayaan, yaitu sebagai berikut:[84]

a. Bank Shariah

Bank Shariah merupakan badan usaha yang memberikan pembiayaan kepada pihak lain yang membutuhkan dana.

b. Mitra Usaha/ *Partner*

Mitra usaha/ partner merupakan pihak yang mendapatkan pembiayaan dari bank shariah, atau pengguna dana yang disalurkan oleh bank shariah.

c. Kepercayaan *(Trust)*

Bank shariah memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pembiayaan bahwa mitra akan memenuhi kewajiban untuk mengembalikan dana bank shariah sesuai dengan jangka waktu tertentu yang diperjanjikan. Bank shariah memberikan pembiayaan kepada mitra usaha sama artinya

[84] Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 107.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan bank memberikan kepercayaan kepada pihak penerima pembiayaan, bahwa pihak penerima pembiayaan akan dapat memenuhi kewajibannya.

d. Akad

Akad merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara bank shariah dan pihak nasabah/ mitra.

e. Risiko

Setiap dana yang disalurkan/ diinvestasikan oleh bank shariah selalu mengandung risiko tidak kembalinya dana. Risiko pembiayaan merupakan kemungkinan kerugian yang akan timbul karena dana yang disalurkan tidak dapat kembali.

f. Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan periode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh bank shariah. Jangka waktu dapat bervariasi antara lain jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Jangka pendek adalah jangka waktu pembayaran kembali pembiayaan hingga 1 tahun. Jangka menengah merupakan jangka waktu yang diperlukan dalam melakukan pembayaran kembali antara 1 hingga 3 tahun. Jangka panjang adalah jangka waktu pembayaran yang lebih dari 3 tahun.

g. Balas Jasa

Sebagai balas jasa atas dana yang disalurkan oleh bank shariah, maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank dan nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan yang diberikan oleh bank shariah berfungsi membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan usahanya. Masyarakat merupakan individu, pengusaha, lembaga, badan usaha, dan lain-lain yang membutuhkan dana.

Secara terperinci pembiayaan memiliki beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut:[85]

a. Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar-menukar barang dan jasa

Pembiayaan dapat meningkatkan arus tukar barang, hal ini seandainya belum tersedia uang sebagai alat pembayaran, maka pembiayaan akan membantu melancarkan lalu lintas pertukaran barang dan jasa.

b. Pembiayaan merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan *idle fund*

Bank dapat mempertemukan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana. Pembiayaan merupakan satu cara untuk mengatasi gap antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana. Bank dapat memanfaatkan dana *idle* untuk disalurkan kepada pihak yang membutuhkan. Dana yang berasal dari golongan yang kelebihan dana, apabila disalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana, maka akan efektif, karena dana tersebut dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan dana.

[85] Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pembiayaan sebagai alat pengendali harga

Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatnya jumlah uang yang beredar, dan peningkatan peredaran uang akan mendorong kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan pembiayaan, akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar, dan keterbatasan uang yang beredar di masyarakat memiliki dampak pada penurunan harga.

d. Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada

Pembiayaan *muḍārabah* dan *musyarakah* yang diberikan oleh bank shariah memiliki dampak pada kenaikan makro-ekonomi. Mitra (pengusaha), setelah mendapatkan pembiayaan dari bank shariah, akan memproduksi barang, mengolah bahan baku menjadi barang jadi, meningkatkan volume perdagangan, dan melaksanakan kegiatan ekonomi lainnya.

4. Jenis-Jenis Pembiayaan

Adapun jenis-jenis pembiayaan berdasarkan tujuan penggunaannya, jangka waktunya, sektor usahanya, segi jaminannya, dan jumlahnya, yaitu sebagai berikut:[86]

[86] Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 113.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pembiayaan Dilihat dari Tujuan Penggunaannya

1) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan investasi diberikan oleh bank shariah kepada nasabah untuk pengadaan barang-barang modal (aset tetap) yang mempunyai nilai ekonomis lebih dari satu tahun.

2) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang biasanya habis dalam satu siklus usaha. Pembiayaan modal kerja ini diberikan dalam jangka pendek yaitu selama-lamanya satu tahun.

3) Pembiayaan Konsumsi

Pembiayaan konsumsi diberikan kepada nasabah untuk membeli barang-barang untuk keperluan pribadi dan tidak untuk keperluan usaha.

b. Pembiayaan Dilihat dari Jangka Waktunya

1) Pembiayaan Jangka Pendek

Pembiayaan jangka pendek adalah pembiayaan yang diberikan dengan jangka waktu maksimal satu tahun. Pembiayaan jangka pendek biasanya diberikan oleh bank shariah untuk membiayai modal kerja perusahaan yang mempunyai siklus usaha dalam satu tahun, dan pengembaliannya disesuaikan dengan kemampuan nasabah.[87]

[87] Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pembiayaan Jangka Menengah

Pembiayaan jangka menengah diberikan dengan jangka waktu antara satu tahun hingga 3 tahun. Pembiayaan ini dapat diberikan dalam bentuk pembiayaan modal kerja, investasi, dan konsumsi.

3) Pembiayaan Jangka Panjang

Pembiayaan yang diberikan dengan jangka waktu lebih dari tiga tahun merupakan pembiayaan jangka panjang. Pada umumnya pembiayaan jangka panjang disalurkan dalam bentuk pembiayaan untuk kebutuhan investasi, contohnya untuk membeli gedung, membangun suatu proyek, penyediaan mesin dan peralatan dengan nominal yang besar. Selain itu disalurkan dalam bentuk pembiayaan untuk konsumsi dengan nilai yang besar, contohnya untuk membeli rumah.

c. Pembiayaan Berdasarkan Bidang Usahanya

1) Bidang Industri

Bidang usaha yang memproduksi bahan mentah menjadi barang jadi atau memproduksi suatu barang menjadi barang yang lain dan mempunyai unsur manfaat yang tinggi merupakan salah satu jenis penyaluran pembiayaan berdasarkan bidang industri. Contoh usaha dalam bidang industri yaitu industri eletronik, industri pertambangan, industri kimia, dan industri tekstil.

2) Bidang Perdagangan

Dalam hal ini pembiayaan akan disalurkan kepada para pemilik usaha dalam bidang perdagangan yang memiliki perdagangan tingkat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kecil, menengah, maupun besar. Tujuan penyaluran pembiayaan ini agar dapat membantu mengembangkan jenis usaha nasabah, contohnya dalam meningkatkan jumlah penjualan dan memperluas jangkauan pasar.

3) Bidang Pertanian, Peternakan, Perikanan, dan Perkebunan

Pembiayaan dalam hal ini akan disalurkan dengan tujuan untuk meningkatkan penghasilan dari bidang pertanian, peternakan, perikanan, serta perkebunan.

4) Bidang Jasa

Dalam hal ini adapun beberapa bidang jasa yang diberikan pembiayaan oleh pihak bank, yaitu jasa pendidik, jasa rumah sakit, jasa angkutan, dan jasa-jasa lainnya.

5) Bidang Perumahan

Bank shariah memberikan pembiayaan kepada mitra usaha yang bergerak di bidang pembangunan perumahan. Pada umumnya diberikan dalam bentuk pembiayaan konstruksi, yaitu pembiayaan untuk pembagunan perumahan. Cara pembayaran kembali yaitu dipotong dari yang telah terjual.

d. Pembiayaan Dilihat dari Segi Jaminan

1) Pembiayaan dengan Jaminan

Pembiayaan dengan jaminan merupakan jenis pembiayaan yang didukung dengan jaminan (agunan) yang cukup. Agunan atau jaminan dapat digolongkan menjadi jaminan perorangan, benda berwujud, dan benda tidak berwujud.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pembiayaan Tanpa Jaminan

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah tanpa di dukung adanya jaminan. Pembiayaan ini diberikan oleh bank shariah atas dasar kepercayaan. Pembiayaan tanpa jaminan ini risikonya tinggi, karena tidak ada pengaman yang dimiliki oleh bank shariah apabila nasabah wanprestasi.[88]

e. Pembiayaan Dilihat dari Jumlahnya

1) Pembiayaan Retail

Pembiayaan retail merupakan pembiayaan yang diberikan kepada individu atau pengusaha dengan skala usaha sangat kecil. Jumlah pembiayaan yang dapat diberikan hingga Rp. 350.000.000,-

2) Pembiayaan Menengah

Pembiayaan menengah merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha pada level menengah, dengan batasan antara Rp. 350.000.000,- hingga Rp. 5.000.000.000,-.

3) Pembiayaan Korporasi

Pembiayaan korporasi merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan jumlah nominal yang besar dan diperuntukkan kepada nasabah besar (korporasi). Misalnya, jumlah pembiayaan lebih dari Rp. 5.000.000.000,- dikelompokkan dalam pembiayaan korporasi.

[88] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Prenada, 2013), 240.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Analisis Pembiayaan

Suatu cara untuk melakukan analisis dalam suatu bank shari'ah dalam penilaian pengajuan pembiayaan oleh calon nasabah merupakan analisis pembiayaan. Tujuan dilakukannya analisis pembiayaan agar bank shari'ah mendapatkan kepercayaan bahwa proyek yang didanai layak (*feasible*).[89]

Beberapa prinsip dasar yang perlu dilakukan sebelum memutuskan permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah antara lain dikenal dengan prinsip 5C. Implementasi prinsip dasar dalam pemberian pembiayaan serta analisis yang mendalam terhadap calon nasabah, perlu dilakukan oleh bank shariah agar bank tidak salah memilih dalam menyalurkan dananya, sehingga dana yang disalurkan kepada nasabah dapat terbayar kembali sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan. Adapun prinsip dasar dalam pemberian pembiayaan atau yang biasa disebut dengan prinsip 5C, yaitu sebagai berikut:[90]

a. *Character* (Watak)

Character merupakan penilaian terhadap kepribadian calon debitur atau penerima pembiayaan dengan tujuan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa penerima pembiayaan dapat memenuhi kewajibannya.

b. *Capacity* (Kemampuan)

Capacity merupakan penilaian secara subyektif tentang kemampuan calon debitur dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu

[89] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 137.

[90] Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2016), 112-116.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembiayaan. Kemampuan diukur dengan catatan prestasi penerima pembiayaan dimasa lalu yang didukung dengan pengamatan di lapangan atau sarana usahanya seperti toko, karyawan, alat-alat, pabrik serta metode kegiatan lainnya.

c. *Capital* (Modal)

Capital merupakan penilaian terhadap kemampuan modal yang dimiliki oleh calon penerima pembiayaan yang diukur dengan posisi perusahaan secara keseluruhan yang ditujukan oleh penekanan komposisi modalnya.[91]

d. *Collateral* (Jaminan)

Collateral yaitu penilaian terhadap jaminan yang dimiliki calon penerima pembiayaan. Penilaian ini bertujuan untuk lebih meyakinkan bahwa jika suatu risiko kegagalan pembiayaan terjadi, maka jaminan dapat dipakai sebagai pengganti dari kewajiban. Tetapi, adakalanya ditekankan pada faktor kepercayaan kedekatan hubungan dengan pengusaha dan kegiatan usahanya saling mengenal karena daerah usahanya tidak luas melalui tanggung renteng dan atau jaminan kepercayaan dari tokoh setempat yang diiringi dengan pengajian bersama.

e. *Condition of economy* (Kondisi Ekonomi)

Condition of economy merupakan penilaian dengan cara menganalisis bagian pembiayaan dengan melihat kondisi perekonomian

[91] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 138.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara umum. Khususnya yang terkait dengan usaha calon debitur, hal tersebut dilakukan karena keadaan eksternal usaha yang dibiayai mempunyai peranan yang sangat besar dalam memperlancar usaha yang dibiayai.

6. Prosedur Pemberian Pembiayaan

Secara umum prosedur pembiayaan oleh badan hukum, yaitu sebagai berikut:[92]

a. Pengajuan Berkas-Berkas

Dalam permohonan kredit ini, pemohon kredit mengajukan permohonan yang dituangkan dalam suatu proposal. Kemudian dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan. Pengajuan proposal kredit hendaknya yang berisi antara lain sebagai berikut:

1) Latar belakang perusahaan seperti riwayat hidup singkat perusahaan, jenis bidang usaha, identitas perusahaan, nama pengurus berikut pengetahuan dan pendidikannya, perkembangan perusahaan serta relasinya dengan pihak-pihak pemerintah dan swasta.
2) Maksud dan tujuan, apakah untuk memperbesar omset penjualan atau meningkatkan kapasitas produksi atau mendirikan pabrik baru (perlunasan) serta tujuannya.
3) Besarnya pembiayaan dan jangka waktu, dalam hal ini pemohon menentukan besarnya jumlah pembiayaan yang ingin diperoleh dan jangka

[92] Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ed. Revisi. Cet. 14 (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 100-103.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

waktu pembiayaan. Penilaian kelayakan dan besarnya pembiayaan dan jangka waktu dapat kita lihat dari *cash flow* serta laporan keuangan (neraca dan laporan laba rugi) tiga tahun terakhir. Jika dari hasil analisis tidak sesuai dengan permohonan, maka pihak bank tetap berpedoman terhadap hasil analisis mereka dalam menentukan jumlah pembiayaan dan jangka waktu pembiayaan yang layak diberikan kepada si pemohon.

4) Cara pemohon mengembalikan kreditnya, dijelaskan secara rinci cara-cara nasabah dalam mengembalikan kreditnya apakah dari hasil penjualan atau cara lainnya.
5) Jaminan kredit, hal ini merupakan jaminan untuk menutupi segala risiko terhadap kemungkinan macetnya suatu kredit baik yang ada unsur kesengajaan atau tidak. Jaminan pembiayaan yang diberikan dalam bentuk surat atau sertifikat. Penilaian jaminan pembiayaan haruslah teliti jangan sampai terjadi sengketa, palsu, dan sebagainya. Biasanya jaminan diikat dengan suatu asuransi tertentu.

b. Penyelidikan Berkas Pinjaman

Dalam penyelidikan berkas hal-hal yang perlu diperhatikan adalah membuktikan kebenaran dan keaslian dari berkas-berkas yang ada, seperti kebenaran dan keaslian akte notaris, KTP dan surat-surat jaminan seperti sertifikat tanah, BPKB kendaraan kepada instansi yang berwenang mengeluarkannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Wawancara Pertama

Merupakan penyelidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam. Tujuannya untuk dapat meyakinkan apakah berkas-berkas tersebut sesuai dan lengkap seperti dengan yang lembaga keuangan inginkan. Wawancara ini juga untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang sebenarnya.

d. Peninjauan ke Lokasi *(On The Spot)*

Setelah memperoleh keyakinan dan keabsahan dokumen dari hasil penyelidikan dan wawancara maka langkah selanjutnya adalah melakukan peninjauan ke lokasi yang menjadi objek pembiayaan. Kemudian hasil *on the spot* dicocokkan dengan hasil wawancara pertama.

e. Wawancara II

Wawancara kedua ini merupakan kegiatan perbaikan berkas. Jika mungkin ada kekurangan-kekurangan pada saat setelah dilakukan *on the spot* di lapangan. Catatan yang ada pada permohonan dan pada saat wawancara pertama dicocokkan dengan pada saat *on the spot* apakah ada kesesuaian dan mengandung unsur kebenaran.

f. Keputusan Pembiayaan

Keputusan pembiayaan adalah menentukan apakah pembiayaan layak untuk diberikan atau ditolak. Jika layak maka dipersiapkan administrasinya. Biasanya keputusan pembiayaan akan mencakup: akad pembiayaan yang akan ditandatangani, jumlah uang yang diterima, jangka waktu pembiayaan, dan biaya-biaya yang harus dibayar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keputusan pembiayaan biasanya merupakan keputusan *team*. Begitupula bagi pembiayaan yang ditolak, maka hendaknya dikirim surat penolakan sesuai dengan alasannya masing-masing.

g. Penandatanganan Akad Kredit/Perjanjian Lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan maka terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad pembiayaan, mengikat jaminan dengan hipotek dan surat perjanjian atau pernyataan yang dianggap perlu. Penanda tanganan dilaksanakan antara lembaga keuangan dengan debitur secara langsung atau melalui notaris.

h. Realisasi Kredit

Setelah akad pembiayaan ditandatangani, maka langkah selanjutnya adalah merealisasikan pembiayaan. Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di lembaga keuangan yang bersangkutan. Dengan demikian penarikan dana pembiayaan dapat dilakukan melalui rekening yang telah dibuka.

i. Penyaluran dan Penarikan Dana

Pencairan atau pengambilan uang dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan pembiayaan yaitu sekaligus atau secara bertahap.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tinjauan Umum Manajemen Risiko Pembiayaan

1. Risiko Pembiayaan

Seperti halnya lembaga keuangan konvensional, lembaga keuangan shariah juga juga menghadapi risiko pembiayaan dalam menyalurkan dananya kepada masyarakat. Risiko pembiayaan adalah risiko yang disebabkan oleh adanya kegagalan *counterparty* dalam memenuhi kewajibannya. Risiko pembiayaan mencakup risiko terkait produk dan risiko terkait pembiayaan korporasi, yaitu sebagai berikut:[93]

a. Risiko Terkait Produk

1) Risiko Terkait Pembiayaan Berbasis *Natural Certainty Contracts* (NCC)

Analisis risiko pembiayaan berbasis *natural certainty contracts* adalah mengidentifikasi atau menganalisis dampak dari seluruh risiko nasabah sehingga keputusan pembiayaan yang diambil sudah memperhitungkan risiko yang ada dari pembiayaan berbasis *natural certainty contracts*, seperti *murabahah, ijarah, ijarah muntahia bit tamlik* (IMBT), *salam* dan *istishna'*.

2) Risiko Terkait Pembiayaan Berbasis *Natural Uncertainty Contracts* (NUC)

Analisis risiko pembiayaan berbasis *natural uncertainty contracts* adalah mengidentifikasi dan menganalisis dampak dari seluruh risiko nasabah sehingga keputusan pembiayaan yang diambil sudah

[93] Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Prenada, 2013), 260-271.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperhitungkan risiko yang ada dari pembiayaan berbasis *natural uncertainty contracts* seperti *muḍārabah* dan *musyarakah*.

b. Risiko Terkait Koporasi

1) Risiko yang Timbul dari Perubahan Kondisi Bisnis Nasabah

Setelah pencairan pembiayaan. Adapun tiga risiko yang dapat timbul dari perusahaan kondisi bisnis nasabah setelah pencairan pembiayaan, yaitu *over trading*, a*dverse trading*, *liquidity run.*

2) Risiko yang Timbul dari Komitmen Kapital yang Berlebihan

Sebuah perusahaan mungkin saja mengambil komitmen kapital yang berlebihan dan menandatangani kontrak untuk pengeluaran berkala besar. Apabila tidak dapat menghargai komitmennya, bank dapat dipaksa untuk dilikuidasi. Bank maupun *supplier* pembiayaan perdagangan sering kali tidak mampu untuk mengontrol suatu pengeluaran yang berlebihan dari sebuah perusahaan. Namun demikian, bank dapat mencoba untuk memonitornya dengan melihat, misalnya: neraca perusahaan tersebut yang terakhir dipublikasikan, dimana komitmen pengeluaran kapital harus diungkap.

