

BAB IV

PAPARAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Setting Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Koperasi Syariah Serba Usaha (KSSU) Harum Dhaha Kediri

Pendirian Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harapan Ummat Dhaha Kediri atau disingkat KSSU Harum Dhaha di prakarsai oleh tokoh masyarakat, tokoh agama, Pegawai, Pengusaha, dan masyarakat umum yang mencita-citakan terciptanya masyarakat yang Madani dengan berlandaskan syariah Islam melalui lembaga ekonomi syari'ah. Bertempat di Pertokoan Mitos Jl.Penanggungan Blok G.4/16 Bandar Kidul Mojoroto Kota Kediri, KSSU Harum Dhaha hadir dalam rangka menerapkan ekonomi syariah, menjawab permasalahan perekonomian masyarakat yang belum terselesaikan dengan sistem konvensional.

KSSU Harum Dhaha Kediri mulai beroperasi pada 01 November 2009, dimulai dengan Unit usaha perdagangan kebutuhan pokok. Mendapatkan Legalitas Badan Hukum pada tanggal 20 Agustus 2010. Dengan adanya legalitaster sebut anggota bersepakat untuk menjalankan usaha Jasa Keuangan Syariah sebagai "*Main Bisnis*" KSSU Harum Dhaha. Dengan berjalannya waktu, perlahan namun pasti langkah yang telah ditempuh KSSU Harum Dhaha sudah dapat memberikan secercah harapan bagi anggota dan dapat diterima oleh masyarakat pada

umumnya. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan asset dari awal kurang lebih 50 juta pada tahun 2011 meningkat menjadi 1 Milyar pada akhir tahun 2018. Di tahun 2018 pula dikembangkan lagi usaha sektor perdagangan yang sebelumnya sudah ada yaitu usaha perdagangan toko modern dengan nama HD Mart terletak di Jalan Penanggungan nomer 16 Lirboyo.¹

2. Profil KSSU Harum Dhaha Kediri

Tabel 4.1. Profil KSSU Harum Dhaha Kediri²

Nama Koperasi	KSSU Harum Dhaha
Tanggal Berdiri	01 November 2009
Nomer Akte Pendirian	No. 4 tanggal 6 agustus 2010
Nomer dan tanggal Badan Hukum (BH)	88/BH/XVI.31/2010 tanggal 20 agustus 2010
NIK (Nomor Induk Koperasi)	3571010030145
NPWP	03. 128. 905. 1-622973
NIB (Nomor Induk Berusaha)	910203038722973
Alamat Lengkap	PertokoanMitos Jl.Penanggunan 16/1. 01 Bandar Kidul Mojoroto Kediri

¹ Dokumentasi, Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

² Dokumentasi, Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021

3. Visi, Misi dan Logo KSSU Harum Dhaha Kediri

Visi, dan misi dari KSSU Harum Dhaha adalah sebagai berikut:

a. Visi

Terdepan dalam mengerakan ekonomi Syari'ah dan mensejahterakan anggota.

b. Misi

1. Menerapkan Standar Operasional Manajemen berbasis Syariah.
2. Melaksanakan Prinsip-prinsip Koperasi secara professional.
3. Berorientasi pada bisnis profit.
4. Membangun masyarakat yang berdaya

c. Logo



Gambar 4.1. Logo KSSU Harum Dhaha Kediri

4. Tujuan dan Nilai KSSU Harum Dhaha Kediri

Tujuan yang hendak dicapai dengan oleh KSSU Harum Dhaha antara lain:

- a. Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya dikalangan anggota dengan sistem syari'ah.

- b. Mendorong kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha mikro, kecil dan menengah khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya.
- c. Meningkatkan semangat dan peran serta anggota masyarakat dalam kegiatan Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah.³

Nilai yang dimiliki KSSU Harum Dhaha :

Dengan tujuan mencapai kesuksesan bersama, maka KSSU Harum Dhaha Kediri memiliki nilai yang harus dijunjung tinggi, yaitu nilai keimanan dan ketaqwaan serta memiliki ilmu, berakhlakul karimah dan dedikasi yang tinggi, selain itu KSSU Harum Dhaha Kediri juga mengutamakan dan kekeluargaan.⁴

5. Struktur, wewenang dan tanggung jawab Anggota KSSU Harum Dhaha Kediri

Ruang lingkup usaha KSSU Harum Dhaha saat ini menjalankan pokok usaha pada bidang Lembaga keuangan Mikro Syari'ah (Penghimpunan dan penyaluran). Pelayanan pembiayaan yang mudah dengan jumlah pembiayaan dan bagi hasilnya dapat disesuaikan dengan kemampuan usaha anggota. Langkah ini merupakan upaya KSSU Harum Dhaha dalam rangka meningkatkan pelayanan dan membumikan sistem ekonomi syari'ah kepada anggota masyarakat. Selain itu, KSSU Harum Dhaha menambah usaha dengan membuka unit usaha perdagangan sektor

³ Dokumentasi, Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

⁴ Dokumentasi, Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

riil. Yang keuntungan bersih akan menjadi “*contribution margin*” bagi lembaga. Diharapkan kedepan akan semakin banyak unit usaha yang akan dikembangkan.⁵

Struktur Organisasi KSSU Harum Dhaha Kediri⁶



Sumber: KSSU Harum Dhaha Kediri

⁵ Dokumentasi, Koperasi Syari’ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

⁶ Dokumentasi, Koperasi Syari’ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

Penetapan struktur organisasi suatu lembaga dirasakan sangat penting artinya, karena dengan struktur organisasi setiap karyawan yang ada dalam lembaga akan dapat mengetahui dimana kedudukan mereka dalam lembaga serta sejauh mana tanggungjawab dan wewenang yang mereka emban dalam menjalankan organisasi lembaga. Suatu struktur organisasi dapat dikatakan baik apabila di dalamnya terdapat suatu sistem kerja yang baik dimana fungsi-fungsi yang ada mempunyai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas tergambar secara keseluruhan.

Adapun wewenang dan tanggung jawab struktur organisasi KSSU Harum Dhaha adalah:

a. Rapat anggota

Rapat anggota yaitu pemegang kekuasaan tertinggi di KSSU Harum Dhaha.

Rapat anggota berwenang:

- 1) Menetapkan kebijakan umum KSSU.
- 2) Mengubah Anggaran Dasar.
- 3) Memilih, mengangkat, dan memberhentikan pengawas dan pengurus
- 4) Menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja KSSU.
- 5) Menetapkan batas maksimum pinjaman yang dapat dilakukan oleh pengurus untuk dan atas nama KSSU.

- 6) Meminta keterangan dan mengesahkan pertanggung jawaban pengawas dan pengurus dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.
- 7) Menetapkan pembagian selisih hasil usaha.
- 8) Memutuskan penggabungan, peleburan kepailitan, dan pembubaran KSSU.
- 9) Menetapkan keputusan lain dalam batas yang ditentukan oleh undang-undang ini.⁷

b. Pengawas

Pengawas dipilih dari dan oleh Anggota pada Rapat Anggota,

Dengan tugas sebagai berikut:

- 1) Mengusulkan Calon Pengurus.
- 2) Memberi nasihat dan pengawasan kepada pengurus.
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelola Koperasi yang dilakukan oleh pengurus, dan
- 4) Melaporkan hasil pengawasan kepada Rapat Anggota.

c. Pengurus

- 1) Mengelola koperasi berdasarkan Anggaran dasar.
- 2) Mendorong dan menunjukkan usaha Anggota.
- 3) Menyusun rancangan rencana kerja serta rencana anggaran pendapatan dan belanja Koperasi untuk diajukan kepada rapat Anggota.

⁷ Dokumentasi, Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

- 4) Menyusun laporan keuangan, dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas untuk diajukan kepada rapat anggota.
- 5) Menyusun rencana pendidikan, pelatihan, dan komunikasi Koperasi untuk diajukan kepada Rapat Anggota
- 6) Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan investaris secara tertib.
- 7) Menyelenggarakan pembinaan karyawan secara efektif dan efisien.
- 8) Memelihara Buku Daftar Anggota, Buku Daftar Pengawas, Buku Daftar Pengurus, Buku Daftar Pemegang, sertifikat Modal Koperasi, dan risalah Rapat Anggota.
- 9) Melakukan upaya lain bagi kepentingan

d. *Team Account Officer*

- 1) Membantu pengelola dalam penghimpunan dana memasarkan produk-produk KSSU Harum Dhaha baik produk tabungan maupun pembiayaan.
- 2) Membantu menganalisa proses pembiayaan.
- 3) Bertanggung jawab atas penyaluran dana mulai proses pengajuan pembiayaan sampai pembayaran
- 4) Membantu penyelesaian pembiayaan bermasalah atau NPF (*Non Performing Financing*)

e. Direktur

- 1) Menjalankan operasional lembaga sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).
- 2) Memilih, menetapkan, dan mengawasi kinerja karyawan dan staff.
- 3) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan lembaga serta mempertanggung jawabkan tugasnya kepada pengurus.

f. Jaringan

Jaringan yang terdiri dari wilayah, Lembaga Keuangan Syari'ah lain, Perbankan, Pemerintah merupakan jaringan kerjasama dalam pendanaan, baik dana program atau dana bergulir maupun dana hibah. Dana hibah biasanya berasal dari pemerintah melalui pemerintahan pusat, daerah juga dinas dan biro yang ditunjuk.