3) Risiko yang Timbul dari Lemahnya Analisis Bank

Terdapat tiga macam risiko yang timbul dari lemahnya analisis bank, yakni:

a) Analisis Pembiayaan yang Keliru

Analisis pembiayaan yang keliru terjadi bukan karena perubahan kondisi nasabah yang tak terduga, tetapi dikarenakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memang sejak awal nasabah yang bersangkutan berisiko tinggi. Keputusan pembiayaan bisa jadi adalah keputusan yang tidak valid. Kesalahan dalam pengambilan keputusan ini biasanya bersumber dari informasi yang tersedia. Untuk mengatasi hal ini, bank memerlukan staff yang terlatih dan berpengalaman dalam menyusun suatu pendekatan pembiayaan.

b) *Creative Accounting*

Creative accounting merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan penggunaan kebijakan akuntansi perusahaan yang memberikan keterangan menyesatkan tentang suatu laporan posisi keuangan perusahaan.

c) Karakter Nasabah

Terkadang nasabah dapat memperdaya bank dengan sengaja menciptakan pembiayaan macet. Bank perlu waspada terhadap kemungkinan ini dengan mencoba untuk membuat suatu keputusan berdasarkan informasi objektif tentang karakter nasabah.

Dalam praktiknya, kemacetan suatu kredit disebabkan oleh dua unsur sebagai berikut:[94]

a. Dari Pihak Perbankan

Dalam melakukan analisisnya, pihak analis kurang teliti sehingga apa yang harusnya terjadi tidak diprediksi sebelumnya atau mungkin dalam

[94] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 128-129.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan perhitungan. Dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analis kredit dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara subjektif dan akal-akalan.

b. Dari Pihak Nasabah

Dari pihak nasabah kemacetan kredit dapat dilakukan akibat dua hal, yaitu sebagai berikut:

1) Adanya unsur kesengajaan. Dalam hal ini nasabah sengaja untuk tidak bermaksud membayar kewajibannya kepada bank sehingga kredit yang diberikan macet. Dapat dikatakan tidak adanya unsur kemauan untuk membayar, walaupun sebenarnya nasabah mampu.
2) Adanya unsur tidak sengaja, artinya si debitur mau membayar, akan tetapi tidak mampu. Sebagai contoh kredit yang dibiayai mengalami musibah seperti kebakaran, hama, kebanjiran, dan sebagainya. Sehingga kemampuan untuk membayar kredit tidak ada.

2. Manajemen Risiko Pembiayaan

Manajemen risiko pembiayaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari manajemen risiko secara keseluruhan. Sasaran manajemen risiko pembiayaan meliputi mengidentifikasi, menilai, memonitoring, dan mengendalikan seluruh risiko yang timbul dari pemberian pembiayaan secara terarah, terintegrasi, dan berkesinambungan serta dapat meningkatkan pendapatan dan meminimalkan risiko dari pemberian pembiayaan.

Dalam proses manajemen risiko pembiayaan, maka pada tahap awal yaitu mengidentifikasi risiko. Setelah dilakukan identifikasi risiko selanjutnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan pengukuran, pemantauan, dan pengendalian. Dalam pelaksanaan proses manajemen risiko pembiayaan sebagai berikut:[95]

a. Identifikasi Risiko Pembiayaan

Dalam hal ini perlu adanya identifikasi risiko pembiayaan yang melekat pada seluruh produk dan aktivitasnya. Identifikasi risiko tersebut merupakan hasil kajian analisis terhadap karakteristik risiko pembiayaan yang melekat pada aktivitas fungsional. Penilaian risiko pembiayaan harus memerhatikan kondisi keuangan penerima pembiayaan, dan khususnya kemampuan membayar secara tepat waktu, serta jaminan atau agunan yang diberikan.

b. Penilaian Risiko Pembiayaan

Penilaian atau pengukuran risiko merupakan tahap lanjutan setelah pengidentifikasian risiko. Penilaian risiko merupakan usaha untuk mengetahui besar atau kecilnya risiko yang akan terjadi. Hal ini dilakukan untuk melihat tinggi rendahnya risiko yang dihadapi, kemudian bisa melihat dampak dari risiko terhadap kinerja sekaligus bisa melakukan prioritasi risiko, risiko yang mana yang paling relevan. Sistem pengukuran risiko pembiayaan mempertimbangkan karakteristik setiap jenis transaksi risiko pembiayaan, kondisi keuangan debitur serta persyaratannya dalam perjanjian pembiayaan seperti jangka waktu.

[95] Veithzal Rivai dan Andria Permata, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 623.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Monitoring Risiko Pembiayaan

Bank harus mengembangkan dan menerapkan sistem informasi dan prosedur untuk memantau kondisi setiap debitur dan *counterpary* pada seluruh portofolio pembiayaan bank. Sistem pemantauan risiko sekurang-kurangnya memuat ukuran-ukuran dalam rangka memastikan bahwa bank mengetahui kondisi keuangan akhir debitur, memantau kepatuhan terhadap persyaratan dalam perjanjian pembiayaan atau kontrak transaksi risiko pembiayaan, menilai kecukupan agunan dibandingkan dengan kewajiban debitur, mengidentifikasi ketidaktepatan pembayaran dan mengklasifikasikan pembiayaan bermasalah secara tepat waktu, dan menangani dengan cepat pembiayaan bermasalah.

d. Pengendalian Risiko Pembiayaan

Pengendalian risiko adalah suatu tindakan untuk memperkecil kemungkinan atau peluang terjadinya kerugian, menyelamatkan lembaga keuangan dari kerugian dan mengurangi keparahan bila memang terjadi risiko. Pengendalian risiko bisa difokuskan pada usaha mengurangi kemungkinan *(probability)* munculnya risiko dan mengurangi keseriusan konsekuensi risiko tersebut. Pelaksanaan pengendalian risiko digunakan untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha lembaga keuangan. Dalam pengendalian risiko pembiayaan harus menetapkan suatu sistem penilaian yang independen dan berkelanjutan terhadap efektivitas implementasi proses manajemen risiko pembiayaan. Pelaksanaan kaji ulang tersebut harus dilakukan oleh satuan kerja atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

petugas yang independen terhadap satuan kerja yang melakukan transaksi risiko pembiayaan. Pengendalian risiko dapat dilakukan oleh manajemen risiko untuk mengatasi risiko yang mungkin terjadi. Pengendalian risiko dapat dijalankan dengan metode sebagai berikut:[96]

1) Menghindari Risiko

Salah satu cara mengendalikan risiko ialah dengan menghindari harta, orang atau kegiatan dari *exposure* terhadap risiko dengan jalan menolak memiliki, menerima atau melaksanakan kegiatan itu walaupun hanya untuk sementara dan menyerahkan kembali risiko yang terlanjur diterima. Atau segera menghentikan kegiatan kemudian diketahui mengandung risiko. Jadi menghindari risiko berarti menghilangkan risiko.

2) Mengendalikan Kerugian

Pengendalian kerugian dapat dilakukan dengan beberapa cara memperkecil cans untuk terjadinya kerugian, mengurangi keparahan atas kerugian bila kerugian sesungguhnya tidak dapat dihindarkan, dengan menjalankan pencegahan kerugian, dan melakukan tindakan mengurangi kerugian.

3) Pemisahan Risiko

Yang dimaksud dengan pemisahan adalah menyebarkan harta yang menghadapi risiko yang sama, menggantikan penempatan dalam satu

[96] Herman Darmawi, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 79-90.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lokasi. Maksud pemisahan ini adalah mengurangi jumlah kerugian untuk satu peristiwa.

4) Pemindahan Risiko

Pemindahan risiko dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut:

a) Harta milik atau kegiatan yang menghadapi risiko dapat dipindahkan kepada pihak lain, bila dinyatakan dengan tegas maupun dengan transaksi atau kontrak.

b) Risiko itu sendiri yang dipindahkan.

3. Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah

Adapun setelah penyaluran dana dan terjadi pembiayaan bermasalah, bank dapat melakukan penyelamatan dengan memberikan keringanan berupa jangka waktu atau angsuran terutama bagi nasabah pembiayaan yang terkena musibah atau melakukan penyitaan bagi nasabah pembiayaan yang sengaja lalai untuk membayar. Terhadap pembiayaan yang bermasalah atau mengalami kemacetan, sebaiknya dilakukan penyelamatan sehingga bank tidak mengalami kerugian. Penyelamatan terhadap pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan cara, yaitu sebagai berikut:[97]

a) *Rescheduling*, merupakan suatu tindakan yang diambil dengan cara memperpanjang jangka waktu pembiayaan atau jangka waktu angsuran.

[97] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 149-150.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal ini si debitur diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu pembayaran pembiayaan. Misalnya perpanjangan waktu pembiayaan.

b) *Reconditioning*, maksudnya adalah lembaga keuangan mengubah berbagai persyaratan yang ada.

c) *Restructuring*, merupakan tindakan lembaga keuangan kepada nasabah dengan cara menambah modal nasabah dengan pertimbangan nasabah memang membutuhkan tambahan dana dan usaha yang dibiayai memang masih layak.

d) Kombinasi, merupakan suatu kombinasi dari ketiga jenis yang diatas. Seorang nasabah dapat saja diselamatkan dengan kombinasi antara *rescheduling* dengan *restructuring*, misalnya jangka waktu diperpanjang, pembayaran bunga ditunda atau *reconditioning* dengan *rescheduling* misalnya jangka waktu diperpanjang dan modal ditambah.

e) Penyitaan Jaminan, merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak punya I'tikad baik ataupun sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua utang-utangnya.

D. Tinjauan Umum *Customer Relationship Management* (CRM)

1. Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM)

Manajemen hubungan pelanggan (CRM) merupakan suatu manajemen yang lebih mementingkan kepuasan dan menginginkan terciptanya loyalitas nasabah yang perlu didukung dengan sebuah tekhnologi agar mempermudah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

proses pemilahan pengarsipan data nasabah.[98] Adapun beberapa tokoh ilmuan yang memberikan definisi terkait *Customer Relationship Management.* Manajemen hubungan pelanggan (CRM) dapat dikatakan sebagai sarana yang sebagai bentuk pengaplikasian tekhnologi dalam memahami setiap nasabah secara lebih dalam, dan agar dapat memberikan perhatian terhadap segala keperluan masing-masing nasabah.[99]

Menurut Suharno dan Yudi Sutarso, *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan segala prosedur dalam membangun dan menjaga relasi dengan nasabah yang akan memberikan keuntungan dalam penyampaian nilai dan kepuasan nasabah yang superior. Aktivitas tersebut terdiri dari beberapa aspek yaitu melacak, menjaga, dan meningkatkan jumlah nasabah.[100] Sedangkan menurut Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Customer Relationship Management* (CRM) adalah salah satu strategi bisnis yang digunakan dengan tujuan agar dapat mengetahui, mencegah, dan mengendalikan segala kebutuhan nasabah yang bersifat potensial dalam suatu organisasi. Beberapa hal yang menjadi fokus terhadap *Customer Relationship Management* yaitu agar dapat melakukan perbaikan pada peningkatan kepuasan, loyalitas dan pendapatan dari nasabah yang terdapat dalam suatu lembaga, sehingga dapat

[98] Edward Russell-Walling, 50 *Terobosan Manajemen Yang Perlu Anda Ketahui* (Jakarta: Erlangga, 2007), 56.

[99] Philip Kotler, *Marketing Insight S From A To Z...*, 41.

[100] Suharno & Yudi Sutarso, *Marketing in Practice…*,12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengimbangi tingkat persaingan yang tinggi, globalisasi dan perputaran nasabah, serta perkembangan biaya yang di akuisisi oleh nasabah.[101]

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) atau manajemen hubungan pelanggan adalah serangkaian strategi dan prosedur yang perlu diterapkan pada seluruh lembaga. Hal tersebut dilakukan dengan harapan manajemen hubungan pelanggan dapat membantu nasabah dalam berusaha melakukan peningkatan jumlah nasabah serta kesetiaan nasabah yang dapat berdampak positif pada profitabilitas dan produktivitas suatu lembaga.

2. Tantangan dalam *Customer Relationship Management*

Dalam mengimplementasikan *Customer Relationship Management* (CRM), terdapat beberapa tantangan yaitu:

a. Melaksanakan korelasi bersama pasar sasaran
b. Pengrekrutan sumber daya manusia dan rencana retensi
c. Mengelola nasabah yang ada
d. Komunikasi bersama pelanggan[102]

3. Tujuan *Customer Relationship Management*

Luasnya suatu strategi usaha merupakan hal yang efektif dalam pelaksanaan *Customer Relationship Management* (manajemen hubungan pelanggan). Hal yang kurang dipakai ketika salah satu divisi dalam organisasi

[101] Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa*…, 187.

[102] Ibid., 193.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak dapat membuktikan janjinya adalah integrasi lintas saluran. Manajemen hubungan pelanggan memiliki beberapa tujuan, yaitu:

a. Mewujudkan pendapatan yang semakin berkembang
b. Melakukan peningkatan produktivitas
c. Melakukan peningkatan kepuasan[103]
d. Mempermudah penilaian kinerja
e. Meningkatkan efisiensi pekerjaan
f. Memperlancar komunikasi antara bank dengan nasabah.[104]

4. Program *Customer Relationship Management*

Dalam hal ini *customer relationship management* atau manajemen hubungan pelanggan biasanya akan terlihat pemanfaatannya dalam konteks hubungan jangka panjang pada perusahaan. Strategi *customer relationship management* tersebut dapat menggelarkan suatu perencanaan dalam melakukan pemenuhan terhadap harapan nasabah pada perusahaan yang berbentuk *relational relationship*.

a. Program Pemasaran Relasional

Hal yang perlu diperhatikan dalam merencanakan pemasaran relasional adalah penanganan setiap produk yang berbeda dan diperuntukkan bagi orang yang berbeda-beda. Namun,walaupun terdapat perbedaan,

[103] Edward Russell-Walling, 50 *Terobosan*, 59.

[104] Buchari Alma, *Manajemen Corporate,* 195.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

customer relationship management yang disusun dalam suatu lembaga saat diperlukan sebagai dasar untuk melakukan penanganannya.

b. Pemasaran Database

Dalam penyusunan database pedagang harus giat mencari cara untuk mendapatkan dan mengetahui beberapa informasi mengenai konsumennya. Hal ini dilakukan dengan harapan perusahaan dapat mengembangkan sistem *database marketing.*

c. Pemasaran Relasional Pelanggan

Penyusunan beberapa program relasional yang spesifik dilakukan agar bisa mempertahankan konsumen yang diantaranya yaitu, program kepuasan, manajemen nilai pelanggan, loyalitas, kastomisasi massa, membentuk komunitas, serta menyusun beberapa gagasan yang dapat membuat hubungan dengan pelanggan semakin erat dengan melaksanakan tugas sebagai tenaga pedagang..[105]

5. Pengelolaan Manajemen Hubungan Pelanggan

Pada kenyataannya masih terdapat beberapa perusahaan dalam penerapan manajemen hubungan pelanggannya belum maksimal, bahkan kurang berhasil. Tetapi terdapat kurang dari 30% dari semua perusahaan yang melaksanakan sistem *customer relationship management* (manajemen hubungan pelanggan) mengatakan bahwa perusahaan tersebut mampu meraih penghasilan dari investasi yang ditanamkan. Semestinya perusahaan tidak perlu melakukan

[105]Sofjan Assauri, *Strategic Marketing*, 147.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

investasi menggunakan sistem CRM, sehingga perusahaan tersebut bersifat *customer centrik* karena telah dilakukan reorganisasi.

> "Frederick Newell memiliki pandangan lebih jauh mengenai hal ini dan menuduh CRM sangat mengecewakan dalam menjawab masalah pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya. Newell mengusulkan untuk merubah CRM pemasaran berlandaskan hubungan dengan pelanggan menjadi CMR (*Customer Management of Relationship*) pengelolaan hubungan dengan pelanggan"[106].

Ketika suatu perusahaan mampu melaksanakan *customer relationship management* (CRM) dengan baik dan benar, maka akan meningkatkan probabilitas perusahaan dan masyarakat dalam mendapatkan perkembangan yang positif secara keseluruhan, karena hubungan antara pihak akan lebih bernilai manusiawi dan mekanisme pasar akan semakin baik. Adapaun solusi untuk perusahaan agar dapat lebih baik apabila tersedia untuk para konsumen.[107]

6. Penyebab Kegagalan *Customer Relationship Management*

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa perusahaan yang belum mengerti bahwa *customer relationship management* tidak bisa dikatakan sebagai suatu cara untuk menyelesaikan permasalahan, tetapi dapat dikatakan sebagai kebiasaan dalam menjalankan usaha, maka dari itu tidak heran jika dalam penerapan *customer relationship management* terjadi beberapa kegagalan yang harus dihadapi. Selanjutnya terdapat beberapa penyebab kegagalan pelaksanaan *customer relationship management* (CRM), yaitu sebagai berikut:

a. Meluncurkan gagasan CRM diluncurkan tidak disertai sebuah pendekatan

[106]Philip Kotler, *Marketing Insight*, 41.

[107] Ibid., 41-43.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pendekatan CRM dan strategi bisnis tidak menjadi satu kesatuan yang utuh
c. Instrumen CRM hanya berdasarkan pada keberhasilan dari pihak lain
d. Meluncurkan CRM dengan tidak memperhatikan lembaga atau konsumen
e. Meluncurkan CRM dengan tidak berdasarkan pada saran dari konsumen
f. Meluncurkan CRM dengan tidak memaparkan tolak ukur dan tujuan pelaksanaannya.[108]

7. Strategi Keberhasilan *Customer Relationship Management*

Strategi keberhasilan suatu usaha yang berkaitan dengan relasi antara pihak produsen dan konsumen adalah salah satu pendekatan yang seharusnya diterapkan dengan baik, sehingga bisa menumbuhkan pemeliharaan dan peningkatan loyalitas dari konsumen. Adapun beberapa kiat-kiat untuk menjaga hubungan kerjasama yang harus diterapkan dan diperhatikan dalam usaha peningkatan loyalitas yang baik antara konsumen dan produsen, yaitu

a. Ketahui hobi, kesukaan dan kebiasaannya

Upaya merebut perhatian dari calon nasabah ataupun nasabah sangat penting untuk dilakukan agar lembaga perbankan disegani, sehingga dapat menjalankan kerjasama. Pihak lembaga perlu memberikan perhatian kepada nasabah, karena perhatian nasabah secara pribadi berbeda dengan perhatian dari lembaga.

[108] Edward Russell-Walling, 50 *Terobosan*, 57.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Menunjukkan rasa hormat

Dalam hal ini direktur perlu menyempatkan diri untuk menunjukkan rasa hormat dan perhatian kepada setiap staff, ataupun sebaliknya dari staff kepada calon nasabah maupun nasabah tetap.

c. Mengingat pengalaman dan kebutuhannya

Apabila pihak bank menginginkan perhatian dari calon nasabah, maka perlu adanya pendekatan antara staff dan calon nasabah dengan cara menanyakan pengalaman hidup dan kebutuhan yang diperlukannya, agar calon nasabah yakin untuk melakukan transaksi di bak tersebut.

d. Penggunaan tata bahasa yang baik

Dalam hal ini pihak bank harus berhati-hati dalam menggunakan bahasa pikiran dan sudut pandang ketika berbicara dengan nasabah, tanpa harus menggunakan ukuran pikiran atau sudut pandang staff secara pribadi.

e. Harus dapat menarik perhatian nasabah

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan agar dapat menarik perhatian dan mempengaruhi nasabah yaitu dengan menjadikan nasabah merasa terkesan, sehingga pihak bank bisa dengan mudah memancing nasabah agar mau menjelaskan tentang permasalahan, pandangan, dan penghasilan yang mereka dapatkan.

f. Menjadikan nasabah sebagai orang yang penting

Apabila pihak bank mampu menunjukkan kepada nasabah dengan cara memperlakukan nasabah seperti orang diperlukan dan penting, maka pihak bank juga perlu memperlihatkan bahwa pihak bank menyenangi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keberadaan nasabah, karena hal tersebut merupakan salah satu cara yang pasti bisa digunakan untuk mempengaruhi orang lain termasuk nasabah.

g. Mengatasi hal yang memberatkan nasabah secara langsung

Apabila nasabah dalam kondisi yang membuatnya merasa keberatan, maka pihak bank harus berusaha untuk membujuk nasabah agar menyepakati dengan meringankan hal yang membuat nasabah merasa keberatan.

h. Harus mampu menjaga harga diri nasabah

Apabila pihak bank perlu mengatakan informasi yang kurang baik dan bisa membuat nasabah kecewa, maka pihak bank harus berhati-hati agar harga diri nasabah terjaga.

i. Harus mampu membunuh sikap angkuh

Angkuh merupakan salah satu jenis penyakit hati yang paling tidak disukai oleh semua orang dan bisa menghancurkan diri sendiri, selain itu Islam juga tidak menyukai sikap angkuh, oleh karena itu pihak bank harus mampu membunuh rasa sombong dengan menanamkan keyakinan bahwa masih banyak orang yang mungkin lebih baik darinya dan manusia hanyalah makhluk yang lemah dan memiliki kekurangan.

j. Tidak perlu memikirkan apresiasi dari orang lain

Walaupun pihak bank banyak melakukan sesuatu dalam hal membantu nasabah, tetapi tidak perlu meminta apresiasi dari nasabah, karena semua yang telah dilakukan untuk nasabah merupakan tanggung jawabnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai staff, sehingga biarkanlah apresiasi tersebut diberikan dengan sendirinya tanpa perlu diminta dan diharapkan.[109]

E. Tinjauan Umum Profitabilitas

Profitabilitas merupakan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan yang diukur dari nilai *revenue* (pendapatan yang diperoleh dari penjualan). Syamsudin mengatakan bahwa profitabilitas dapat ditingkatkan dengan cara menginvestasikan ke aktiva yang lebih menguntungkan. Sementara itu risiko yang diukur dari tingkat profitabilitas suatu perusahaan bertujuan untuk mengetahui posisi "*technically insolvent*". *Technically insolvent* merupakan ketidakmampuan nasabah dalam membayar kewajibannya pada saat jatuh tempo.[110] Jika perusahaan ingin meningkatkan profitabilitasnya, maka risiko yang harus diambil pasti tinggi. Tetapi, jika perusahaan ingin mengurangi adanya risiko, maka profitabilitas yang akan diterika juga rendah. Pertimbangan untuk mengambil keputusan dalam perusahaan terkait dengan profitabilitas dan risiko merupakan jalan tengah antara tujuan menentukan profit tinggi dengan risiko yang tinggi, atau profit rendah dengan risiko yang rendah, sehinggan kemungkinan laba yang didapatkan cukup baik, tetapi dengan tingkat risiko yang tidak terlalu tinggi. Oleh sebab itu, pertimbangan dalam mengambil keputusan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan sangatlah penting.

---

[109] Nur Rianto Al- Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 202.

[110] L Syamsuddin, *Manajemen Keuangan Perusahaan: Konsep Aplikasi dalam Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan*, Edisi Terbaru, Cet. 9 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 205.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Husnan dalam Gujarati, menghitung rasio profitabilitas bertujuan untuk mengukur efisiensi penggunaan aktiva dalam suatu perusahaan yang bisa dikorelasikan dengan pencapaian tingkat penjualan.[111] Sedangkan Syamsuddin, mengatakan bahwa laba perusahaan dapat ditingkat melalui dua cara, yaitu: meningkatkan penjualan (volume ataupun harga jual) dan menekan biaya-biaya pengeluarannya. Penekanan biaya bisa dilakukan dengan melakukan pembayaran suatu item atau pelayanan yang diterima dengan biaya yang lebih rendah ataupun menggunakan peralatan yang telah disediakan secara efesien. Setiap pengurangan biaya pasti dapat meningkatkan laba perusahaan. Selain itu, peningkatan laba juga dapat dilakukan dengan cara menginvestasikan pada aktiva yang prospeknya lebih menguntungkan. Dalam hal ini, produk dan penjualan yang dihasilkan akan lebih tinggi karena aktiva tetap.

Adapun beberapa cara dalam meningkatkan profitabilitas dalam suatu perusahaan, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan penjualan

   Peningkatan volume penjualan dan harga jual produk merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan penjualan. Tetapi dalam analisis ini yang lebih ditekankan yaitu peningkatan volume penjualan. Horne dan Wachowicz mengatakan bahwa peningkatan pengembalian atas total

[111] D. Gujarati, *Ekonometrika Dasar* (Jakarta: Erlangga, 2012), 201.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aktiva perusahaan dapat dilakukan dengan cara menurunkan tingkat aktiva lancar dengan tetap mendukung penjualan.[112]

2. Mengurangi biaya modal (*cost of capital*)

Biaya-biaya yang timbul dalam suatu perusahaan dipengaruhi oleh proses pengelolaannya, baik dalam bentuk biaya klaim dan manfaat, biaya administrasi dan umum, biaya komisi, atau biaya bunga. Pengurangan dari setiap biaya-biaya tersebut pasti dapat meningkatkan laba bagi perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan harus teliti dan berhati-hati dalam mengelola biaya. C*ost of capital* merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk menghitung besarnya biaya rill yang harus dikeluarkan dalam penggunaan dana dari alternatif sumber yang ada.

Modal dalam perusahaan dapat dibagi menjadi dua yaitu, modal jangka pendek dan jangka panjang. Hutang lancar merupakan salah satu modal jangka pendek, sedangkan pinjaman jangka panjang dan modal pribadi merupakan salah satu modal jangka panjang.

F. Tinjauan Umum Loyalitas

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari

[112] Van Horne dan Jr Wachowicz, *Financial Management,* Terjemahan Quratul'ain Mubarakah, Edisi 13 (Jakarta: Salemba Empat, 2005), 309.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesadaran sendiri. Konsep loyalitas konsumen lebih menekankan kepada perilaku pembeliaannya.[113]

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas di harapkan perusahaan akan mendapatkan keuantungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu.

Dalam meningkatkan loyalitas nasabah, adapun beberapa strategi yang perlu dilakukan oleh BPRS SPM Pamekasan, sebagai berikut:

1. Komunikasi secara efektif dengan melalui via sms atau via telepon.
2. Menerapkan silaturahmi secara rutin dalam satu minggu satu kali.
3. Memberikan bingkisan hadiah kepada setiap nasabah guna membangun hubungan yang baik dan juga untuk meningkatkan loyalitas, antara nasabah dan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.
4. Laporan bagi hasil atau uangnya di hantarkan pada nasabah setiap bulan.[114]

[113] https://ilmumanajenpemasaran.wordpres.com/2009/11/10/definifi-loyalitas-pelanggan. Diakses tanggal 11 Maret 2020.

[114] Ikbal Maulana, Marketing *Funding* BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, *Wawancara*, Pamekasan, 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

IMPLEMENTASI *RISK MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) PADA PEMBIAYAAN TABAROK DI BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN

A. Profil BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

1. Sejarah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Bank Shariah atau Bank Islam lahir sebagai salah satu solusi alternatitf terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dan riba. Dengan demikian, kerinduan ummat Islam di Indonesia pada umumnya dan di Kota Gerbang Salam pada khususnya, yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya atau dibukanya peresmian Bank Shariah Sarana Pamekasan Membangun sebagai Bank Islam di Pamekasan.

Sebuah organisasi yang mampu berdiri tegak dan mampu bertahan dalam pesatnya persaingan merupakan organisasi yang sangat kuat dan berhasil mununjukkan kinerjanya, untuk mengetahui sebuah organisasi kita dapat melihat dari profil organisasi tersebut. Dalam hal ini yang dimaksud oleh peneliti adalah profil organisasi yang berbentuk lembaga keuangan yang ada di Pamekasan yaitu BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan didirikan pada tanggal 3 Maret 2008. Kantor pusat BPRS Sarana Prima Mandiri ini terletak di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan, dan secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 dengan identitas perusahaan sebagai berikut: Notaris Ika Ismanijarti, SH. Di Sedati Sidoarjo No. 6, persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI No. AHU-21132. AH. 01. 01 Tahun 2008 didaftar sesuai UU No. 40 Tahun 2007 tentang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perseroan Terbatas Lembaga Negara Tahun 2007 No. 106, No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas No. 13015200728. Izin operasional berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia N0.10/41/KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 yang diresmikan oleh Ibu Hj. Siti Fajriyah selaku Deputi Gubernur Bank Indonesia.

Dalam pendirian BPRS Sarana Prima Mandiri terdapat beberapa Dewan Komisaris yaitu, H. Achmad Sanusi sebagai komisaris utama, Drs. H. Amiril, M.Si sebagai komisaris anggota, Drs. H. Alwi, M. Hum sebagai komisaris anggota. Dewan direksi H A. Kafi Azis, SE. sebagai direktur utama, M. Choiruddin, SHI sebagai direktur.[115]

Awal mula peresmian tersebut memakai nama BPRS Sarana Pamekasan Membangun dengan Kantor Pusat beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Seiring dengan dibukanya Kantor Cabang Bangkalan pada tahun 2011, maka pada tahun 2012 nama bank mengalami perubahan menjadi BPRS Sarana Prima Mandiri.

BPRS Sarana Prima Mandiri lebih dikenal dengan sebutan Bank Shariah SPM yang memiliki slogan Bershariah Menuju Berkah dengan tujuan agar produk-produknya bisa memberikan berkah sesuai shariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Shariah (BPRS) di wilayah Madura yang religius diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuasi shariah Islam.

[115] Diakses dari www.banksyariahspm.co.id/sejarah/ , pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 10.25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bank Shariah SPM Pamekasan memiliki satu Kantor Cabang di Jl. Trunojoyo No.56 Bangkalan, Kantor Kas di Jalan Raya Bandaran Pamekasan, Kantor Kas di Jalan Raya Larangan Pamekasan, Kantor Kas di Pasar Gurem Pamekasan dan Payment Point di daerah Blumbungan, mengajak kepada para muslimin dan muslimat untuk menabung dan berinvestasi di Bank Shariah SPM melalui produk Tabungan Wadi'ah, Tabungan Muḍārabah dan Investasi berupa Deposito Muḍārabah. Tabungan dan investasi nasabah akan disalurkan kepada umat yang membutuhkan untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif melalui produk pembiayaan prinsip Murabahah dengan akad jual beli, prinsip Muḍārabah dan Musyarakah dengan akad bagi hasil, dan prinsip Ijarah dengan akad sewa, serta Gadai Emas iB dengan akad *Al-Qard*.[116]

2. Visi Misi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Demi tercapainya tujuan perusahaan sesuai prinsip shariah, BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki visi menjadikan salah satu bank shariah yang terpercaya dalam kegiatan usaha shariah dan leih dekat dengan masyarakat.

[116] Diakses dari www.banksyariahspm.co.id/ , pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 08.35.

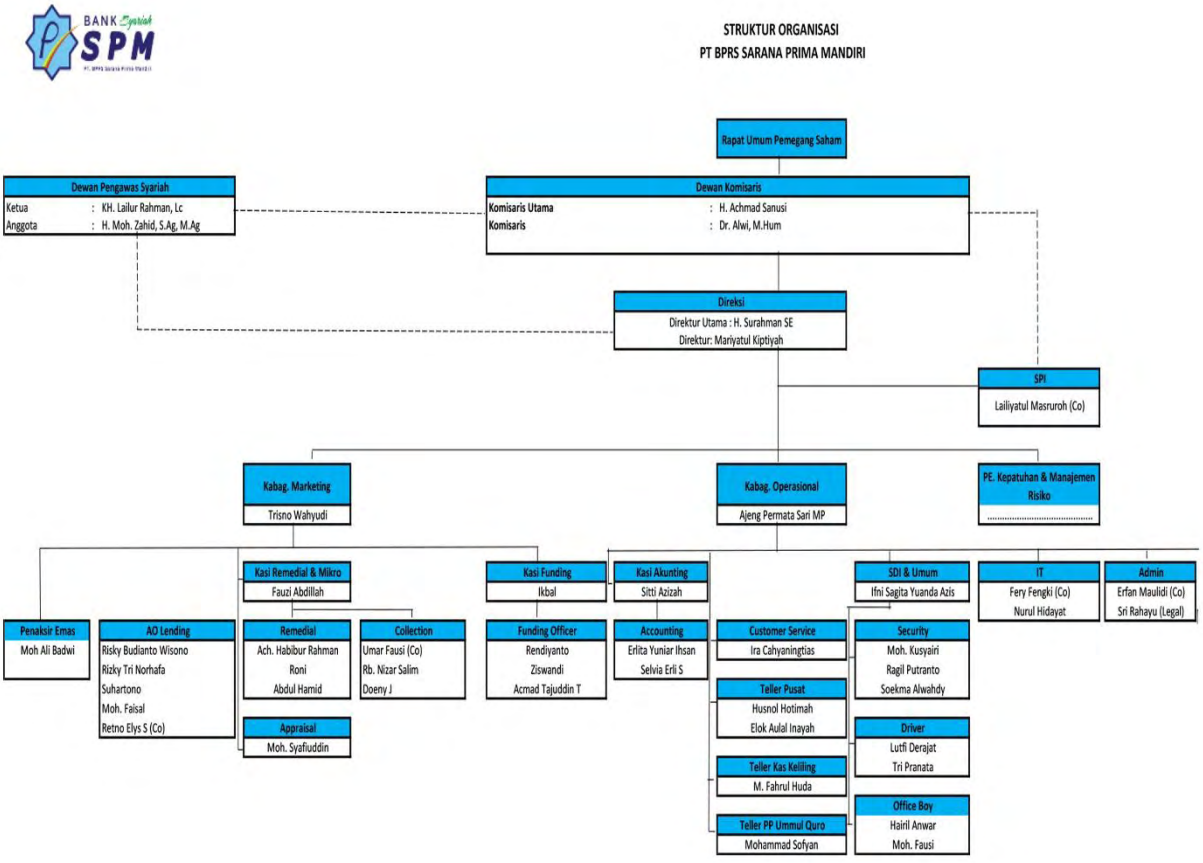
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Misi

BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki misi dengan memberikan pelayanan yang baik, mudah, dan cepat kepada seluruh calon nasabah dan nasabah dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan prinsip shariah.

3. Struktur Organisasi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Gambar 3.1
Struktur Organisasi
BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan



Sumber: Data ini diperoleh dari BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, 2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Produk dan Layanan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Adapun berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan salah satunya sebagai berikut:

a. Produk Tabungan

Dalam suatu lembaga keuangan shariah yaitu perbankan shariah pasti memiliki suatu produk yang mana produk tersebut digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat atau Dana Pihak Ketiga (DPK), salah satunya produk tabungan, di BPRS Sarana Prima Mandiri juga menyediakan beberapa produk-produk tabungan, yaitu sebagai berikut:[117]

1) Tabungan Multiguna

Tabungan multiguna merupakan produk simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* dari BPRS Sarana Prima Mandiri yang disalurkan kepada masyarakat secara individu yang membutuhkan dalam melakukan transaksi keuangan sehari-harinya.

2) Tabungan Taubah/ Haji

Tabungan taubah/ haji merupakan produk simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* dari BPRS Sarana Prima Mandiri untuk jamaah yang akan melaksanakan haji secara reguler dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

[117] Diakses dari www.banksyariahspm.co.id , pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 08.35.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Tabungan Umroh

Tabungan umroh merupakan produk simpanan yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* dari BPRS Sarana Prima Mandiri untuk jamaah yang ingin umroh dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan dalam melaksanakan ibadah umroh.

4) Tabungan Tarbiyah

Tabungan tarbiyah merupakan produk simpanan yang menggunakan akad *muḍārabah muthlaqoh* dengan nisbah 30 : 70 dari BPRS Sarana Prima Mandiri bagi siswa SD, MI, MTs, SMP, SMA, MA, dan SMK, yang bersifat perorangan atau dikoordinasi oleh lembaga pendidikan.[118]

5) Tabungan Qurban

Tabungan qurban merupakan produk simpanan yang menggunakan akad *muḍārabah* dari BPRS Sarana Prima Mandiri untuk masyarakat yang memiliki niat untuk melaksanakan qurban pada saat Hari Raya Idul Adha.

b. Produk Deposito

Selain itu, BPRS Sarana Prima Mandiri dalam menghimpun dana tidak hanya menggunakan produk tabungan saja, tetapi ada juga produk deposito. Produk deposito adalah produk investasi berjangka yang menggunakan akad *muḍārabah muthlaqah* dari BPRS Sarana Prima Mandiri

[118] BPRS Sarana Prima Mandiri, Brosur Beasiswa Tarbiyah, Pamekasan, 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan bagi hasil besar sesuai nisbah bagi hasil yang disepakati.

c. Produk Pembiayaan

Dalam suatu lembaga keuangan shariah yaitu perbankan shariah pasti memiliki suatu produk pembiayaan yang mana produk tersebut digunakan untuk menyalurkan dana ke masyarakat yang membutuhkan dana. Ada beberapa produk pembiayaan di BPRS Sarana Prima Mandiri dalam menyalurkan dananya, yaitu sebagai berikut:

1) Murabahah

Pembiayaan *murabahah* merupakan pembiayaan yang menggunakan perikatan jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan serta *margin* yang telah disetujui bersama antara pihak lembaga dan calon nasabah.[119] Jadi pembiayaan *murabahah* di BPRS Sarana Prima Mandiri merupakan penyediaan dana atau tagihan yang dapat di persamakan dengan itu untuk transaksi jual beli barang sebesar harga pokok di tambah margin berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara lembaga keuangan shariah (BPRS) dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang/kewajibannya.

2) Muḍārabah/ Musyarakah

Pembiayaan *muḍārabah/ musyarakah* adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk kebutuhan yang bersifat produktif sebagai

[119] Diakses dari www.banksyariahspm.co.id , pada tanggal 28 Januari 2021 pukul 08.55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peningkatan dana dalam menjalankan bisnis, skim pembiayaan adalah bagi hasil *(muḍārabah/musyarakah)* akad bagi hasil sesuai nisbah yang di sepakati oleh lembaga dan calon nasabah dari usaha yang dibiayai dalam kurun waktu maksimal lima tahun.[120]

3) *Ijarah* Multiguna

Pembiayaan multiguna adalah pengalokasian anggaran dengan tujuan untuk memindahkan pemanfaatan dari suatu barang dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan akan mendapatkan imbalan sewa (*ujroh*). Misalnya digunakan untuk sewa barang, sewa rumah, ruko, dan lain sebagainya.[121]

4) *Ijarah* Multijasa

Pembiayaan multijasa adalah pengalokasian anggaran dengan tujuan untuk memindahkan pemanfaatan dari suatu jasa dalam kurun waktu yang telah ditentukan dengan memberikan imbalan sewa (*ujroh*). Misalnya digunakan untuk biaya pengobatan, biaya sekolah/ pembelajaran, serta biaya lainnya.[122]

[120] Ibid.