g. Sistem Informasi Komputer

Sistem Informasi Komputer merupakan sistem yang digunakan lembaga untuk operasionalisasi keuangan dimana sistem ini disuporty oleh Microfin Indoonesia.

h. Bagian Administrasi

Bagian administrasi KSSU Harun Dhaha Kediri memiliki tugas:

- 1) Melakukan pengklasifian dan menjaga data-data
- 2) Memasukkan data-data ke sistem komputerisasi
- 3) Menyiapkan laporan harian, mingguan, dan bulanan.

i. Asisten Marketing

Asisten marketing bertugas:

- 1) Memasarkan produk-produk KSSU Harum Dhaha, baik produk pendanaan maupun produk penyaluran dana.
- 2) Bertanggung jawab atas penyaluran dana mulai proses pengajuan pembiayaan sampai pembayaran.

6. Produk Pelayanan KSSU Harum Dhaha Kediri

Sebagai Lembaga Keuangan Syari'ah, KSSU Harum Dhaha memiliki produk yaitu penghimpunan dana (*funding*) dan penyaluran dana (*financing*).⁸

a. Produk Penghimpun Dana

1) Simpanan Pendidikan

Simpanan pendidikan (Si pendik) merupakan salah satu produk KSSU Harum Dhaha Kediri yang ditunjukkan untuk membantu mempersiapkan biaya pendidikan dengan menggunakan sistem tabungan, produk ini memiliki fasilitas antara lain:

- a) Layanan antar jemput simpanan
- b) Bebas biaya administrasi bulanan
- c) Bagi hasil yang kompetitif tiap bulan
- d) Tersedia dana talangan untuk biaya ujian dan segala keperluan terkait pendidikan sekolah.

⁸ Dokumentasi, Koperasi Syari'ah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

2) Simpanan Aqiqah

Simpanan Aqiqah adalah simpanan dengan menggunakan akad titipan atau wadi'ah, simpanan ini khusus untuk keperluan aqiqah dengan tujuan membantu keperluan nasabah dalam rangka penyelenggaraan aqiqah. Produk menggunakan system setoran yang cukup mudah dan dilengkapi fasilitas yang cukup relevan seperti berikut:

- a) Layanan jemput simpanan
- b) Bebas biaya administrasi bulanan
- c) Fasilitas dana talangan dengan minimal saldo simpanan Rp. 500.000
- d) Cara pelunasan sesuai kemampuan anggota dengan jangka waktu hingga 12 bulam
- e) Pesanan aqiqah diantara untuk dalam kota bebas bea kirim

3) Simpanan Idul Fitri

Simpanan Idul Fitri (Si Fitri) merupakan simpanan yang menggunakan akad *murabahah*. Untuk membantu menyempurnakan kebahagiaan dihari fitri, KSSU Harum Dhaha Kediri memberikan layanan berupa Simpanan Idul Fitri dengan system yang mudah dan barokah. Berbagai fasilitas yang ada antara lain yaitu:

- a) Layanan jemput simpanan
- b) Mendapat bagi hasil tiap bulan

- c) Dana dikelola sesuai prinsip syari'ah
- d) Penarikan simpanan bisa dilakukan dengan cara: tunai (bisa tukar receh untuk hari raya)

4) Simpanan *Mudharabah*

Simpanan mudharabah (Si Mudha) merupakan simpanan atau tabungan yang mendapatkan bagi hasil, bisa diambil sewaktu-waktu dihari kerja. Fasilitas yang ditawarkan antara lai:

- a) Layanan jemput simpanan
- b) Layanan antar penarik
- c) Bebas bea admin bulanan
- d) Bagi hasil tiap bulan
- e) Bisa diambil sewaktu-waktu dihari efektif

5) Simpanan Berjangka Syari'ah

Simpanan Berjangka Syari'ah merupakan jenis simpanan atau tabungan yang serupa deposito. Simpanan yang bisa diambil setelah jangka waktu tertentu ini memberikan fasilitas antara lain:

- a) Pembukaan rekening minimal Rp. 1000.000
- b) Nisbah Bagi Hasil untuk SBS jangka waktu 3 bulan- 6 bulan
- c) Layanan antar jemput simpanan
- d) Pajak 10% dari bagi hasil

- e) Deposito yang jatuh tempo akan diperpanjang sesuai periode sebelumnya jika deposan tidak memberikan informasi (perpanjangan otomatis).
- f) Setiap penarikan deposito jatuh tempo, penyimpan wajib menunjukkan kartu deposito.

b. Produk Penyaluran Dana

1) Pembiayaan *Murabahah*

Penyaluran dana untuk pembelian barang dengan memberikan keuntungan (margin) yang disepakati diawal. Pembelian barang dapat diwakili maupun tidak oleh pihak KSSU Harum Dhaha. Anggota wajib mengembalikan pokok atau harga perolehan dengan margin keuntungan yang disepakati oleh kedua belah pihak dalam waktu yang telah ditentukan.