[121] BPRS Sarana Prima Mandiri, Brosur Pembiayaan Syariah, Pamekasan, 2021.

[122] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) *Ijarah* Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja adalah penyediaan dana dalam rangka memenuhi modal kerja pembangunan suatu proyek dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujroh*).[123]

6) Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah)

Pembiayaan Tabarok merupakan pembiayaan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri dengan tanpa agunan. Pembiayaan Tabarok ini adalah salah satu produk pendanaan dikhususkan bagi calon nasabah yang mempunyai bisnis, , sehingga pembiayaan Tabarok juga disebut dengan pembiayaan modal usaha untuk UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah). Pembiayaan Tabarok merupakan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana bisnis dengan mempermudah, mempercepat proses perolehannya tetapi tetap berpedoman pada syari'at Islam.[124]

7) Gadai Emas *(Rahn)*

Gadai emas iB atau yang biasa disebut *rahn* merupakan salah satu produk pembiayaan, dalam hal ini calon nasabah akan mendapatkan jalan keluar agar mendapatkan dana tunai untuk memenuhi keperluan dana mendesak ataupun untuk kebutuhan dana bisnis dengan mempercepat,

[123] Ibid.

[124] BPRS Sarana Prima Mandiri, Brosur Pembiayaan Tabarok, Pamekasan, 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempermudah, memberikan rasa aman dan tetap berpedoman pada syari'at Islam saat proses pencairannya.[125]

d. Produk Pelayanan Jasa

1) *Payroll*

Payroll merupakan layanan jasa yang diberikan kepada calon nasabah agar dapat membantu membayar upah karyawan secara bersamaan dengan perjanjian *wakalah.* BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan melakukan kerjasama dengan sistem *payroll*, sehingga risiko disaat melakukan pembayaran upah dapat diminimalisir dan pegawai mendapatkan upah dalam waktu yang telah ditentukan. Selain itu juga dapat mempermudah dalam proses *controlling* dan pengelolaan upah karyawan. Persyaratannya mudah, pegawai cukup mempunyai rekening multiguna di BPRS Sarana Prima Mandiri.[126]

2) SPM *Payment Point*

SPM *payment point* merupakan produk layanan jasa dengan konsep pembayaran transaksi *online* dan *real time* yang terintegrasi dengan pihak *biller provider* secara terpusat serta telah memenuhi SOP transaksi yang ditentukan. Layanan "*Payment Point Online Bank* (PPOB)" ini merupakan hasil kerjasama antara BPRS Sarana Prima Mandiri dengan *biller provider* PT Nusa Satu Inti Artha (DOKU). Manfaatnya yaitu

[125] BPRS Sarana Prima Mandiri, Brosur Gadai Emas Syariah, Pamekasan, 2021.

[126] Fauzan, "Produk dan Layanan Pembiayaan Tabarok", www.banksyariahspm.co.id/produklayanan/payroll/diakses pada tanggal 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

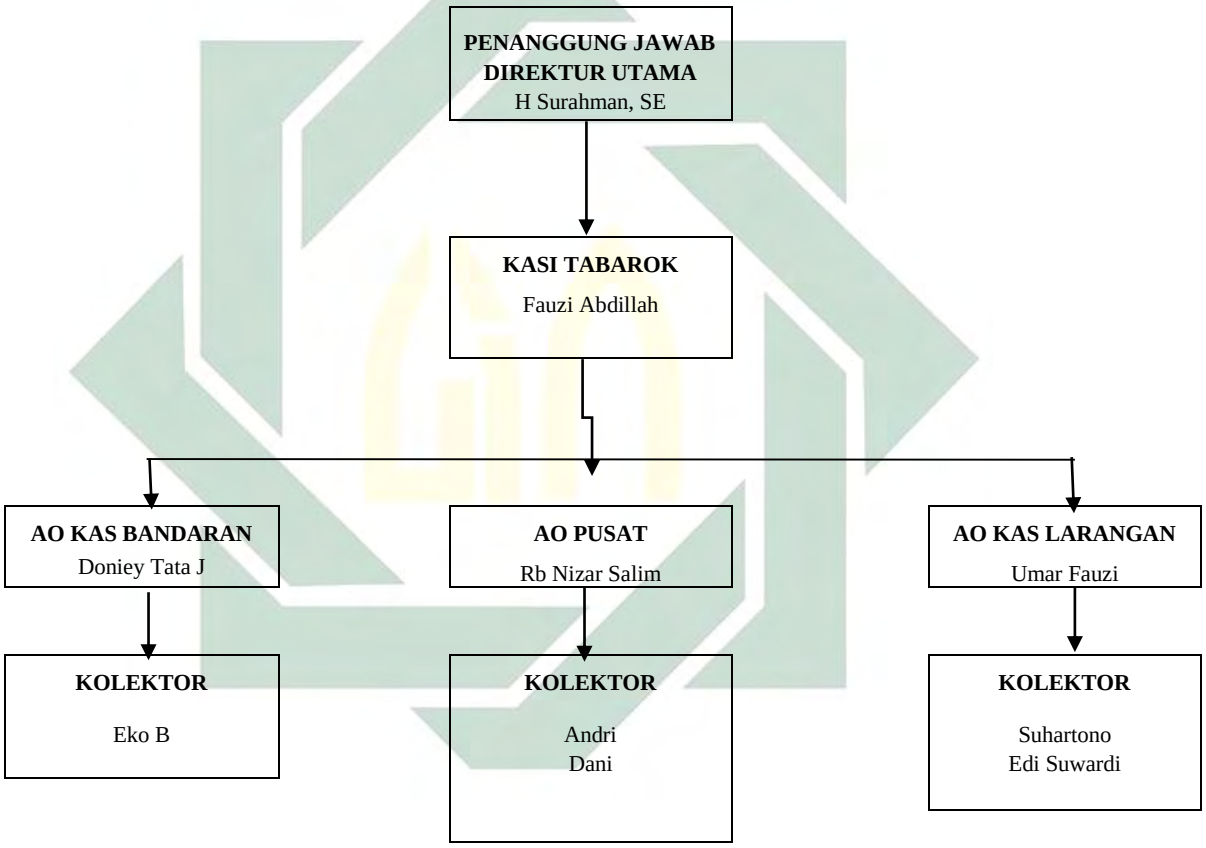
memberikan akses pelayanan transaksi yang lebih mudah bagi siapapun dalam melakukan pembayaran tagihan listrik, pengisian token, BPJS Kesehatan, tagihan telepon, pulsa untuk seluruh operator, TV berbayar, tiketing kereta api, dan pembayaran cicilan *leasing.* Memberikan kemudahan untuk bertransaksi melalui layanan *auto debet* dari rekening Tabungan Multiguna. Melakukan transaksi pembayaran dari pembelian secara lebih mudah dan terjangkau.[127]

[127] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari beberapa produk yang ada, peneliti akan melakukan penelitian tentang pembiayaan Tabarok (Tanpa Agunan dan Barokah). Adapun struktur organisasi yang bersangkutan dengan pembiayaan Tabarok di BPRS SPM Pamekasan yaitu:

Gambar 3.2
Struktur Bagian-Bagian Pembiayaan Tabarok BPRS SPM Pamekasan



Sumber: Data Penelitian, 2021

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berikut uraian tugas dari bagian-bagian struktur organisasi pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.[128]

Tabel 3.1
Uraian Tugas Bagian-Bagian Pembiayaan Tabarok
di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Direktur Utama	Memimpin, merencanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan mengembangkan kegiatan operasional, serta kebijakan Bank sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Terlebih pada keputusan pemberian pembiayaan Tabarok
Kasi Tabarok	Melayani nasabah yang memerlukan fasilitas dana pinjaman baik berupa pembiayaan, salah satunya melayani nasabah untuk mendapatkan pembiayaan Tabarok dengan ketentuan dan fasilitas tertentu.
AO *(Account Officer)*	Memasarkan produk-produk perbankan dan mencari, merawat nasabah (baik dalam bentuk pembiayaan maupun pendanaan)
Kolektor	Mengawasi dan memberikan pengertian dengan cara pendekatan kekeluargaan dan melakukan tindakan jika ada nasabah yang bermasalah (risiko pembiayaan bermasalah) dalam hal pelunasan pembiayaannya yang kurang lancar.

Sumber: Data Penelitian, 2021

B. Implementasi *Risk Management* pada Pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

1. Latar Belakang Pembiayaan Tabarok

Latar belakang adanya pembiayaan Tabarok ini adalah keberadaan dan kekejaman para rentenir yang telah ada sejak zaman Belanda, sehingga sangat sulit untuk menghilangkan keberadaannya. Maka dari itu, BPRS Sarana Prima Mandiri hadir dengan meluncurkan pembiayaan Tabarok sebagai produk terbarunya dengan menggunakan akad *muḍārabah* dan dikhususkan kepada

[128] Data diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian, Pamekasan, 17 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat yang mempunyai bisnis mikro atau UMKM dan memperoleh pendapatan dalam satu hari. Hal tersebut memiliki tujuan agar dapat membebaskan dari bayang-bayang rentenir, artinya pendapatan yang diperoleh nasabah dari penjualannya dapat ditentukan dalam satu hari seperti pengusaha kuliner, penjual sayur, toko retail.

Pembiayaan Tabarok berbeda dengan pembiayaan-pembiayaan lainnya baik yang terdapat di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sendiri maupun pembiayaan yang terdapat di lembaga keuangan shariah lainnya, karena pembiayaan Tabarok adalah pembiayaan yang disalurkan kepada nasabah yang membutuhkan modal untuk mengembangkan usaha yang sedang dijalaninya, dan tidak perlu memberikan jaminan kepada lembaga. Pembiayaan Tabarok juga memiliki banyak keunggulan, selain proses pencairannya yang cepat, juga tanpa membayar uang administrasi di awal, tanpa menyerahkan agunan dan pola pembayaran angsurannya.[129]

Pembayaran angsuran dari pembiayaan Tabarok dilakukan dengan sistem menabung setiap harinya. Sehingga, ketika sudah sampai pada masa jatuh tempo yaitu pada bulan keenam setelah mendapatkan pembiayaan, maka nasabah juga mempunyai saldo tabungan yang dapat digunakan untuk menutup pinjaman pokok, selain itu nasabah juga mempunyai sisa dari saldo tabungannya tersebut. Namun dengan jangka waktu satu bulan, pembayaran yang dilakukan oleh nasabah yaitu cukup selama 25 hari saja yang diharuskan untuk menabung

[129] Ainun Quraini, Admin Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 6 Oktober 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau melakukan pembayaran. Kemudian karena secara teknis pembiayaan Tabarok ini adalah pembiayaan dengan menggunakan akad *muḍārabah,* maka keuntungannya akan dibagi hasil antara pihak bank dan nasabah. Pihak bank memperoleh 20%, dan nasabah memperoleh 80% dari tabungan harian nasabah setiap bulannya. Tetapi sebelum dilakukan bagi hasil, terlebih dahulu uang tersebut dipotong sebesar 2,5% yang digunakan untuk infaq dan shadaqah dengan tujuan membersihkan rejeki yang diperoleh dari hasil usaha nasabah.

Pada saat pertama kali meluncurkan pembiayaan Tabarok, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri menawarkan produk tersebut kepada pedagang pasar tradisional yang mulai terjebak oleh rentenir, dengan cara mengambil alih atau men-*take over* hutang mereka, sehingga masyarakat merasa mendapatkan bantuan dan secara tidak langsung pedagang pasar tersebut akan memberikan informasi terkait pembiayaan Tabarok kepada orang lain dengan sistem *mouth to mouth*.[130]

Pembiayaan Tabarok tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan nasabah saja, tetapi juga memberikan beberapa keuntungan lainnya, mulai dari segi edukasi, sosial dan shariah. Jika dilihat dari segi edukasi, BPRS Sarana Prima Mandiri membujuk nasabah agar tidak lupa menyisihkan penghasilannya untk ditabung setiap harinya, seperti peribahasa *"rajin menabung, pangkal kaya",* sehingga melalui sistem tabungan tersebut, masyarakat tidak perlu merasa terbebani dengan adanya pinjaman pokok dari pembiayaan Tabarok, dan

[130] Mariyatul Kiptiyah, Direktur, *Wawancara,* Pamekasan, 6 Oktober 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketika tabungan sudah terkumpul, maka mereka dapat melunasi jumlah pokok pinjamannya. Jika dinilai dari segi sosial, pembiayaan Tabarok membujuk masyarakat untuk menjadi mitra kerja bagi pihak BPRS, bukan hubungan antara debitur dan kreditur, sehingga akan saling menghargai antara nasabah dengan pihak BPRS. Ketika nasabah mengalami penurunan omset dalam penjualannya, maka pihak BPRS akan memberikan solusi, begitu juga ketika nasabah dalam kondisi yang kurang baik dan mogok berdagang, dalam hal ini pihak BPRS membesuk nasabah menyalurkan bantuan untuk nasabah tersebut. Sementara itu, jika dinilai dari segi shariah nya, nasabah yang membayar angsuran atau menyimpan sebagian penghasilan setiap harinya dalam bentuk tabungam, akan dipotong 2,5% untuk penyaluran infaq dan shaqadah untuk membersihkan rezeki yang didapatkan dari bisnis nasabah tersebut. Dana infaq dan shadaqah tersebut nantinya akan disalurkan untuk masyarakat duafa, jika tidak makan akan dikembalikan kepada nasabah dalam bentuk parsel hadiah atau digunakan untuk wisata religi berjamaah.[131]

2. Syarat dan Prosedur Pembiayaan Tabarok

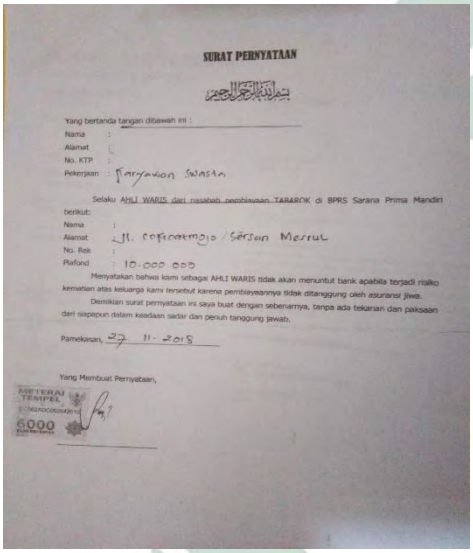
Pembiayaan Tabarok dikhususkan kepada calon nasabah yang produktif. Pembiayaan Tabarok ini merupakan pembiayaan yang berbeda dengan pembiayaan lainnya, mulai dari sistem pembiayaan, dan persyaratan-persyaratan pengajuan pembiayaannya. Dalam pembiayaan Tabarok ini syarat-syarat pengajuan pembiayaan yang harus di lengkapi oleh nasabah adalah Kartu Tanda

[131] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara*, Pamekasan, 6 Oktober 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan harus mempunyai bisnis yang telah berdiri minimal 6 bulan. Selain syarat-syarat tersebut, calon nasabah juga harus mengisi surat pernyataan ahli waris, apabila calon nasabah tersebut tidak ter-*cover* dengan asuransi.

Gambar 3.3
Penandatanganan Surat Pernyataan
Ahli Waris oleh Nasabah[132]



SURAT PERNYATAAN

بسم الله الرحمن الرحيم

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama :
Alamat :
No. KTP :
Pekerjaan : Karyawan Swasta

Selaku AHLI WARIS dari nasabah pembiayaan TABAROK di BPRS Sarana Prima Mandiri berikut:
Nama :
Alamat : Jl. Soekarno Hatta / Sersan Mesrul
No. Rek :
Plafond : 10.000.000

Menyatakan bahwa kami sebagai AHLI WARIS tidak akan menuntut bank apabila terjadi risiko kematian atas keluarga kami tersebut karena pembiayaannya tidak ditanggung oleh asuransi jiwa.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari siapapun dalam keadaan sadar dan penuh tanggung jawab.

Pamekasan, 27 - 11 - 2015

Yang Membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL 6000

Lembar Surat Pernyataan Ahli Waris Pembiayaan Tabarok

Penandatangan Surat Pernyataan Ahli Waris oleh Ibu Dewi selaku Nasabah Pembiayaan Tabarok

Sumber: Dokumen Penelitian, 2021.

Plafond pinjaman pokok yang diberikan dalam pembiayaan Tabarok sejumlah Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 10.000.000,-. Tetapi untuk plafond di atas Rp. 10.000.000,- ada syarat-syarat tertentu yang perlu dilengkapi oleh para calon

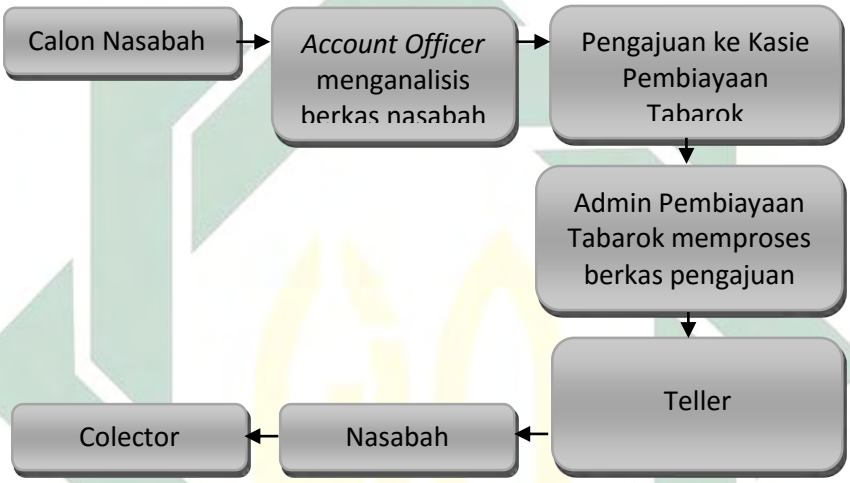
[132] Data diperoleh pada saat peneliti melakukan penelitian, Pamekasan, 4 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabah. Pembayaran angsuran yang ditentukan oleh pihak BPRS yaitu maksimal dalam jangka waktu 6 bulan.[133]

Dalam pembiayaan Tabarok ada beberapa proses penyaluran yang perlu dilaksanakan oleh calon nasabah, yaitu sebagai berikut:[134]

Gambar 3.4
Skema Penyaluran Pembiayaan Tabarok



Keterangan skema penyaluran pembiayaan Tabarok di atas, yaitu sebagai berikut:

a. Calon nasabah, datang ke BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan untuk melakukan pengajuan pembiayaan dengan mengisi form pengajuan pembiayaan Tabarok serta melampirkan fotocopy Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Dalam hal ini, pihak BPRS memberikan keringanan kepada nasabah agar dapat mengajukan pembiayaan Tabarok melalui *collector* yang bertugas di lapangan.

[133] Umar Fauzi, *Co- Colletion* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 14 November 2020.