2) Pembiayaan *Mudharabah*

Akad kerja sama usaha antara KSSU Harum Dhaha sebagai Pemilik Dana (*Shahibul Maal*) dan nasabah sebagai pengelola (*Mudharib*). Keuntungan yang didapat akan dibagi sesuai dengan nisbah yang telah disepakati antara pihak KSSU dan anggota.

3) Pembiayaan *Al-qardh*

Penyaluran dana yang berbentuk pinjaman kepada anggota yang membutuhkan dimana anggota hanya diwajibkan mengembalikan pokok pinjaman saja sesuai dengan jangka

waktu yang telah ditentukan. Apabila anggota menambah sebagai sedekah maka diperbolehkan.

4) Pembiayaan *Ijarah*

Penyaluran dana yang berbentuk sewa kepada anggota yang mana pembiayaan ini digunakan untuk kebutuhan yang konsumtif dan pembiayaan ijarah ini bersifat fleksibel.

B. Paparan Data dan Temuan Penelitian

Dari semua data yang telah dikumpulkan, peneliti dapat menemukan hasil penelitian terkait dengan fokus penelitian yaitu terkait dengan strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah untuk meningkatkan jumlah anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri. Hasil temuan penelitian sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah di KSSU Harum Dhaha Kediri

Pembiayaan yang disalurkan KSSU Harum Dhaha Kediri terkadang masih terjadi keterlambatan pengembalian oleh para anggota sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu dalam setiap pemberian pembiayaan diperlukan adanya pertimbangan serta kehati-hatian agar kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam pembiayaan benar-benar terwujud sehingga pembiayaan yang diberikan dapat mengenai sasarannya dan terjaminnya pengembalian pembiayaan tersebut tepat waktunya sesuai dengan perjanjian. Ada beberapa faktor

yang menjadi penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada KSSU Harum Dhaha Kediri Menurut ibu Asnik Pujialis S.Akun selaku manajer sebagai berikut:

“ Faktor usaha anggota mengalami penurunan akhirnya macet, krisis ekonomi seperti sekarang adanya covid-19 juga termasuk krisis ekonomi bagi masyarakat, faktor ketidaktepatan survey, berarti margin erornya tidak terlalu besar, karna fungsi survey untuk menimalisir kemacetan tapi tetap ada yang macet.”⁹

Faktor eksternal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di KSSU Harum Dhaha Kediri, seperti yang dikatakan oleh ibu Asnik Pujialis S.Akun selaku manajer KSSU Harum Dhaha Kediri mengungkapkan bahwa:

“Faktor eksternal contohnya anggota yang mengalami penurunan usaha karena banyak pesaing tetapi mereka masih memiliki itikad baik untuk membayar angsurannya, selain itu faktor eksternal seperti terjadi kebakaran atau mungkin banjir. Sehingga anggota tidak bisa lagi melakukan penjualan”¹⁰

Hal ini juga disampaikan oleh ibu Asnik Pujialis S.Akun selaku manajer KSSU Harum Dhaha Kediri terdapat beberapa faktor eksternal dan internal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah yaitu:

“ Krisis ekonomi global, fosmanjer selama ini dan kecelakaan kebakaran, suatu keadaan diluar dugaan kita, bencana alam, kaya seperti sekarang adanya krisis ekonomi karena covid itu juga termasuk faktor eksternal bagi masyarakat”¹¹ “Kelalaian petugas dalam menganalisa nasabah Petugas dalam hal ini disebabkan oleh karakter dan kemampuan petugas marketing kredit dalam menganalisa calon nasabah kurang baik atau cermat, dikarenakan sebagian besar ada kedekatan dengan nasabah atau juga ketidakmampuan marketing kredit dalam menganalisis secara baik karakter usaha dan karakter nasabah. Sehingga

⁹ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

¹⁰ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

¹¹ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

analisa yang disajikan tidak akurat. Itikad kurang baik dari pemilik, pengurus atau pegawai pembiayaan Adanya itikad yang kurang baik dari nasabah dalam hal pembayaran kembali pinjamannya walaupun kemungkinan usahanya baik dan berkembang, sehingga kewajiban diabaikan. Penyimpangan dalam pelaksanaan prosedur pembiayaan Prosedur penyaluran pembiayaan yang ada kalanya sehingga memotong jalur Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat.”¹²

Dalam mengatasi resiko yang terjadi pada pembiayaan bermasalah tentunya setiap koperasi syari'ah mempunyai strategi-strategi untuk mengantisipasi terjadinya pembiayaan bermasalah tersebut. Beberapa usaha yang dilakukan KSSU Harum Dhaha Kediri dalam penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah*, Menurut ibu Asnik Pujialis S.Akun selaku manajer KSSU Harum Dhaha penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* seperti berikut:

“ Sebagai pihak koperasi maka harus sebisa mungkin dekat dengan anggota, anggota yang bermasalah tidak akan dilepaskan/dibiarkan oleh pihak koperasi karena hal itu pihak koperasi secara langsung bisa dapat merugikan.”¹³

Dalam Strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* KSSU Harum Dhaha Kediri menggunakan penanganan dengan menggunakan penanganan terhadap pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* perlu dilakukan dengan cara sebagai berikut :

¹² Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

¹³ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

“ Preventive (pencegahan), pemahaman dan pelaksanaan proses pembiayaan yang benar, menyangkut internal (koperasi) dan eksternal (anggota/calon anggota dan lingkungan), pemantauan dan pembinaan pembiayaan (on site on desk monitoring), memahami faktor yang menjadi penyebab dan gejala dini pembiayaan bermasalah, kuratif (penyelesaian) AO melakukan analisis evaluasi ulang mengenai aspek (managemen pemasaran, produksi, keuangan, yuridis, agunan.”¹⁴

Bagi seluruh Lembaga Keuangan, pembiayaan bermasalah bukan lagi hal asing untuk didengar yakni bahwa semua lembaga keuangan mengalami hal tersebut. Oleh karena itu masalah sekarang adalah bagaimana menghadapi masalah tersebut dan pencegahan dapat dilakukan agar pembiayaan bermasalah tidak terjadi. Tidak sedikit lembaga keuangan hancur karena tidak mampu memamanajemen masalah dengan baik. Seperti halnya lembaga keuangan lain. KSSU Harum Dhaha Kediri menggunakan peneyelsaian pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah*. Menurut ibu Asnik Pujialis S.Akun selaku manajer KSSU Harum Dhaha penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* seperti berikut:

“Revitalisasi dilakukan dengan cara kunjungan rutin bertujuan untuk meningkatkan jadwal pembayaran serta melihat kondisi usaha, penataan kembali (restructuring), penjadwalan kembali, dengan mengubah jangka waktu pembiayaan, jadwal pembayaran (penanggalan, tentang waktu), dan jumlah angsuran, bantuan manajemen, yang menjadi faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah maka koperasi akan melakukan asistensi atau bantuan manajemen, Collection Agent, penyelesaian melalui jaminan (eksekusi), write off final.”¹⁵

¹⁴ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

¹⁵ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

KSSU Harum Dhaha Kediri, memiliki empat produk pembiayaan, yang mana awalnya hanya terdiri dari tiga produk saja yaitu *mudharabah*, *murabahah*, dan *qardh*, Kemudian seiring berjalannya waktu produk pembiayaan yang diterapkan di KSSU Harum Dhaha ini bertambah yakni *ijaroh*. Produk *ijaroh* di KSSU Harum Dhaha telah berjalan kurang lebih 2 tahun mulai dari tahun 2018 hingga saat ini. Adanya akad *ijaroh* disini bertujuan untuk melayani anggota sesuai dengan keadaan ekonomi anggota.

Keterangan tersebut diperoleh dari ibuk Asnik Pujialis S. Akun selaku manajer sebagai berikut:

“dikoperasi kami, produk pembiayaan yang kami terapkan ada 4 yaitu *mudharabah*, *murabahah*, *qardh* dan *ijaroh*. *Ijaroh* baru diterapkan pada tahun 2018 dan adanya *ijaroh* disini bertujuan untuk meringankan anggota.”¹⁶

2. Strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah yang diterapkan di KSSU Harum Dhaha Kediri

KSSU Harum Dhaha Kediri sebagai salah satu koperasi yang memberikan pembiayaan kepada anggota, tentunya pembiayaan tersebut tidak selamanya lancar namun ada juga yang bermasalah. Pembiayaan bermasalah merupakan hal yang tidak diharapkan oleh koperasi karena berdampak pada kerugian koperasi serta menurunnya pendapatan koperasi. Apabila terjadi pembiayaan bermasalah, koperasi akan berupaya untuk menyelesaikan keadaan tersebut dengan menggunakan

¹⁶ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

strategi-strategi khusus yang digunakan oleh koperasi. Strategi-strategi yang dijalankan oleh KSSU Harum Dhaha Kediri untuk penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan murabahah adalah sebagai berikut, Sebelum melakukan pembiayaan *murabahah* anggota harus melengkapi berbagai persyaratan yang diajukan dari KSSU Harum Dhaha Kediri kepada anggota. Menurut ibu Asnik Pujialis S.Akun selaku manajer sebagai berikut:

“Sebelum melakukan pembiayaan pihak koperasi akan melakukan cek data dan lain-lain. Syarat jadi anggota mengisi pengajuan, mengumpulkan data seperti ktp, kartu keluarga, buku nikah, photo copy jaminan dan hasil survey dari kita”¹⁷