[134] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 14 November 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Setelah berkas permohonan pengajuan pembiayaan dilengkapi, selanjutnya *Account Officer* pembiayaan Tabarok menganalisis berkas-berkas nasabah dan survei ke lokasi usaha calon nasabah pembiayaan Tabarok.

c. Setelah dilakukan analisis dan survei terhadap calon nasabah, dan nasabah dikatakan pantas untuk diberikan pembiayaan Tabarok oleh *Account Officer*, maka selanjutnya akan dilakukan pengajuan kepada Kasie pembiayaan Tabarok dan menentukan jumlah pinjaman pokok pembiayaan Tabarok, selain itu juga menjelaskan prosedur-prosedur yang terdapat dalam pembiayaan Tabarok kepada calon nasabah.

d. Setelah calon nasabah memahami seluruh prosedur-prosedur yang dijelaskan oleh Kasie pembiayaan Tabarok, admin pembiayaan Tabarok akan memproses berkas-berkas calon nasabah, dan menyiapkan form perjanjian akad yang harus ditanda tangani. Selanjutnya, pencairan dana oleh *teller* dapat dilakukan dengan membuktikan kuitansi yang sudah diberikan oleh admin pembiayaan Tabarok.

e. Setelah semua proses dilakukan, maka keesokan harinya nasabah mulai melakukan pembayaran angsuran dengan sistem menabung. dalam hal ini, nasabah juga bisa membayar di lokasi usahanya, karena *colector* akan menjemput angsuran nasabah tersebut.

f. Apabila nasabah lancar membayar angsuran dalam jangka waktu 6 bulan, maka akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan di awal. Tetapi, apabila usaha nasabah mengalami penurunan omset atau jumlah tabungan tidak mencapai jumlah pinjaman pokok, maka bagi hasil ditiadakan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan pihak BPRS Sarana Prima Mandiri hanya meminta nasabah untuk melunasi jumlah pinjaman pokok saja.

3. Simulasi Penyaluran Pembiayaan Tabarok

Simulasi penyaluran pembiayaan Tabarok dengan sistem bagi hasil disajikan dalam penjelasan, sebagai berikut: misalnya, nasabah A membutuhkan dana untuk tambahan modal usahanya dengan plafond pinjaman Rp. 1.000.000. Dalam menentukan angsuran setiap harinya, yaitu jumlah plafond pinjaman dikalikan 1.5%. Jadi, Rp. 1.000.000* 1.5% = Rp. 15.000. Sehingga jumlah angsuran pembiayaan yaitu Rp. 15.000/ hari.[135]

Jika total saldo tabungan yang diperoleh dari angsuran pembiayaan nasabah A selama satu bulan mencapai Rp. 1.500.000 (artinya sudah mencapai plafond pinjaman pokok), maka akan didapatkan pendapatan kotor Rp. 1.500.000 – Rp. 1.000.000 = Rp. 500.000. Setelah itu, jika diumpamakan terdapat biaya lain-lain sebesar Rp. 50.000, maka akan didapatkan pendapatan bersih Rp. 500.000 – Rp. 50.000 = Rp. 450.000.

Selanjutnya, pendapatan bersih tersebut dikalikan dengan 2.5% yang untuk infaq dan shadaqah, Rp. 450.000* 2.5% = Rp. 11.250. Setelah itu, pendapatan bersih dikurangi dengan penyaluran infaq dan shadaqah, Rp. 450.000 – Rp. 11.250 = Rp. 438. 750. Kemudian sisa saldo tabungan sebesar Rp. 438. 750 akan dilakukan bagi hasil, yaitu 20% pihak bank dan 80% nya lagi untuk nasabah. Sehingga bank akan mendapatkan Rp. 87.750, dan nasabah Rp.

[135] Rb Nizar Salim, *Colector*, *Wawancara*, Pamekasan, 2 Desember 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

351.000. Sehingga dapat ditentukan *equivalent rate* per-bulan yaitu Rp. 87.750 / Rp. 1.000.000* 100% = 9%.

Penjual nasi goreng di kawasan sae salera Pamekasan yang memerlukan tambahan modal sebesar Rp 3.000.000. Maka, simulasi perhitungan angsuran dan bagi hasilnya, yaitu sebagai berikut:

Plafond pinjaman : Rp. 3.000.000

Laba bersih : Rp. 900.000/ hari

Akumulasi laba (%) : Rp. 900.000 / Rp. 3.000.000 x 100% = 30%

Perhitungan angsuran dan bagi hasilnya, yaitu:

a. Angsuran perhari : 5% x Rp. 900.000 = Rp. 45.000
b. Angsuran perbulan : 25 hari x Rp. 45.000 = Rp. 1.125.000
c. Infaq & shadaqah : Rp. 1.125.000 x 2.5% = Rp. 28.125
d. Pendapatan bersih (setelah pot. 2.5%) : Rp. 1.125.000 – Rp. 28.125 = Rp. 1.096.875
e. Bahas untuk Bank : 20% x Rp. 1.096.875 = Rp. 219.000
f. Bahas untuk Nasabah : 80% x Rp. 1.096.875 = Rp. 877.500

Eq Rate/ bulan : Rp. 219.000 / Rp. 3.000.000 x 100% = 7,3%

***Break Even Point* (BEP) : Rp. 3.000.000 / Rp. 877.500 = 3, 4 bulan**

Tetapi bulan keempat, usaha dari nasabah menghadapi beberapa hambatan yang dapat menyebabkan angsuran setiap harinya di bawah dari Rp. 45.000. Setelah selama 25 hari dikalkulasi pembayaran angsuran nasabah di bawah rata-rata, maka pihak bank tidak akan mengambil bagi hasil.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berbeda dengan nasabah yang mengajukan pembiayaan Tabarok dengan plafond sebesar Rp. 10.000.000, maka perhitungan angsuran dan bagi hasilnya, yaitu sebagai berikut:

Plafond pinjaman : Rp. 10.000.000

Laba bersih : Rp. 3.000.000/ hari

Akumulasi laba (%) : Rp. 3.000.000 / Rp. 10.000.000 x 100% = 30%

Perhitungan angsuran dan bagi hasilnya, yaitu:

a. Angsuran perhari : 5% x Rp. 3.000.000 = Rp. 150.000
b. Angsuran perbulan : 25 hari x Rp. 150.000 = Rp. 3.750.000
c. Infaq & shadaqah : Rp. 3.750.000 x 2.5% = Rp. 93.750
d. Pendapatan bersih (setelah pot. 2.5%) : Rp. 3.750.000 – Rp. 93.750 = Rp. 3.656.250
e. Bahas untuk Bank : 35% x Rp. 3.656.250 = Rp. 1.279.688
f. Bahas untuk Nasabah : 65% x Rp. 3.656.250 = Rp. 2.376.563

Eq Rate/ bulan : Rp. 1.279.688/ Rp. 10.000.000 x 100% = 12,8%

***Break Even Point* (BEP) : Rp. 10.000.000 / Rp. 2.376.563= 4,2 bulan**

4. *Risk Management* Pembiayaan Tabarok

Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas usaha-usaha para anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.[136] Adanya manajemen dalam lembaga keuangan shariah sangat dibutuhkan, karena untuk mencapai tujuan tersebut tidaklah mudah karena tidak bisa dipungkiri akan adanya risiko yang akan

[136] Sukamdiyo, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Erlangga, 1996), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dihadapi oleh lembaga keuangan shariah, risiko yang di maksud adalah risiko pembiayaan dimana adanya risiko yang timbul karena keterlambatan angsuran pembiayaan, dalam setiap tujuan yang akan dicapai.

BPRS Sarana Prima Mandiri merupakan salah satu lembaga perbankan yang melaksanakan prinsip-prinsip shariah dalam melakukan transaksi penghimpunan dan penyaluran dana. BPRS Sarana Prima Mandiri mempunyai motto "Bershariah Menuju Berkah" yang bertujuan agar produk yang disalurkan bisa memberikan berkah kepada nasabah dan karyawannya. Saat ini BPRS semakin melebarkan sayapnya dengan mengeluarkan beberapa produk yang sangat membantu masyarakat, salah satunya BPRS Sarana Prima Mandiri. BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki produk pembiayaan unggulan yang banyak diminati masyarakat yaitu pembiayaan Tabarok, yang biasanya dikenal dengan pembiayaan tanpa agunan dan barokah. Dengan adanya pembiayaan Tabarok diharapkan dapat membantu pengusaha kecil mikro dan menengah (UMKM), terutama pedagang yang terjerat hutang kepada rentenir.

Pembiayaan atau yang disebut dengan *financing* di dunia perbankan merupakan pendanaan yang diberikan oleh salah satu pihak kepada pihak yang membutuhkan dana untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik yang dilakukan sendiri maupun lembaga.[137] BPRS Sarana Prima Mandiri memberikan pembiayaan kepada nasabah yang memiliki usaha mikro kecil menengah (UMKM), yang bentuk usahanya sudah berjalan minimal selama 6

[137] Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bulan, dengan menggunakan akad *muḍārabah* atau sistem bagi hasil.[138] *Muḍārabah* merupakan bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana bank shariah membantu memenuhi seluruh modal usaha tersebut bukan dengan meminjamkan uang, melainkan dengan menjalin hubungan *partnership* dengan nasabah, dimana bank bertindak sebagai penyandang dana *(shahibul maal),* sedangkan nasabah sebagai pengusaha *(mudharib).*[139]

Dalam hal ini BPRS Sarana Prima Mandiri akan bertanggung jawab ketika usaha nasabah mengalami penurunan dalam omset penjualannya, kecuali nasabah melakukan kesalahan yang disengaja.[140] Pada prinsipnya pembiayaan *muḍārabah* disalurkan tanpa harus menyerahkan agunan, tetapi agar nasabah tidak melakukan penyimpangan yang disengaja, sehingga pihak bank berhak meminta agunan kepada nasabah. Agunan tersebut dapat dicarikan ketika nasabah terbukti melakukan suatu pelanggaran terhadap suatu hal yang telah disepakati.[141] Hal ini telah sesuai dengan pembiayaan Tabarok yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri yang tidak perlu menyerahkan agunan dalam pembiayaan Tabarok dan tidak ada potongan biaya apapun, selain potongan dana kepada nasabah yang telah ter-*cover* asuransi.[142]

---

[138] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 5 Februari 2021.

[139] Ismail Nawawi, *Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: CV Dwi Putra Pustaka Jaya, 2014), 224.

[140] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara,* Pamekasan, 5 Februari 2021.

[141] Fatwa DSN- MUI No. . 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang akad *mudharabah.*

[142] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara,* Pamekasan, 5 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ciri utama dari pembiayaan Tabarok[143], selain tanpa jaminan juga proses pencairan yang cepat, bahkan dalam hitungan jam selama syarat-syarat administratif dinilai lengkap. Pencairan pembiayaan Tabarok tersebut juga tidak dibebani dengan biaya apapun sehingga nasabah dapat menerima utuh sebesar jumlah pinjaman yang disetujui. Plafond pinjaman pokok yang diberikan dalam pembiayaan Tabarok sebesar Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 10.000.000,- dengan jangka waktu pembayaran angsuran maksimal 6 bulan.

Implementasi manajemen risiko di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan ini merupakan salah satu proses untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya risiko yang muncul diakibatkan karena nasabah tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran sampai lunas. Penanggung jawab manajemen risiko ini adalah Sie Kepatuhan dan Manajemen Risiko, serta Direktur Utama dan Direktur BPRS Sarana Prima Mandiri. Selain itu juga terdapat karyawan khusus pembiayaan Tabarok yang terlibat dalam proses manajemen risiko dan pemberian keputusan dalam menyalurkan pembiayaan Tabarok yaitu Kasie pembiayaan Tabarok dan A*ccount Officer*.

Adapun proses implementasi dari karakter dalam manajemen risiko di BPRS Sarana Prima Mandiri yang dapat digunakan untuk meminimalisir

[143] Ada sisi edukasi dalam pelaksanaan pembiayaan Tabarok ini, dimana nasabah diharuskan untuk menyisihkan sebagian dari penghasilan yang didapat dalam sehari untuk ditabung, sehingga dengan demikian masyarakat akan terbiasa untuk menabung dan menghilangkan kebiasaan untuk mengkomsumsi penghasilannya sebagaimana sering terjadi selama ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu, dengan cara mengidentifikasi, mengukur, memonitoring, mengendalikan risiko dan menyelamatkan risiko.[144]

a. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko merupakan suatu kegiatan mengumpulkan seluruh informasi yang berkaitan dengan usaha calon nasabah, kemudian melakukan analisis untuk menemukan eksposur risiko yang dapat menyebabkan terjadinya kerugian. Proses identifikasi risiko di BPRS Sarana Prima Mandiri ini dilakukan oleh *Account Officer*. *Account Officer* analisis target pasar dan mengumpulkan informasi-informasi yang berkaitan dengan calon nasabah. Analisis target pasar dilakukan untuk memudahkan dalam mengamati kriteria usaha calon nasabah, yaitu usaha tetap yang sudah berjalan minimal selama enam bulan, bukan usaha musiman saja.

Proses identifikasi risiko yang dilakukan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan saat bulan Ramadhan, yaitu dengan cara tidak melakukan penyaluran pembiayaan Tabarok kepada pengusaha mikro, kecil, dan menengah. Artinya, BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, tidak menerima permohonan pengajuan pembiayaan Tabarok oleh nasabah baru selama bulan Ramadhan, karena dikhawatirkan pengusaha musiman yang melakukan pengajuan pembiayaan Tabarok. Pembiayaan Tabarok hanya berlaku bagi calon nasabah yang memiliki usaha yang berjalan minimal selama enam bulan dan sudah mempunyai lapak atau lokasi yang tetap.

[144] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara*, Pamekasan, 14 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah melihat target pasar, selanjutnya *Account Officer* harus mengumpulkan informasi-informasi calon nasabah, dengan cara melakukan wawancara mengenai usaha yang sedang dijalankan oleh calon nasabah. Maka dari itu *Account Officer* harus melakukan analisis pembiayaan 4C + 1S, yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *condition of economy* dan shariah. Pentingnya melakukan analisis pembiayaan 4C + 1S, karena memudahkan *Account Officer* untuk mengetahui karakter, kemampuan modalnya, pendapatannya, kemampuan untuk membayar angsuran pembiayaan, prospek usaha di masa yang akan datang, kondisi ekonomi calon nasabah, dan melihat kemungkinan calon nasabah juga memiliki profesi lainnya.[145]

1) *Character*

Dalam menganalisis karakter nasabah pembiayaan akan dilihat tingkah lakunya dalam kesehariannya, baik disekitar lembaga, tempat tinggal dan lokasi usahanya, karena untuk mengetahui karakter individu sangatlah sulit, bisa jadi sekarang berkata jujur, tetapi di lain waktu bisa saja sewaktu-waktu tidak jujur, dengan begitu akan terlihat pada akhlak dan kejujuran nasabah pembiayaan Tabarok. Jika tingkah lakunya sudah terlihat baik, maka BPRS Sarana Prima Mandiri tidak akan merasa khawatir karena tingkah laku yang baik adalah gambaran kepribadian nasabah tersebut. Dengan melakukan penilaian tersebut, pihak BPRS

[145] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 14 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sarana Prima Mandiri Pamekasan dapat menentukan layak atau tidaknya mendapatkan pembiayaan Tabarok.

2) *Capacity*

Capacity merupakan cara untuk menganalisis pembiayaan dengan melakukan penilaian secara subyektif tentang kemampuan calon debitur dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayaan.[146] Untuk menilai kemampuan dalam membayar angsuran pembiayaan nantinya, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri harus benar-benar mengetahui banyaknya sumber pendapatan nasabah pembiayaan, sumber pendapatan nasabah dilihat apakah nasabah tersebut memiliki usaha-usaha yang dapat menghasilkan uang atau hanya mengandalkan slip gaji saja. Jika nasabah tersebut memiliki usaha dan berjalan dengan baik serta dapat menghasilkan uang maka dapat disimpulkan nasabah tersebut memiliki kemampuan untuk mengembalikan dananya ke BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

3) *Capital*

Capital merupakan analisis pembiayaan dengan cara melihat kemampuan modal yang dimiliki oleh calon nasabah pembiayaan Tabarok, dan diukur dengan melihat posisi BPRS Sarana Prima Mandiri secara keseluruhan yang ditujukan oleh penekanan komposisi modalnya.[147]

---

[146] Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2016), 115.

[147] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 138.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pihak bank wajib mengetahui modal usaha yang dimiliki oleh calon nasabah, karena hal tersebut dapat mempengaruhi pendapatan nasabah. Jika modal dan plafond pinjaman yang diajukan oleh calon nasabah jumlahnya besar, maka kemungkinan dalam memperoleh laba juga besar. Tetapi hal yang perlu diperhatikan, terkadang calon nasabah tidak dapat mengukur kemampuannya dalam jangka waktu yang panjang. Misalkan, salah satu calon nasabah yang memiliki usaha warung makan mengajukan pembiayaan Tabarok dengan plafond pinjaman sebesar Rp 3.500.000, berdasarkan analisa *account officer* dengan memberikan plafond pinjaman sebesar Rp 1.000.000 s/d Rp 1.500.000 untuk modal tambahan usaha warung makannya bisa dikatakan cukup. Dalam hal ini, *account officer* wajib melakukan pengecekan pendapatan calon nasabah setiap harinya, sehingga dapat mengetahui perputaran modal calon nasabah tersebut cukup atau tidak. Ketika pihak BPRS Sarana Prima Mandiri memberikan plafond pinjaman sesuai dengan yang diajukan oleh calon nasabah, mereka akan merasa terbebani dengan jumlah angsuran pembiayaan setiap harinya disaat omset penjualannya menurun. Maka dari itu BPRS Sarana Prima Mandiri wajib mengetahui hal tersebut, sehingga dapat menyesuaikan dengan nasabah. Jika seiring berjalannya waktu nasabah warung makan tersebut dapat membayar angsuran pembiayaan dengan lancar, maka ketika nasabah memerlukan tambahan planfond pinjaman untuk mengembangkan usahanya, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri juga tidak akan segan untuk meningkatkan plafond pinjamannya. Tetapi, apabila

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabah tersebut tidak membutuhkan tambahan plafond pinjamannya sebagai modal, kemungkinan plafond pinjaman yang diberikan tetap.[148]

4) *Condition of Economy*

Condition of economy merupakan salah satu cara untuk melakukan analisis pembiayaan dengan melihat kondisi perekonomian calon nasabah secara umum. BPRS Sarana Prima Mandiri harus melakukan analisis terhadap kondisi ekonomi dan kondisi sosial calon nasabah karena akan berpengaruh pada angsuran pembiayaan calon nasabah. Status calon nasabah juga harus diperhatikan, apakah nasabah tersebut sudah menikah atau belum, jika sudah maka perlu untuk menanyakan berapa jumlah anggota yang menjadi tanggungannya. Pentingnya melakukan analisis dan penyelidikan secara detail dalam rangka agar dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan dalam jangka waktu panjang.[149] Misalnya, ketika salah satu nasabah pembiayaan Tabarok statusnya masih sepasang suami istri, tetapi saat pembiayaannya sudah berjalan dan suami istri tersebut bercerai yang menyebabkan kondisi usahanya terganggu, sehingga akan berpengaruh juga pada angsuran pembiayaannya. Dalam hal ini pihak BPRS Sarana Prima Mandiri tetap mencarikan solusi terbaik agar angsuran pembiayaannya bisa berjalan dan tidak membebani nasabah. Salah satu solusi yang diberikan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri yaitu dengan melibatkan orangtua nasabah

[148] Koko Aminullah, *Colector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 21 Januari 2021.