Pembiayaan yang disalurkan KSSU Harum Dhaha Kediri kepada anggota terkadang tidak sesuai dengan harapan yaitu menjadi pembiayaan bermasalah menurut ibu Asnik Pujialis S.Akun selaku manajer KSSU Harum Dhaha Kediri yang dimaksud sebagai pembiayaan bermasalah adalah sebagai berikut:

“Pembiayaan bermasalah pembiayaan yang tidak sesuai dengan perencanaan, didalam koperasi syari’ah ada empat kategori kolektabilitas lancar, kurang lancar, diragukan, macet dan bermasalahnya mulai dari kurang lancar”¹⁸

Dengan adanya tujuan yang seperti itu, maka strategi *word of mouth* sangatlah efisien untuk pembiayaan *murabahah* di KSSU Harum Dhaha Kediri dalam meningkatkan jumlah anggota, dan ketika jumlah anggota bertambah, maka pendapatan di KSSU Harum Dhaha Kediri juga akan bertambah.

¹⁷ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

¹⁸ Asnik Pujialis, wawancara KSSU Harum Dhaha Kediri, 18 mei 2021.

Dari strategi penanganan yang digunakan yaitu *word of maouth* (WOM) anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri bertambah pertahun yang menggunakan produk pembiayaan *murabahah*. Peningkatan jumlah anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri dari strategi *word of maouth* (WOM) dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.2. Daftar Kolektabilitas Pembiayaan Murabahah KSSU Harum Dhaha Kediri 2018-2020

Tahun	Lancar (RP)	Kurang Lancar	Diragukan	Macet	Total	Nasabah
2018	407,400,536	3,971,665	3,605,500	19,180,996	418,488,200	202
2019	713,200,284	8,002,142	6,269,290	33,827,448	761,319,200	252
2020	488,575,500	9,874,995	9,798,714	10,754,991	519,004,200	192

Tabel 4.3. Jumlah Pembiayaan Bermasalah pada KSSU Harum Dhaha Kediri 2018-2020

Tahun	Jumlah Pembiayaan	Pembiayaan Bermasalah	Nasabah	Npf
2018	434,158,697	26,758,161	202	6,39%
2019	761,319,164	48,098,916	252	6,32%
2020	519,004,200	30,428,700	192	5,86%

Dari kedua tabel ini dapat dijelaskan bahwasanya dengan menggunakan strategi *word of mouth* (WOM) dapat membantu KSSU Harum Dhaha dalam meningkatkan jumlah anggota dan ketika jumlah anggota bertambah, maka pendapatan di KSSU Harum Dhaha Kediri akan bertambah.

C. Pembahasan

Berdasarkan fokus dan tujuan dalam penelitian ini, maka pembahasan skripsi ini adalah berikut:

1. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah di KSSU Harum Dhaha Kediri

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah di KSSU Harum Dhaha Kediri. Pembiayaan bermasalah dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yakni adanya faktor internal dan eksternal. Seperti yang dikatakan oleh FA, untuk pembiayaan murabahah bermasalah itu pasti ada, biasanya disebabkan oleh beberapa faktor dari nasabah sendiri yang kadang lalai dalam membayar angsuran, baik disengaja atau tidak. Penulis menyimpulkan bahwa sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan adanya faktor internal dan eksternal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah. Faktor internal yang menjadi penyebab timbulnya kredit bermasalah yaitu:

1. Faktor Internal

Kelalaian petugas dalam menganalisa nasabah Petugas dalam hal ini disebabkan oleh karakter dan kemampuan petugas marketing kredit dalam menganalisa calon nasabah kurang baik atau cermat, dikarenakan sebagian besar ada kedekatan dengan nasabah atau juga ketidakmampuan marketing kredit dalam menganalisis secara baik karakter usaha dan karakter nasabah. Sehingga analisa yang disajikan tidak akurat. Itikad kurang baik dari pemilik, pengurus atau

pegawai pembiayaan Adanya itikad yang kurang baik dari nasabah dalam hal pembayaran kembali pinjamannya walaupun kemungkinan usahanya baik dan berkembang, sehingga kewajiban diabaikan. Penyimpangan dalam pelaksanaan prosedur pembiayaan. Prosedur penyaluran pembiayaan yang ada kalanya sehingga memotong jalur Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat.

Faktor ini juga berkaitan dengan monitoring yang kurang intensif dari marketing kredit, sehingga pembiayaan yang kurang lancar tidak terdeteksi sejak dini. Lemahnya system administrasi dan pengawasan kredit serta lemahnya system informasi pembiayaan bermasalah Pihak KSSU Harum Dhaha Kediri menekankan kepada para petugas pembiayaan bermasalah, dengan melakukan training setiap bulannya agar dapat lebih akurat dalam menganalisa pembiayaan yang akan dilakukan. Selain itu, KSSU Harum Dhaha Kediri menekankan kepada para petugas untuk tidak menerima imbalan apapun dari nasabah yang dapat menciptakan kedekatan hubungan antara petugas dan nasabah sehingga nasabah merasa tidak ada tekanan dalam membayar angsuran.

2. Faktor Eksternal

Kegagalan usaha nasabah pembiayaan. Kondisi usaha nasabah yang sedang menurun. Musibah terhadap nasabah pembiayaan atau terhadap kegiatan usaha pemberi pembiayaan. Pembiayaan bermasalah timbul karena disebabkan oleh musibah

seperti banjir, angin rebut dan sebagainya. Sehingga usaha nasabah terganggu dan tidak dapat lagi melanjutkan usahanya yang berimplikasi terhadap ketidakmampuan nasabah dalam mengembalikan dana yang telah diberikan oleh KSSU Harum Dhaha Kediri. Pemanfaatan iklim persaingan perusahaan pembiayaan yang tidak sehat oleh debitur.

Tabel 4.4 data NPF KSSU Harum Dhaha Kediri

Tahun 2018	6,39 %
Tahun 2019	6,32 %
Tahun 2020	5,86 %

sumber : *Data NPF KSSU Harum Dhaha Kediri Tahun 2018-2020*

2. Strategi Penanganan Pembiayaan pada Pembiayaan Murabahah yang diterapkan di KSSU Harum Dhaha Kediri

Strategi penanganan disetiap Lembaga keuangan itu tentu sangat diperlukan, baik Lembaga keuangan konvensional maupun Lembaga keuangan Syari'ah. KSSU Harum Dhaha Kediri yang merupakan salah satu Lembaga keuangan syari'ah juga menangani pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah*. Strategi *Word of mouth* yang digunakan KSSU Harum Dhaha Kediri untuk menangani pembiayaan bermasalah.

Dalam sebuah Lembaga Keuangan Syari'ah sangat diperlukan, hal ini bertujuan untuk mengamati, mengendalikan dana, serta

melancarkan pelaksanaan pembiayaan, sehingga tidak dapat menimbulkan pembiayaan bermasalah. Bagi lembaga keuangan syari'ah pembiayaan bermasalah bukan merupakan hal asing lagi karena setiap lembaga keuangan pasti pernah mengalami pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu setiap lembaga keuangan mempunyai strategi masing-masing untuk menangani pembiayaan bermasalah tersebut. Tidak terkecuali KSSU Harum Dhaha Kediri juga mempunyai strategi-strategi khusus untuk menangani anggota yang mengalami pembiayaan bermasalah. Dalam kegiatannya menyalurkan dana kepada masyarakat salah satu produk yang paling banyak diminati oleh masyarakat serta selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya adalah pembiayaan *murabahah* dengan jumlah anggota 202 selama tahun 2018, dengan jumlah pembiayaan bermasalah mencapai 6,39%.

Word of mouth atau komunikasi dari mulut kemulut adalah proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. KSSU Harum Dhaha Kediri menggunakan strategi *word of mouth* (WOM) untuk memasarkan produk-produknya., karena strategi ini sangatlah cocok untuk digunakan untuk menarik anggota. *Word of mounth* (WOM) memiliki 2 manfaat utama yaitu :

a. Sumber dari mulut ke mulut meyakinkan

Cerita mulut ke mulut adalah satu-satunya metode promosi yang berasal dari konsumen, oleh konsumen dan untuk konsumen. Pelanggan yang merasa puas tidak hanya akan membeli kembali, tetapi mereka juga adalah reklame berjalan dan berbicara untuk bisnis yang dijalankan.

b. Sumber dari mulut ke mulut mempunyai biaya rendah

Dengan tetap menjaga dengan pelanggan yang puas dan menjadikan mereka sebagai penyedia akan membebani bisnis yang dijalankan dengan biaya yang relatif rendah.

Strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah anggota di KSSU Harum Dhaha Kediri yaitu *word of mouth*. Karena strategi ini berjalan melalui komunikasi serta individu ke individu yang mana pihak yang menyampaikan bertugas untuk meyakinkan para calon agar anggota tersebut tertarik dengan produk yang ditawarkan yaitu dengan cara menyampaikan keunggulan dari produk tersebut. Dengan cara yang seperti itu maka jumlah anggota akan bertambah dan pendapatan akan bertambah.