[149] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 21 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk membantu penyelesaian angsuran pembiayaan, tetapi hanya mengembalikan pokok plafond pinjamannya saja[150]

5) Shariah

Penilaian ini dilakukan untuk menegaskan bahwa usaha yang akan dibiayai benar-benar usaha yang tidak melanggar shariah dengan fatwa DSN MUI, bahwa *"pengelola tidak boleh menyalahi hukum shariah Islam dalam tindakannya yang berhubungan dengan muḍārabah."* Sehingga, pembiayaan Tabarok harus menerapkan prinsip shariah, dengan cara memotong total angsuran pembiayaan nasabah sebesar 2.5% yang nantinya disalurkan untuk infaq dan shadaqah. Dana infaq dan shadaqah biasanya diberikan kepada masyarakat atau bahkan nasabah pembiayaan Tabarok yang dikategorikan sebagai kaum *dhuafa*. Penyaluran dana infaq dan shadaqah biasanya berupa kebutuhan pokok, sumbangan untuk anak yatim, untuk nasabah yang sedang mendapatkan musibah, dan terkadang dimanfaatkan untuk wisata religi bersama nasabah pembiayaan Tabarok. Selain itu, terdapat pendekatan agama yaitu tentang menjauhi bahaya riba, karena nasabah selalu ingatkan untuk menjalankan kewajibannya membayar hutang sebagai salah satu bentuk saling tolong menolong antara nasabah dan pihak BPRS Sarana Prima Mandiri, sehingga terciptalah ikatan kekeluargaan sebagai rekan kerja.

[150] Umar Fauzi, *Co- Colection* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 21 Janurai 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain melakukan analisis pembiayaan 4C + 1S, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri juga perlu melakukan analisis 7P yaitu *personality, party, purpose, prospect, payment, protection,* dan *protection. Pertama*, dalam melakukan analisis *personality, account officer* harus mengetahui perilaku calon nasabah tersebut. Misalkan sikap calon nasabah yang tidak jujur, maka akan sangat berpengaruh pada pembiayaan, atau calon nasabah memiliki emosional yang berlebih, sehingga tidak mampu mengatur emosinya ketika mengalami suatu masalah, hal tersebut juga sangat membahayakan proses pelaksanaan pembiayaan Tabarok.

Kedua, dalam proses analisis *party*, *account officer* harus mengklasifikasikan calon nasabah berdasarkan modal yang dimiliki dan *personality,* karena hal ini akan berpengaruh pada penyaluran plafond pembiayaan kepada calon nasabah. *Ketiga,* analisis *purpose* dilakukan agar mengetahui tujuan penggunaan pembiayaan Tabarok, karena pembiayaan tersebut dikhususkan untuk kegiatan usaha yang produktif, tidak untuk kegiatan konsumtif. Tetapi hal ini bisa saja terjadi, jika nasabah yang mengajukan pembiayaan Tabarok untuk tambahan modal usahanya dan dana tersebut cair, nasabah tidak menggunakan dana pembiayaan Tabarok untuk melunasi hutangnya kepada rentenir. Ketika pembayaran angsuran pembiayaan mengalami kemacetan, maka akan menyulitkan nasabah sendiri

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena tidak berkata jujur kepada pihak BPRS Sarana Prima Mandiri. Berbeda lagi jika nasabah berkata jujur, maka pihak BPRS Sarana Prima Mandiri juga tidak akan enggan untuk membantu penyelesaian masalahnya dan nasabah juga akan mendapatkan tambahan modal usaha. *Keempat*, analisis *prospect* digunakan untuk mengetahui usaha nasabah memiliki peningkatan omset dan berkembang atau tidak. Jika usaha nasabah tidak mengalami perkembangan dan peningkatan omset, maka akan berpengaruh terhadap *payment* nya. Selain itu, *account officer* harus memikirkan kemampuan *payment* nasabah untuk mengembalikan pembiayaan, jika plafond pinjaman sangat tinggi dan melebihi kapasitas kemampuan nasabah, dikhawatirkan usaha nasabah tersebut tidak terdapat perkembangan nantinya. Sedangkan, *protection* dilakukan dengan tujuan untuk melindungi pembiayaan yang disalurkan oleh pihak BPRS Sarana Prima Mandiri melalui sistem perlindungan atau penyelamatan pembiayaan, dengan cara men-*cover* pembiayaan calon nasabah.[151]

Misalkan, pada saat *Account Officer* melakukan *survey* ke salah satu calon nasabah, yaitu Indiwati[152] yang mengajukan pembiayaan dengan plafond pinjaman sebesar Rp. 5.000.000. Indiwati yang merupakan pedagang toko retail mengatakan bahwa ia mampu untuk melakukan pembayaran

[151] Doniey Tata J, *Collector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 21 Januari 2021.

[152] Indiwati, Nasabah Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 25 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

angsuran setiap harinya, karena hasil dari penjualannya sangat mencukupi untuk membayar Rp. 30.000/ hari. Pendapatan bersih yang diperoleh setiap harinya bisa sampai Rp. 650.000/ hari.

Dalam hal ini *Account Officer* harus mampu menilai karakter dari calon nasabah pembiayaan Tabarok dengan cara melakukan *survey* dan wawancara kepada calon nasabah untuk menggali informasi berkaitan dengan lokasi usaha, penghasilan dalam satu hari, pelanggan, tempat tinggal, dan kondisi ekonominya. Pada tahap ini pihak bank harus benar-benar berhati-hati dan bisa menganalisis secara mendalam, karena karakter manusia tidak dapat diprediksi. Bisa saja pada saat pihak bank melakukan *survey*, calon nasabah tersebut berkata jujur, tetapi bisa saja sewaktu-waktu calon nasabah tersebut juga tidak jujur. Oleh sebab itu, pihak bank menilai karakter nasabah pembiayaan Tabarok berdasarkan perilaku nasabah sehari-hari, dimana pihak bank akan menanyakan kepada orang-orang terdekat yang biasa datang ke tempat usaha yang dijalankan oleh calon nasabah tersebut. Selain itu, pihak bank khususnya bagian pembiayaan Tabarok juga melihat bagaimana perilaku nasabah dalam menyambut pihak bank ketika pihak bank mendatangi tempat usaha atau rumah nasabah tersebut.[153]

[153] Koko Aminullah, *Collector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 25 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Mengukur Risiko

Setelah melakukan proses identifikasi risiko, selanjutnya melakukan pengukuran terhadap risiko, yang bertujuan untuk menggali lebih dalam lagi informasi yang berhubungan dengan calon nasabah. Hal tersebut dilakukan agar pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dapat memprediksi risiiko yang akan terjadi pada usaha calon nasabah tersebut, karena setiap usaha memiliki risiko yang berbeda. Misalnya pengukuran risiko berdasarkan kuantitasnya kepada calon nasabah yang mengajukan permohonan pembiayaan Tabarok dengan plafond pinjaman sebesar Rp. 2.000.000, tidak akan sama dengan calon nasabah yang plafond pinjamannya sebesar Rp. 10.000.000. *Account officer* tidak akan mungkin memberikan plafond pinjaman melebihi dari kemampuan dari calon nasabah, karena apabila *account officer* memberikan pembiayaan di luar kemampuan nasabah, maka pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang akan menanngung risikonya.[154]

Sedangkan, pengukuran risiko berdasarkan kualitasnya dapat dilihat dari kemungkinan risiko yang akan terjadi. Pentingnya melihat karakter calon nasabah, mengevaluasi plafond pengajuan pembiayaan yang mana harus disesuaikan dengan kemampuan nasabah, serta jangka waktu dalam pengembalian pembiayaan, karena dalam pengajuan pembiayaan Tabarok tidak terdapat BI *checking* serta tanpa menyerahkan agunan, maka dari itu

[154] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 25 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak bank harus berhati-hati dan sangat cermat dalam menentukan keputusan yang diambil.[155]

c. Monitoring Risiko

BPRS Sarana Prima Mandiri tidak hanya mengetahui arus kas saja, namun juga melakukan monitoring usaha nasabah. Proses monitoring dilaksanakan ketika nasabah sudah menggunakan pembiayaan Tabarok. Monitoring risiko sangat dibutuhkan untuk melakukan pemantauan terhadap perkembangan usaha nasabah. Dalam hal ini *account officer* sangat berperan langsung dalam pemantauan pembayaran angsuran pembiayaan nasabah, karena bertujuan untuk mengetahui pembayaran angsuran pembiayaan Tabarok lancar atau tidak. Selain memantau dari laporan rekening nasabah, pemantuan secara langsung ke lokasi usaha nasabah sangat penting dilakukan untuk melihat prospek dan perkembangan usaha.[156]

Apabila usaha yang dijalankan oleh nasabah mengalami perkembangan dan peningkatan pada omsetnya, maka pembayaran angsuran pembiayaannya pun juga bisa berjalan dengan lancar, selain itu nasabah juga dapat memperoleh bagi hasil rutin dari pembiayaan Tabarok setiap bulan. Namun sebaliknya, jika usaha yang dijalankan oleh nasabah mengalami penurunan omset, maka pembayaran angsuran pembiayaan nasabah juga akan terganggu, begitu pula dengan bagi hasilnya. Sehingga pihak BPRS Sarana

[155] Umar Fauzi, *Co- Colection* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 25 Januari 2021.

[156] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 25 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prima Mandiri perlu mencari informasi berkaitan dengan penurunan omset penjualannya, setelah itu memberikan solusi agar usaha nasabah bisa bertahan, mengalami perkembangan dan peningkatan omset penjualan seperti semula.[157]

Safariyah[158], nasabah pembiayaan Tabarok yang memiliki warung makan dan kopi di sekitar Pasar 17 Agustus Pamekasan menggunakan dana pembiayaan Tabarok yang berlangsung selama kurang lebih 8 bulan sebanyak dua kali. Pengajuan pembiayaan Tabarok yang pertama hanya mendapatkan plafond pinjaman Rp. 2.000.000. Pada saat itu usahanya dapat dikategorikan lancar, pembayaran angsuran setiap harinya sesuai dengan kesepakatan di awal dan berlangsung selama 3,5 bulan, sehingga pihak bank dengan mudah memberikan tambahan plafond pembiayaan agar usahanya semakin berkembang. Plafond pinjaman kedua yang diterima sebesar Rp.3.000.000. Pada pengambilan kedua usaha dan pembayaran angsuran pembiayaannya dapat dikategorikan lancar, tetapi hal tersebut hanya berlangsung di bulan ke 1 dan 2. Selanjutnya, di bulan ke 3 pembayaran angsuran pembiayaan tidak sesuai dengan kesepakatan, pembayaran angsuran setiap harinya menurun atau bahkan tidak membayar sama sekali, dan harus diambil secara langsung oleh *collector* ke lokasi usaha nasabah. Pada saat *collector* menjemput angsuran pembiayaan nasabah, *collector* sekaligus memonitoring usaha nasabah, serta mencari tahu penyebab penurunan angsuran pembiayaannya.

[157] Rb. Nizar Salim, *Collector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 25 Januari 2021.

[158] Safariyah, Nasabah Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 25 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah dilakukan monitoring, jam operasional usaha nasabah tidak sama dengan sebelumnya, selain itu jumlah dagangannya berkurang, sehingga prospek usahanya menurun. Oleh karena itu, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan juga melakukan pendekatan untuk mengetahui lebih dalam tentang usaha yang dijalaninya. Setelah melakukan penelusuran, Ibu Safariyah mengalami musibah dikarenakan cucunya sakit, sehingga sebagian modalnya digunakaan untuk kebutuhan tersebut, dan ini akan mengganggu perkembangan usahanya. Maka dari itu, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri mencoba memberikan solusi dengan cara memberikan dana bantuan infaq dan shadaqah untuk keperluan pengobatan cucunya agar pendapatan usahanya tetap bisa digunakan sebagai modal di hari berikutnya, sehingga jumlah penjualan nasabah bisa kembali normal. Selain memberikan dana infaq dan shadaqah, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan juga tidak mengambil bagi hasil di bulan ke 3.[159]

d. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko dilakukan sebagai proses dalam mengendalikan risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak bank. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan melaksanakan pengendalian risiko dengan cara mengevaluasi risiko yang dialami oleh beberapa nasabah. Peningkatan kemampuan karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri juga sangat penting dilakukan, berkenaan dengan pembiayaan Tabarok yang penyalurannya tanpa

[159] Umar Fauzi, *Co- Colection* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 25 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyerahkan agunakan, sehingga risiko yang akan diterima juga sangat tinggi.

Salah satu cara untuk mengevaluasi risiko yang dialami oleh nasabah, yaitu dengan melihat karakter calon nasabah, jika karakter nasabah tersebut angkuh, maka *account officer* harus mengetahui cara untuk mengendalikan karakter nasabah tersebut. Berbeda hal nya jika nasabah memiliki karakter yang baik, maka *account officer* juga harus mampu mengetahui cara untuk mengendalikannya.[160]

Dalam mengendalikan risiko *account officer* harus mempunyai kesadaran bahwa pembiayaan Tabarok dapat menimbulkan risiko yang tinggi. Maka dari itu, penting sekali bagi *account officer* untuk berhati-hati dalam melaksanakan proses pengendalian risiko yang dialami oleh nasabah, karena saat terjadi kesalahan dalam prosesnya, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri juga akan mengalami kerugian.

e. Penyelamatan Risiko

Dalam proses menyelamatankan risiko, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri akan melaksanakan beberapa cara saat pembiayaan mulai berpotensi akan mengalami permasalahan, yaitu:

1) Berkunjung ke lokasi usaha nasabah,

[160] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Jika nasabah sudah tidak berada di lokasi usahanya, maka pihak *collector* akan menghubungi nasabah, agar mengetahui penyebab nasabah tersebut tidak berjualan.
3) Ketika pihak *collector* menghubungi dan tidak ada jawaban dari nasabah, maka pihak *collector* akan berkunjung ke rumah nasabah tersebut untuk melakukan penagihan dan mencari tahu secara detail penyebab tidak berjualan dan terlambat membayar angsurannya.[161]
4) Selama tiga hari nasabah tetap tidak melakukan transaksi ke BPRS Sarana Prima Mandiri, maka *collector* akan melakukan pendekatan kepada nasabah.
5) Jika selama satu minggu tetap tidak melakukan pembayaran angsuran, maka *collector* akan melakukan koordinasi bersama *account officer* untuk menindaklanjuti hal tersebut dengan cara monitoring usaha nasabah, agar mengetahui lebih detail penyebab pembayaran angsuran yang tidak lancar.
6) Selama 2 minggu sekali, nasabah akan menerima pesan SMS *Masking* yang bertujuan untuk mengingatkan nasabah yang telah memasuki jatuh tempo atau telah melewati batas jatuh tempo pada pembiayaan Tabarok, agar nasabah tersebut melakukan pembayaran pembiayaan sesuai dengan kesepakatan bersama.
7) Ketika nasabah tetap tidak melakukan pembayaran angsuran selama 3 minggu, maka pihak BPRS Sarana Prima Mandiri akan mengeluarkan

[161] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

surat pemberitahuan (SP) sebagai peringatan agar nasabah menyelesaikan tanggung jawab pembayaran angsurannya.

8) Setelah dikeluarkannya surat pemberitahuan (SP) tersebut, nasabah diharapkan kehadirannya untuk mendatangi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dan memusyawarahkan terkait usahanya agar bisa menyelesaikan tanggung jawab pembayaran angsurannya kepada pihak BPRS Sarana Prima Mandiri.

9) Apabila nasabah masih mempunyai i'tikad baik, maka pihak BPRS Sarana Prima Mandiri akan memberikan solusi dalam penyelesaian pembiayaan bermasalahnya, yaitu dengan cara *reschedulling* dan *restructuring.*[162]

Reschedulling atau penjadwalan kembali, dilakukan untuk menjadwalkan ulang dengan cara memperpanjang jangka waktu pembayaran angsuran pembiayaan. Apabila nasabah memiliki karakter yang baik, artinya nasabah ingin menyelesaikan tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pembayaran angsuran pembiayaan, maka pihak bank akan membantu dengan memperpanjang jangka waktu pembayarannya yang seharusnya selama 6 bulan, berubah menjadi 7 bulan. Hal tersebut akan berpengaruh pada pembayaran angsuran pembiayaan, yang awalnya Rp. 45.000/ hari, berubah menjadi Rp. 35.000/ hari. Kondisi ini pernah dialami oleh Rahman (2021), penjual kripik yang menggunakan pembiayaan Tabarok. Setiap harinya Rahman melakukan pembayaran angsuran sebesar Rp. 40.000, dan pada saat pembayaran

[162] Doniey Tata J, *Colector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

angsurannya memasuki bulan ke 4, Rahman mengalami kesulitan dalam pembayaran angsurannya, karena omset penjualannya mulai tidak stabil yang mana penyebabnya yaitu kondisi keluarga yang kurang baik dan usahanya seringkali tutup. Hal tersebut akan berpengaruh terhadap usahanya, sehingga pihak BPRS Sarana Prima Mandiri masih memberikan kesempatan kepada nasabah dengan mengurangi jumlah pembayaran angsuran setiap harinya. Dalam hal ini pihak BPRS Sarana Prima Mandiri melaksanakan *rescheduling* karena usahanya masih berjalan, dengan mengubah jumlah pembayaran angsurannya dari Rp. 40.000/ hari menjadi Rp. 30.000/ hari dan mengubah jangka waktu pembayaran yang seharusnya dilakukan selama 6 bulan, menjadi 8 bulan.[163]

Restructuring atau penataan kembali, penyelamatan pembiayaan bermasalah ini dilakukan untuk menambahkan dana, tetapi dengan syarat pembiayaan sebelumnya harus diselesaikan terlebih dahulu, setelah itu dana lainnya sebagai tambahan modal usahanya. Misalkan, nasabah dengan plafond pinjaman Rp. 2.000.000, tetapi setelah lebih dari 90 hari nasabah dapat diprediksi akan mengalami kemacetan dalam pembayaran angsurannya, hal ini karena usahanya mengalami penurunan omset yang diakibatkan oleh perubahan cuaca. Sedangkan sisa pembiayaan Tabarok yang harus dikembalikan sebesar Rp. 1.000.000, maka pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan akan memberikan solusi dengan memberikan tambahan dana sebesar Rp. 1.500.000 –

[163] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rp. 2.500.000.[164] Dana tersebut digunakan untuk menutupi pembiayaan yang sebelumnya, kemudian sisa dana tersebut digunakan sebagai tambahan modal usahanya. Tetapi tidak semua nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah akan dilakukan tindakan *restructuring*, tergantung dari karakter masing-masing nasabah. Jika nasabah tersebut memiliki i'tikad yang baik untuk menyelesaikan pembiayaannya serta prospek usaha masih bisa dibantu, maka pihak BPRS Sarana Prima Mandiri akan bersedia untuk memberikan bantuan kepada nasabah tersebut.[165]

Dalam mengelola pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri sangat diperlukan beberapa strategi dan prinsip kehati-hatian dalam menangani pembiayaan baru, artinya pembiayaan yang akan bermasalah dan pembiayaan yang sudah dikategorikan sedang bermasalah sampai berpotensi bermasalah. Risiko pembiayaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. *Pertama*, faktor internal yaitu diakibatkan karena kurang maksimal dalam menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran pembiayaan Tabarok, atau dapat juga diakibatkan oleh karakter karyawan. Kelalaian karyawan dalam menerapkan prinsip kehati-hatian ketika melakukan analisis calon nasabah pernah terjadi pada saat awal penyaluran pembiayaan Tabarok. Namun seiring dengan berjalannya waktu, masing-masing karyawan memiliki prinsip kehati-hatian sendiri yang disesuaikan dengan karakter nasabah agar tidak terjadi nasabah tidak melakukan kecurangan dalam memberikan

[164] Doniey Tata J, *Collector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 28 Januari 2021.