Dalam penelitian ini saya akan lebih memfokuskan untuk menganalisis strategi penanganan pembiayaan bermasalah pada pembiayaan *murabahah* di KSSU Harum Dhaha Kediri. Strategi yang digunakan yaitu dengan *restrukturisasi* menggunakan cara *rescheduling*. *Rescheduling* dilakukan dengan mengubah jangka

waktu pembiayaan, jadwal pembayaran (penanggalan, tenggang waktu) dan jumlah angsuran. Tenggang waktu yang diberikan yaitu jangka waktu pembayaran angsuran di perpanjangan. *Rescheduling* upaya perpanjangan waktu, bisa diberikan kepada anggota yang masih memiliki itikad baik dan masih memiliki prospek usaha yang baik, sehingga setelah adanya perpanjangan waktu dan kesepakatan antara pihak KSSU Harum Dhaha Kediri dengan anggota. Sebelum pelaksanaan *rescheduling* terdapat beberapa strategi yang dilakukan KSSU Harum Dhaha Kediri. Strategi-strategi yang dilakukan KSSU Harum Dhaha Kediri dalam menangani pembiayaan bermasalah.

Prosedur pembiayaan murabahah di KSSU Harum Dhaha Kediri yaitu sebagai berikut berdasarkan hasil wawancara dengan selaku Asnik Pujialis manajer KSSU Harum Dhaha Kediri:

- a) Pengajuan Pembiayaan oleh calon nasabah Dalam hal ini pemohon mengajukan permohonan pembiayaan yang dituangkan dalam suatu proposal. Kemudian dilampiri dengan berkas-berkas yang ditentukan. Pengajuan pembiayaan biasanya berupa wawancara oleh pihak pemohon dengan pengelola KSSU khususnya bagian pembiayaan yang berisi:

Latar belakang pemohon seperti riwayat hidup singkat (nama dan alamat), jenis usaha yang dijalankan dan lain-lain. Maksud dan tujuan dari mengajukan pembiayaan tersebut, apakah untuk memperbesar usaha atau meningkatkan kapasitas produksi atau

mendirikan cabang baru (perluasan) serta tujuan lainnya kemudian produk pembiayaan mana yang sesuai untuk diajukan. Besarnya pembiayaan dan jangka waktu. Dalam hal ini pemohon menentukan besarnya jumlah pembiayaan yang ingin diperoleh dan jangka waktu pembiayaannya.

b) Pengajuan dengan melampiri berkas-berkas yang sudah ditentukan

1. Mengisi formulir pembiayaan
2. *Fotocopy* KTP suami dan istri
3. *Fotocopy* KK (kartu keluarga)
4. Jaminan berupa sertifikat / BPKB:
5. Surat kuasa jika diperlukan
6. Slip gaji jika diperlukan

c) Penyelidikan berkas-berkas Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar, termasuk menyelidiki keabsahan berkas . Jika menurut pihak KSSU belum lengkap atau Belum cukup, maka nasabah diminta untuk segera melengkapi kekurangan tersebut.

d) Dilakukan survey merupakan penyidikan kepada pemohon dengan melakukan pemeriksaan kelengkapan untuk mengetahui secara langsung kondisi usaha, karakter pemohon dan checking kebenaran data yang disampaikan serta meninjau berbagai obyek baik dari usaha yang dijalankan atau jaminan.

- e) Pengolahan data Dalam hal ini pihak KSSU meneliti lagi berkas-berkas yang diajukan pemohon, dan membandingkan informasi yang diberikan pemohon dari hasil wawancara dan mempertimbangkan apakah pemohon layak untuk diberikan pembiayaan atau tidak.
- f) Penandatanganan akad pembiayaan / perjanjian lainnya Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya pembiayaan, maka sebelum pembiayaan dicairkan terlebih dahulu pemohon dan pengelola KSSU yang berwenang (biasanya kepala operasional dan bagian pembiayaan) menandatangani akad pembiayaan, mengikat jaminan dan surat perjanjian atau pernyataan yang dianggap perlu.
- g) Realisasi pembiayaan Realisasi pembiayaan diberikan setelah penandatanganan akad pembiayaan dan surat-surat yang diperlukan serta menjadi anggota
- h) Pengarsipan agunan, akad, dan lampiran-lampiran Data serta berkas peminjam yang terdiri agunan, akad, dan lampiran lainnya diarsip dan diamankan agar sesuatu yang tidak diinginkan misalnya hilang tidak terjadi. Dalam pelaksanaannya, dari prosedur pembiayaan yang diterapkan di KSSU Harum Dhaha Kediri terhadap praktek pembiayaan *murabahah* dapat dikatakan sudah baik, karena dalam pelaksanaannya setiap orang yang ingin menjadi nasabah pembiayaan *murabahah* di

KSSU Harum Dhaha Kediri , harus memenuhi syarat dan prosedur yang berlaku, sehingga dari ketentuan tersebut KSSU Harum Dhaha Kediri dapat meminimilisir serta dapat mencegah nasabah yang nantinya bermasalah.