[165] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi terkait usahnya dan terhindar dari penyalahgunaan dana pembiayaan Tabarok.

Kedua, faktor eksternal dalam pembiayaan Tabarok diakibatkan karena penyimpangan (*moral hazard*) nasabah atau kelalaian dalam menjalankan usahanya, sehingga pendapatan nasabah mengalami penurunan yang nantinya akan berpengaruh terdapat pembayaran angsuran pembiayaan nasabah.

BPRS Sarana Prima Mandiri tidak hanya melakukan penyelamatan risiko dengan melaksanakan *rescheduling* atau *restructuring*, tetapi juga men-*cover* pembiayaan Tabarok dengan asuransi. Nasabah yang akan mengajukan dan telah menggunakan dana pembiayaan Tabarok tidak hanya mendapatkan dana secara utuh dan tanpa menyerahkan agunan, tetapi juga ter-*cover* asuransi, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dalam menggunakan pembiayaan Tabarok. Nasabah yang ter-*cover* asuransi yaitu berusia di bawah 60 tahun. Pihak BPRS Sarana Prima Mandiri mengalokasikan dana untuk asuransi dan bekerjasama dengan lembaga asuransi untuk men-*cover* objek pembiayaan yang dimiliki oleh nasabah. Hal tersebut merupakan salah satu cara untuk mengantisipasi terjadinya risiko di masa yang akan datang seperti kebakaran, gempa, angin puting beliung. Asuransi tersebut juga bisa digunakan untuk mengantisipasi nasabah meninggal sebelum melunasi angsuran pembiayaan.[166] Hal ini dilakukan untuk meminimalisir risiko dan sebagai salah satu cara untuk menyelamatkan pembiayaan bermasalah.

[166] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara,* Pamekasan, 28 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.5
Siklus Karakter Manajemen Risiko
Pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menerapkan manajemen risiko dengan melaksanakan lima tahapan, yaitu identifikasi risiko, penilaian atau pengukuran risiko, monitoring risiko, pengendalian risiko dan penyelamatan risiko. Menurut teori, karakter manajemen risiko dalam operasional bank shariah terdapat empat tahapan yaitu, identifikasi risiko, pengukuran risiko, monitoring risiko dan pengendalian risiko.[167]

Sedangkan, implementasi manajemen risiko di BPRS Sarana Prima Mandiri menambahkan satu tahapan dalam prosesnya yaitu penyelamatan risiko. Penyelamatan risiko dilakukan agar risiko pembiayaan Tabarok yang menggunakan akad *muḍārabah* dapat terselamatkan dengan cara melakukan *rescheduling* dan

[167] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, 256.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

restructuring sesuai dengan risiko yang dihadapi oleh nasabah, sehingga pembiayaan Tabarok dapat mengalami perkembangan yang baik dan lebih bermanfaat sebagai pembiayaan produktif.

C. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mengelola keutuhan pelanggan yang ada dan pelanggan potesial dari sebuah lembaga dan organisasi. Manajemen hubungan pelanggan yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan merupakan upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan shariah dalam mengelola dan mengatur setiap hubungan yang terjalin antara sesama karyawan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan atau hubungan dengan para nasabah pembiayaan Tabarok. Hubungan antara BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dengan nasabah bukan hubungan antara kreditur dengan debitur, melainkan hubungan kemitraan.[168] Dengan demikian kemampuan manajemen untuk melaksanakan fungsinya sebagai penyimpan harta, pengusaha dan pengelola investasi yang baik *(professional invesment manager)* akan sangat menentukan kualitas usahanya sebagai lembaga *intermediary* dan kemampuan menjaga loyalitas nasabah serta menghasilkan laba.

Manajemen hubungan pelanggan di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bertujuan untuk mendapatkan hasil-hasil yang efektif serta efisien

[168] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara*, Pamekasan, 31 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selain itu tujuan dari implementasi manajemen hubungan pelanggan antara lain yaitu, menghasilkan pertumbuhan pendapatan, meningkatkan produktifitas, meningkatkan kepuasan, meningkatkan efisiensi pekerjaan serta memperlancar komunikasi antara pihak bank dengan nasabah. Menghasilkan pertumbuhan pendapatan merupakan salah satu kegiatan peningkatan profit dalam sebuah lembaga yang berorientasi pada profit, dengan demikian implementasi manajemen hubungan pelanggan tersebut harus dilakukan secara intens dan terarah sehingga lembaga tersebut mampu mencapai tingkat profit yang diinginkan. Pertumbuhan pendapatan ini menyangkut kemampuan lembaga dalam menghasilkan laba yang sesuai dengan target dan tujuan dari BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Untuk itu dalam upaya peningkatan pendapatan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menerapkan manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*/ CRM), sehingga pendapatan yang diperoleh oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan itu terlihat dari meningkatnya jumlah nasabah pembiayaan Tabarok.[169] Lembaga keuangan yang mampu bertahan serta mampu mengembangkan produktifitas kelembagaan merupakan suatu pencapaian tujuan dari implementasi manajemen hubugan pelanggan yang baik, sehingga lembaga tersebut menjadi lembaga yang siap bersaing dengan para kompetitor yang ada, hal tersebut juga harus diperhatikan dan diterapkan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

[169] Mariyatul Kiptiyah, Direktur, *Wawancara,* Pamekasan, 31 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Implementasi POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controling*) *Customer Relationship Managemet* di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yaitu, sebagai berikut:

1. *Planning* (perencanaan)

   Dalam proses *planning* terlebih dahulu sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu, dengan mempersiapkan diri, melengkapi sarana dan prasana yang di butuhkan untuk mendukung dalam pelaksanaan *customer relationship management* (CRM) ini.

2. *Organizing* (pengelompokan)

   Dalam proses *organizing customer relationship management* (CRM) di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan membagi karyawan dengan tugasnya masing-masing yaitu *Customer Service* (CS), dimana *Customer Service* (CS) fungsinya melayani nasabah dengan cara memberikan informasi secara detail dan jelas kepada nasabah yang setiap hari mendatanginya. *Teller*, mempunyai tugas untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi baik transaksi setoran dari nasabah ataupun penarikan dari nasabah. *Account Officer* (AO) pembiayaan Tabarok, mempunyai tugas untuk memasarkan dan memberikan penjelasan tentang produk pembiayaan Tabarok kepada nasabah. Kepala Bagian (Kabag) Operasional, mempunyai tugas untuk memberikan arahan kapada petugas yang ada dibawahnya seperti *Teller, Customer Service, Account Officer funding* ataupun *lending* termasuk pembiayaan Tabarok untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan cara selalu menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah. Sehingga dengan melakukan pengelompokan tugas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut dapat memudahkan pihak bank untuk menjaga komunikasi dengan nasabah. Divisi tersebut mempunyai fungsi yang sama dalam implementasi *customer relationship management* (CRM) yaitu sebagai tenaga pemberi layanan yang baik terhadap nasabah.[170]

3. *Actuating* (pelaksanaan)

Proses pelaksanaan konsep *customer relationship management* (CRM) yang dilakukan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan itu diawali dari pihak bank sendiri, yang kemudian akan menjadi sebuah sistem yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dan akan meluas ke ranah yang lain yaitu hubungan dengan nasabah.[171]

Dalam melaksanakan *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok, pihak BPRS Sarana Prima Mandiri harus mampu menyesuaikan sikap dengan karakter nasabah yang sudah diketahui oleh pihak *collector*. Sehingga ketika melakukan penagihan angsuran pembiayaan kepada nasabah, *collector* dapat mengetahui dan memprediksi tanggapan dari nasabah tersebut dan penagihan angsuran pembiayaan dapat berjalan lancar sesuai dengan kesepakatan yang sudah dibuat antara nasabah dan staff pembiayaan Tabarok.

4. *Controling* (pengendalian / evaluasi)

Setiap penerapan sebuah majanemen harus selalu di perhatikan dan di evaluasi untuk melihat kinerja dari penerapan manajemen tersebut, oleh karena

[170] Ifni Sagita Yuanda Aziz, SDI dan Umum, *Wawancara*, Pamekasan, 31 Januari 2021.

[171] Rb Nizar Salim, *Collector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara*, Pamekasan, 2 Februari 2021.

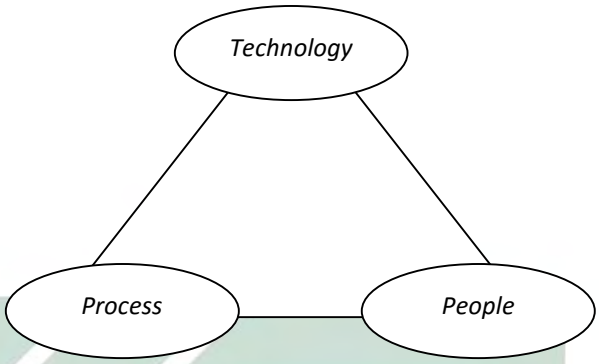
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itu evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui kinerja dari *customer relationship management* juga sangat penting, karena penerapaan *customer relationship management* merupakan hal yang paling utama dalam menciptakan, mempertahankan, serta meningkatkan jumlah nasabah. Evaluasi dapat dilakukan dengan cara mengadakan rapat dengan para karyawan, sehingga dari hasil evaluasi tersebut dapat dilihat kinerja serta dampak yang dihasilkan dari penerapan manajemen tersebut. Proses evaluasi *customer relationship management* (CRM) yang dilakukan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi *customer relationship management* (CRM) tersebut selalu mengadakan rapat setiap hari, minggu, bahkan bulan untuk mengetahui efektif atau tidak manajemen tersebut.

Selain itu kesuksesan dan pemanfaatan aplikasi CRM dipengaruhi oleh banyak faktor, baik secara teknis maupun non teknis. Maka dari itu perlu dukungan aspek lain selain implementasi POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) dan implementasi CRM secara manual itu sendiri. Terdapat tiga elemen utama yang menjadi kunci keberhasilan implementasi CRM, yaitu *people, process,* dan *technology.* Ketiga hal tersebut tidak dapat dilakukan secara sendiri-sendiri. Dimana ketiga elemen tersebut akan saling bergantung satu sama lain, sehingga tercipta suatu strategi bisnis yang baik. Secara ringkas dapat dilihat dari gambar, sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.6
Aspek-aspek Implementasi
***Customer Relationship Management* (CRM)**



a. People

Aspek sumber daya manusia (*people*) yaitu meliputi cara berpikir orang tentang bagaimana melayani pelanggan (profesionalisme). Semua orang yang berhubungan dengan pelanggan baik dari level tertinggi suatu perusahaan sampai dengan level yang berhubungan dengan pelanggan secara langsung harus memiliki satu pemikiran yang sama, yaitu bagaimana melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya. Tujuan dari implementasi CRM harus jelas, sehingga mudah dipahami oleh seluruh karyawan.[172]

b. Process

Aspek proses yaitu proses berlangsungnya kegiatan di suatu perusahaan yang diatur melalui sistem dan didefinisikan secara jelas melalui prosedur terstandarisasi sebagai acuan karyawan dalam melayani pelanggan, baik dari proses maupun prosedurnya. Perusahaan harus kembali menata ulang proses bisnis yang telah ada agar sesuai dengan inisiatif CRM. Mendefinisikan secara

[172] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara*, Pamekasan, 2 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jelas konsumen yang akan dibidik merupakan hal penting agar karyawan yang berinteraksi langsung dengan konsumen memiliki acuan yang jelas dan terstandarisasi bagaimana melayani pelanggan mereka.[173]

c. Technology

Aspek teknologi yaitu strategi pengembangan teknologi CRM dan proses implementasinya. Perusahaan harus memilih teknologi yang baik dan tepat untuk mendukung aspek proses. Hal ini terkait dengan strategi pemilihan dan pengembangan teknologi CRM. Perlu dilakukan langkah-langkah implementasi yang berbentuk *pillot project* terlebih dahulu, agar nantinya implementasi secara menyeluruh dapat berjalan dengan sukses sesuai dengan yang diharapkan.

Aplikasi teknologi CRM menghubungkan *front office* (*sales, marketing,* dan *customer service*) dan *back office* (*financial,* operasional, logistik, dan sumber daya manusia) dengan *touch point* pelanggan perusahaan. Dalam hal ini BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menggunakan aplikasi teknologi DOKU pembiayaan Tabarok dalam menghubungkan antara *front office, back office* dan *touch point.* Hal ini untuk memudahkan para karyawan, khususnya *collector* dan nasabah pembiayaan Tabarok yang ingin melakukan pembayaran angsuran setiap harinya.[174]

Implementasi *customer relationship management* (CRM) tidak terlepas dari seberapa pentingnya nasabah dalam BPRS Sarana Prima Mandiri karena jumlah nasabah merupakan aset yang berharga bagi lembaga. Pelayanan yang baik dan

[173] Umar Fauzi, *Co-Colection* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 2 Febaruari 2021.

[174] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 2 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan pengakuan terhadap keberadaan nasabah merupakan hal yang penting untuk dilakukan dalam mendapatkan nasabah, artinya lembaga harus menganggap keberadaan nasabah sangat penting di BPRS Sarana Prima Mandiri. [175]

Heri[176] salah satu nasabah pembiayaan Tabarok mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri sangat baik, khususnya pelayanan yang diberikan oleh para karyawan pembiayaan Tabarok. BPRS Sarana Prima Mandiri tidak hanya menganggap nasabah sebagai masyarakat yang membutuhkan dana untuk usahanya, tetapi juga sebagai keluarga dari seluruh karyawan di BPRS Sarana Prima Mandiri. Ketika nasabah mengalami kesulitan dalam usahanya dan menyebabkan angsuran pembiayaan nasabah tidak lancar, BPRS Sarana Prima Mandiri selalu memberikan solusi agar nasabah dapat membayar angsuran pembiayaannya lagi. Hal itu yang membuat para nasabah terus melakukan transaksi, khususnya pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Dalam memenuhi kebutuhan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri juga harus melakukan analisa jenis kebutuhan nasabah serta mencarikan solusi yang baik dan tepat. Hal tersebut dilakukan dengan cara mendengarkan dan memahami kebutuhan-kebutuhan yang dikatakan nasabah, selain itu juga merespon dengan cepat kendala dari usaha yang dihadapi oleh nasabah.[177]

---

[175] Suhartono, *Collector* Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 5 Februari 2021.

[176] Heri, Nasabah Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 5 Februari 2021.

[177] Fauzi Abdillah, Kasie Pembiayaan Tabarok, *Wawancara,* Pamekasan, 5 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI *RISK MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PEMBIAYAAN TABAROK DALAM MENINGKATKAN PROFITABILITAS SERTA LOYALITAS NASABAH DI BPRS SARANA PRIMA MANDIRI PAMEKASAN

A. Efektivitas Implementasi *Risk Management* pada Pembiayaan Tabarok dalam Meningkatkan Profitabilitas di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Pencapaian efektivitas dari implementasi manajemen risiko dalam meminimalisir risiko akan berdampak pada peningkatan profitabilitas di BPRS Sarana Prima Mandiri yang dilakukan dengan melaksanakan manajemen risiko yaitu identifikasi risiko, penilaian risiko, monitoring risiko, pengendalian risiko dan penyelamatan risiko. Berikut jumlah nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan bulan Juni hingga Desember 2020, yaitu:

Tabel 4.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Juni- Desember 2020[178]

Bulan	Jumlah Nasabah Pembiayaan	Jumlah Nasabah Pembiayaan Bermasalah	Jumlah Nasabah dalam Proses *Reconditioning*	Keterangan	
				Proses Pembayaran Pembiayaan (Lancar)	Lunas
Juni	24 nasabah	7 nasabah	-	7 nasabah	10 nasabah

[178] Data diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian, Pamekasan, 31 Januari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Juli	39 nasabah	10 nasabah	2 nasabah	9 nasabah	18 nasabah
Agustus	48 nasabah	8 nasabah	4 nasabah	11 nasabah	25 nasabah
September	60 nasabah	5 nasabah	3 nasabah	8 nasabah	44 nasabah
Oktober	67 nasabah	1 nasabah	1 nasabah	5 nasabah	60 nasabah
November	68 nasabah	-	-	68 nasabah	-
Desember	71 nasabah	-	-	71 nasabah	-
JUMLAH	**377 nasabah**	**31 nasabah**	**10 nasabah**	**179 nasabah**	**157 nasabah**

Sumber: Data Penelitian, 2020

Pada bulan Juni hingga Desember 2020 BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan telah memberikan pencairan sebanyak 377 pencairan pada nasabah pembiayaan Tabarok.

Pencairan yang telah dilakukan pada 377 nasabah pada pembiayaan Tabarok diantaranya 31 anggota mengalami pembiayaan bermasalah, dan 179 nasabah dalam proses pembiayaan yang dilakukan secara lancar. Pembiayaan bermasalah terjadi pada bulan Juni, Juli, Agustus, September, dan Oktober. Sedangkan pada bulan November dan Desember tidak terjadi pembiayaan bermasalah dan dalam pembiayaan Tabarok. Dengan demikian, BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan menerapkan proses *reconditioning* pada anggota yang mengalami pembiayaan bermasalah tersebut. Adapun pada tahun 2020, nasabah yang telah melunasi angsuran pembiayaan tepat pada waktunya sebanyak 157 nasabah, dan nasabah yang dalam proses *reconditioning* sebanyak 10 nasabah.

Pada bulan Juni, terdapat 24 pencairan pembiayaan pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dengan jangka waktu 6 bulan. Dari 24 nasabah tersebut, terdapat 7 nasabah yang mengalami pembiayaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bermasalah, 7 nasabah dalam proses pembiayaan yang dilakukan secara lancar, 10 anggota yang telah melunasi pembiayaan.

Pembiayaan bermasalah terbesar terjadi pada bulan Juli. Realisasi pembiayaan pada pembiayaan Tabarok sebanyak 39 nasabah dengan jangka waktu 6 bulan. Pembiayaan bermasalah terjadi pada nasabah pembiayaan sebanyak 10 nasabah, proses pembiayaan yang dilakukan secara lancar sebanyak 9 nasabah dan 18 nasabah telah melunasi proses pembiayaan sesuai akad diawal. Akan tetapi, pembiayaan bermasalah pada 2 nasabah masih dalam proses *reconditioning.*

Pada bulan Agustus, realisasi pembiayaan dilakukan kepada nasabah pembiayaan sebanyak 48 nasabah dengan jangka waktu 6 bulan. Dari semua anggota tersebut terdapat 8 nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah dan 4 nasabah sedang dalam proses *reconditioning*. Namun, 11 nasabah lainnya dalam proses pembiayaan yang dilakukan secara lancar, dan 25 nasabah telah melunasi pembiayaan Tabarok tersebut.

Dalam bulan September, terdapat pencairan sebanyak 60 nasabah dengan jangka waktu 6 bulan. Dari semua anggota tersebut terdapat 5 nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah dan 3 nasabah sedang dalam proses *reconditioning.* Namun, 8 nasabah lainnya dalam proses pembiayaan yang dilakukan secara lancar, dan 44 nasabah telah melunasi pembiayaan Tabarok tersebut.

Akan tetapi, dalam bulan Oktober dari 67 nasabah pencairan pembiayaan terdapat 1 nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah dan 1 nasabah dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

proses *reconditioning*. Sedangkan 5 nasabah dalam proses pembiayaan yang dilakukan secara lancar dan 60 nasabah telah berhasil melunasi pembiayaan.

Sedangkan pada bulan November dan Desember terdapat 139 pencairan pada nasabah pembiayaan Tabarok dan keseluruhan dari nasabah pembiayaan tersebut dalam proses angsuran pembiayaan yang dilakukan secara lancar dan tidak terjadi pembiayaan bermasalah.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas implementasi manajemen risiko pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah dapat dikatakan efektif. Hal ini terbukti dengan diperolehnya data jumlah nasabah pembiayaan bermasalah pada pembiayaan Tabarok yang semakin menurun di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Pencapaian efektivitas dari implementasi manajemen risiko pembiayaan untuk meningkatkan profitabilitas yang berdampak positif terhadap rasio keuangan pihak bank yaitu dapat menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya, serta dapat meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan Tabarok karena dengan menerapkan konsep manajemen risiko yang baik akan membuat pihak bank lebih berhati-hati dalam mendapatkan nasabah pembiayaan Tabarok yang tanpa menyerahkan agunan dan membuka kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah lembaga keuangan shariah.[179] Mempertahankan serta meningkatkan profitabilitas merupakan bagian terpenting dari kegiatan BPRS Sarana Prima Mandiri karena keberhasilan lembaga dapat dilihat dari kemampuan

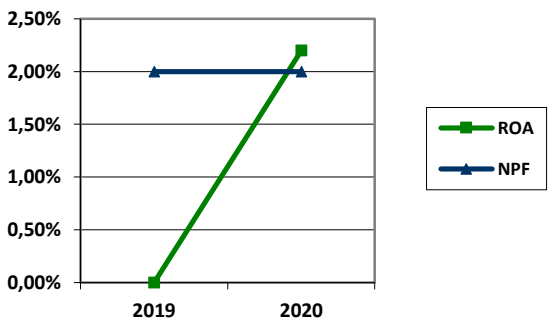
[179] H Surahman, Direktur Utama, *Wawancara*, Pamekasan, 5 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bank itu dalam menciptakan, menjaga, serta meningkatkan profitabilitas sehingga dengan adanya pertumbuhan serta peningkatan profitabilitas lembaga akan mendapatkan kepercayaan dari nasabah serta dapat meningkatkan jumlah pencairan pembiayaan, sehingga BPRS Sarana Prima Mandiri dapat menjadi lebih baik dan mampu menjadi wadah yang cukup baik bagi para nasabah khususnya nasabah yang memiliki usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) agar tetap mempercayakan dirinya terhadap keberadaan lembaga keuangan shariah dalam hal ini BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Hal tersebut diperkuat dengan data grafik peningkatan profitabilitas di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian, sebagai berikut:[180]

Gambar 4.1
Perkembangan Rasio NPF dan Profitabilitas
BPRS Sarana Prima Mandiri Triwulan IV Desember 2020



Sumber: Dokumentasi BPRS Sarana Prima Mandiri (data diolah)

Efektivitas dari implementasi manajemen risiko pembiayaan Tabarok tersebut dibuktikan dengan meningkatnya meningkatnya profitabilitas di BPRS

[180] Data diperoleh peneliti pada saat melaksanakan penelitian, Pamekasan, 5 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sarana Prima Mandiri yang pada Triwulan IV Desember 2019 sebesar 2%, mengalami peningkatan sebesar 2,2% pada Triwulan IV Desember 2020. Tetapi seiring dengan meningkatnya profitabiltas tersebut, rasio NPF *(Non Performing Financing)* dari pembiayaan Tabarok ini tidak mengalami peningkatan, artinya tetap sebesar 2% dari awal terbentuknya pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Sedangkan, berdasarkan kriteria penetapan persentase profil risiko pembiayaan *(Non Performing Financing)* bahwa rasio NPF ≤ 5% dikatakan sehat. Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa NPF *(Non Performing Financing)* pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri sebesar 2% pada Triwulan IV Desember 2020. Sehingga dapat diketahui bahwa pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki rasio NPF *(Non Performing Financing)* yang sehat dan mampu dalam mengelola serta menekan tingkat pembiayaan bermasalah yang terjadi dalam pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri.

B. Efektivitas Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Pembiayaan Tabarok dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mengelola keutuhan pelanggan yang ada dan pelanggan potesial dari sebuah lembaga dan organisasi.

Mempertahankan serta meningkatkan pelaksanaan *customer relationship management* (CRM) merupakan bagian terpenting dari kegiatan BPRS Sarana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prima Mandiri karena keberhasilan lembaga dapat dilihat dari kemampuan bank itu dalam menciptakan, menjaga, serta meningkatkan loyalitas nasabah sehingga dengan adanya pertumbuhan serta peningkatan loyalitas nasabah, lembaga akan mendapatkan kepercayaan dari nasabah, sehingga BPRS Sarana Prima Mandiri dapat menjadi lebih baik dan mampu menjadi wadah yang cukup baik bagi para nasabah khususnya nasabah yang memiliki usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) agar tetap mempercayakan dirinya terhadap keberadaan lembaga keuangan shariah dalam hal ini BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

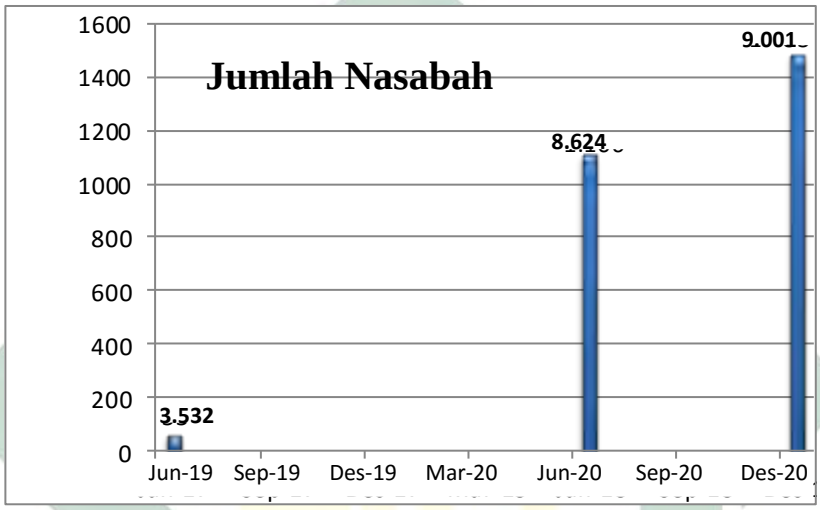
Selain itu juga harus dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri yang dilakukan dengan mengetahui strategi keberhasilan dari *customer relationship management* (CRM) pembiayaan itu sendiri seperti halnya, ketahuilah kebutuhan dan keinginan nasabah, selalu menunjukkan rasa hormat serta menjadikan kebutuhan nasabah sebagai prioritas utama dengan segera melakukan pemenuhan kebutuhan nasabah tersebut serta menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah.

Keberhasilan BPRS Sarana Prima Mandiri dalam meningkatkan loyalitas nasabah tentunya juga akan berdampak pada peningkatan jumlah nasabahnya, sehingga pihak BPRS Sarana Prima Mandiri juga akan semakin lancar dalam memberikan pencairan pembiayaan kepada nasabah baru maupun nasabah lama yang ingin memperpanjang pembiayaan Tabarok nya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

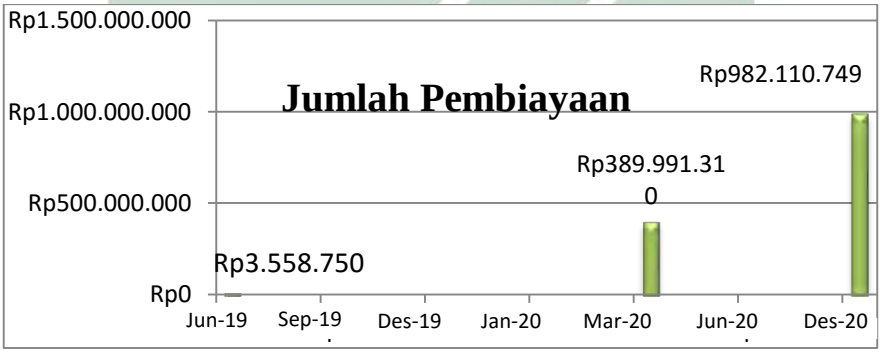
Hal tersebut diperkuat dengan data grafik peningkatan jumlah pembiayaan dan jumlah nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian, sebagai berikut:[181]

Gambar 4.2
Jumlah Nasabah Pembiayaan Tabarok
BPRS Sarana Prima Mandiri Juni 2019 – Desember 2020



Sumber: Dokumentasi BPRS Sarana Prima Mandiri (data diolah)

Gambar 4.3
Jumlah Pembiayaan BPRS Sarana Prima Mandiri
Triwulan III Desember 2020



Sumber: Dokumentasi Laporan Keuangan BPRS SPM (data diolah)

[181] Data diperoleh peneliti pada saat melaksanakan penelitian, Pamekasan, 5 Februari 2021.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas membuktikan bahwa jumlah nasabah pembiayaan Tabarok Triwulan II Juni tahun 2019 : 3.532 nasabah, pada Triwulan II Juni tahun 2020 : 8.624 nasabah. Sedangkan jumlah nasabah pembiayaan Tabarok pada Triwulan IV Desember 2020 : 9.001 nasabah. Selain itu pada Gambar 4.3 di atas membuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah pembiayaan Tabarok, maka jumlah pembiayaan Tabarok yang diberikan juga semakin meningkat, yaitu pada Triwulan II Juni tahun 2019 : Rp. 3.558.750, pada Triwulan II Juni tahun 2020 : Rp. 389.991.310, sedangkan pada Triwulan IV Desember tahun 2020 : Rp. 982.110.749.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis mengkaji tentang implementasi *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pembiayaan Tabarok di Sarana Prima Mandiri Pamekasan maka pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan sebagai akhir dari penelitian ini. Dan berdasarkan hasil dari penelitian yang bersumber dari data-data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi sehingga diperoleh hasil yang kemudian dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Implementasi *risk management* pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan dilakukan dengan melaksanakan proses manajemen risiko, yaitu: identifikasi risiko, pengukuran risiko, monitoring risiko, pengendalian risiko, dan penyelamatan risiko
2. Implementasi *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan tidak hanya dilakukan dengan melaksanakan 3 (tiga) tahapan, yaitu *people*, *process*, dan *technology*. Selain itu BPRS Sarana Prima Mandiri juga melaksanakan 4 (empat) fungsi manajemen dalam penerapan *customer relationship management* (CRM), yaitu *planning, organizing, actuating,* dan *controlling.*
3. Efektivitas implementasi *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pada pembiayaan Tabarok dalam meningkatkan profitabilitas serta loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sudah dapat dikatakan efektif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak BPRS Sarana Prima Mandiri diharapkan dapat meningkatkan kehati-hatiannya dalam melakukan analisis pembiayaan kepada calon nasabah, selain itu juga diharapkan dapat mempertahankan efektivitas dari implementasi *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pembiayaan Tabarok yang telah dilaksanakan dan ditanamkan pada benak nasabah, karena dari hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) pembiayaan dapat menekan jumlah nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah pada pembiayaan Tabarok, serta dapat meningkatkan profitabilitas sehingga berpengaruh juga pada peningkatan jumlah penyaluran pembiayaan dan jumlah nasabah yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.
2. Bagi nasabah pembiayaan Tabarok diharapkan dapat bekerjasama dengan baik dalam implementasi manajemen dari pihak BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, karena dengan adanya kerjasama dari nasabah juga akan berpengaruh pada kinerja keuangan pembiayaan Tabarok. Semakin baik kerjasama nasabah dengan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, maka pihak lembaga juga akan semakin lancar dalam menyalurkan dana dalam bentuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembiayaan, khususnya dalam pembiayaan Tabarok yang diperuntukkan bagi nasabah yang memiliki usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

Dengan adanya penelitian ini perlu adanya pengembangan dan penyempurnaan lebih lanjut terkait kekurangan dalam penulisannya, agar *risk management* dan *customer relationship management* (CRM) bisa lebih sempurna serta dapat diterima oleh seluruh lembaga keuangan yang menerapkan dan mengaplikasikannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR RUJUKAN

Abbas, Salim A. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Rajawali Pers. 2012.

Ali, Masyhud Ali. *Manajemen Risiko: Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2006.

Alma, Buchari. Ratih Hurriyati. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan.* Bandung: Alfabeta. 2009.

Amirullah. Haris Budiyono. *Pengantar Manajemen.* Yogyakarta: Graha Ilmu. 2004.

Arif, Nur Rianto Al. Yuke Rahmawati. *Manajemen Risiko Perbankan Shariah.* Bandung: Pustaka Setia. 2018.

Arif, Nur Rianto Al. *Dasar Dasar Pemasaran Bank Shariah.* Bandung: Alfabeta. 2010.

Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing*. Jakarta: Rajawali Pres. 2012.

Asiyah, Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Shariah.* Yogyakarta: Kalimedia. 2015.

Buna'i. *Buku Ajar: Metodologi Penelitian Pendidikan.* Pamekasan: STAIN Press. 2006.

Creswell, John W. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2017.

Darmawi, Herman. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.

Efferin, Sujoko. *Metode Penelitian Untuk Akuntansi*. Malang: Bayumedi Publishing. 2004.

Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data.* Jakarta: Rajawli Pers. 2014.

Fahmi, Irham. *Manajemen Perbankan: Konvensional dan Shariah.* Jakarta: Mintra Wacana Media. 2015.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik.* Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014.

Gujarati, D. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga. 2012.

Hanafi, Mamduh M. *Manajemen Risiko.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Horne, Van. Jr Wachowicz. *Financial Management.* Terjemahan Quratul'ain Mubarakah. Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat. 2005.

Ikatan Bankir Indonesia. *Manajemen Risiko I.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2015.

Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Shariah.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2018.

Ismail. *Perbankan Shariah.* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2011.

Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi.* Jakarta: Kencana. 2016.

Kamal, Mustofa. *Pengantar Ekonomi Perusahaan.* Semarang: Balai Penerbit UNDIP. 1987.

Karim, Adiwarman A. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan Edisi Ketiga.* Jakarta: Rajawali Pers. 2011.

Karim, Adiwarman A. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Prenada. 2013.

Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.

Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi. Cetakan 14*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014.

Kotler, Philip. *Marketing Insight S From A To Z.* Jakarta: Erlangga. 2003.

Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Shariah di Indonesia.* Jakarta: Prenadamedia Group. 2015.

Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Bank Shariah.* Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2006.

_____. *Manajemen Bank Shariah.* Yogyakarta: UMP AMP YKPN. 2005.

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014.

Nawawi, Ismail. *Manajemen Perbankan Shariah*. Jakarta: CV Dwi Putra Pustaka Jaya. 2014.

Otoritas Jasa Keuangan. *Statistik Perbankan Shariah.* Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan. 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rivai, Veithzal. Andria Permata. *Islamic Financial Management*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008.

Siswanto. *Pengantar Manajemen.* Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2015.

Soedarmayanti. *Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya.* Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.

Sukamdiyo. *Manajemen Koperasi.* Jakarta: Erlangga. 1996.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kebijakan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D, dan Penelitian Evaluasi.* Bandung: Alfabeta. 2017.

_____. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta. 2016.

_____. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta. 2008.

_____. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta. 2009.

Supriyono. *Manajemen Risiko.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2016.

Suharno. Yudi Sutarso. *Marketing in Practice.* Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.

Sutedi, Adrian. *Perbankan Shariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum.* Bogor: Ghalia Indonesia. 2009.

Syamsuddin, L. *Manajemen Keuangan Perusahaan: Konsep Aplikasi dalam Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan.* Edisi Terbaru. Cet. 9. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2007.

Taswan. *Manajemen Perbankan: Konsep, Teknik dan Aplikasi Banking Risk Assessment.* Yogyakarta: UPP STIM YKN Yogyakarta. 2006.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: Rajawali Pers. 2013.

Walling, Edward Russell. 50 *Terobosan Manajemen Yang Perlu Anda Ketahui.* Jakarta: Erlangga. 2007.

Ahsan, Muhamad. Muhammad Farid Al-Azhar. "Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BNI Shariah Cabang Surabaya dalam Pengendalian Pembiayaan Bermasalah". *Jurnal Manajemen, Ide, Inspirasi (MINDS).* Vol. 6. No. 1. 2019.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Azhari, Moh. “Manajemen Risiko Pembiayaan Muḍārabah di Lembaga Keuangan Mikro Shariah (Studi Analisis Terhadap BMT NU Jatim Sumenep).” Tesis -- Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. 2017.

Capriani, Ni Wayan Wita dan I Made Dana. “Pengaruh Risiko Kredit, Risiko Operasional, Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas BPR di Kota Denpasar.” *E-Jurnal Manajemen Unud.* Vol. 5. No. 3. 2016.

Dewi, Ni Made Indah Purnama dan Ida Bagus Panji Sedana. “Efektivitas Manajemen Risiko Dalam Mengendalikan Risiko Kredit Di PT Bank Rakyat Indonesia.” *E-Jurnal Manajemen Unud.* Vol. 6. No. 8. 2014.

Irmawati, dkk, “Efektivitas Manajemen Resiko Pembiayaan Musyarakah Mutanaqishah (Studi Kasus pada Produk Kongsi Pemilikan Rumah Shariah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Kolaka)”. *Jurnal Ekonomi Bisnis Shariah.* Vol. 3. No. 1. 2020.

Iqbal, Fasa. “Manajemen Risiko Perbankan Shariah.” *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 1, No. 2. 2016.

Jureid. “Manajemen Risiko Bank Islam (Penanganan Pembiayaa Bermasalah dalam Produk Pembiayaan Pada PT Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan).” *Jurnal Analytica Islamica*. Vol. 5. No. 1. 2016.

Mauludi AC, Ali. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah.” Disertasi -- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2018.

Mundhori. “Pengaruh Customer Shariah Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Kesejahteraan dan Loyalitas Nasabah di Bank Shariah Mandiri Kantor Kas Ponpes Attanwir Bojonegoro”. Tesis -- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2016.

Priyono, Sigit. “Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Muḍārabah dalam Upaya Mencegah Pembiayaan Macet di Bank Shariah Mandiri Ogan Komering Ulu Timur.” Tesis -- Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rokhim, Abdul. "Kemitraan Aset Korporasi Modern (Studi Konstruk dan Model Pembiayaan Musharakah, Mutanaqisah, Analisis Risiko di Perbankan Shariah)." Disertasi -- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2014.

Rudi. "Manajemen Risiko Bank Pengkreditan Rakyat dan Pengaruhnya Terhadap Non Performing Loan (Study Kasus BPR di Kota Tangerang Selatan)." *Jurnal Sekuritas Manajemen Keuangan.* Vol. 1. No. 1. 2017.

Susilo, Edi. "Analisis Perbandingn Implementasi Manajemen Risiko Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Shariah Studi Kasus di BMT Beringharjo Yogyakarta dan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta." *Jurnal Ekonomi Bisnis & Kewirausahaan.* Vol. 4. No. 2. 2014.

Tasriani. Irfan Andi. "Penerapan dan Pengelolaan Manajemen Risiko Dalam Industri Perbankan Shariah." *Sosial Budaya:Media Komunikasi Ilmu-ilmu Sosial dan Budaya,* Vol. 12, No. 1, Januari-Juni 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id