

**MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN QARDH
TALANGAN HAJI PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA KCU KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat sarjana SI Manajemen**

Program Studi S1 Manajemen



Nurul Aolia Vanesa

Nim: 30401900248

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PERSETUJUAN SKRIPSI MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN QARDH TALANGAN HAJI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU KOTA SEMARANG

Disusun Oleh :

Nurul Aolia Vanesa

NIM : 30401900248

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat
diajukan dihadapan sidang panitia ujian Skripsi Magang MB-KM

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 13 Juli 2023

Dosen Pembimbing Lapangan



Nurhidayati, S.E., M.Si., Ph.D

NIDN: 0630057201

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**Manajemen Risiko Pembiayaan Qardh Talangan Haji Pada
Bank Muamalat Indonesia KCU Kota Semarang**

Disusun oleh :
NURUL AOLIA VANESA
Nim. 30401900248

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji Pada Tanggal
Susunan Dewan Penguji
Pembimbing



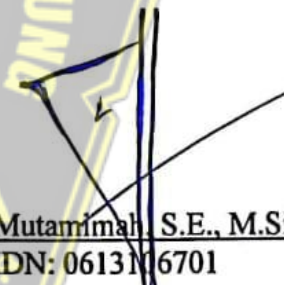
Nurhidayati, S.E., M.Si., Ph.D
NIDN: 0630057201

Penguji 1

Penguji 2




Prof. Dr. Nunung Ghoniyah, MM.
NIDN: 0607056203



Prof. Dr. Mutamimah, S.E., M.Si.
NIDN: 0613116701

Laporan Pra Magang MBKM ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen.

Semarang, 13 Juli 2023
Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM.
NIDN. 210416055

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Aolia Vanesa
NIM : 30401900248
Program studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul
**“MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN QARDH TALANGAN HAJI
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU KOTA SEMARANG ”**
merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme atau duplikasi
dari karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini
dikutip berdasarkan cara yang baik sesuai dengan kode etik atau tradisi
keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan
pelanggaran kode etik ilmiah dalam penyusunan penelitian skripsi ini.

Semarang, 7 September 2023

Yang Menyatakan,



Nurul Aolia Vanesa

NIM. 30401900248

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Aolia Vanesa

NIM : 30401900248

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

“MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN QARDH TALANGAN HAJI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU KOTA SEMARANG ”

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya tulis ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 7 September 2023

Yang Menyatakan,



Nurul Aolia Vanesa

NIM. 30401900248

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berbasis MBKM yang berjudul **“MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN QARDH TALANGAN HAJI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU KOTA SEMARANG”** . Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam laporan ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan , bimbingan dan serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof Dr. Gunarto S.H., S.E. Akt. M.Hum. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Prof. Dr. H. Heru Sulisty, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Fakultas Agung Semarang.
3. Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Fakultas Agung Semarang.
4. Nurhidayati, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pendamping Lapangan yang telah memberikan masukan dan saran dalam perbaikan laporan.
5. Syarif Mumtaza Fahmi, S.Tr.M. selaku Dosen Supervisor di tempat penulis Magang
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu dan melayani dengan baik.
7. Kedua orang tua saya, yang tak pernah putus memanjatkan doa dan memberikan dukungan baik moral maupun materil dalam mendukung

menyelesaikan studi dan menggapai cita-cita untuk memenuhi harapan keluarga.

8. Pimpinan dan seluruh Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang yang telah membimbing dan sharing ilmunya selama saya disana.
9. Teman dekat saya Moh. Galih Raka Ahimsya, Ratna Dahita, cimon kucingku yang nakal dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam penyelesaian laporan magang.
10. Kepada teman-teman dan seluruh pihak yang ikut membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Semarang, 13 Juli 2023

Penulis



Nurul Aolia Vanesa
NIM. 30401900248

MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN QARDH TALANGAN HAJI PADA
BANK MUAMALAT INDONESIA KCU KOTA SEMARANG

Nurul Aolia Vanesa

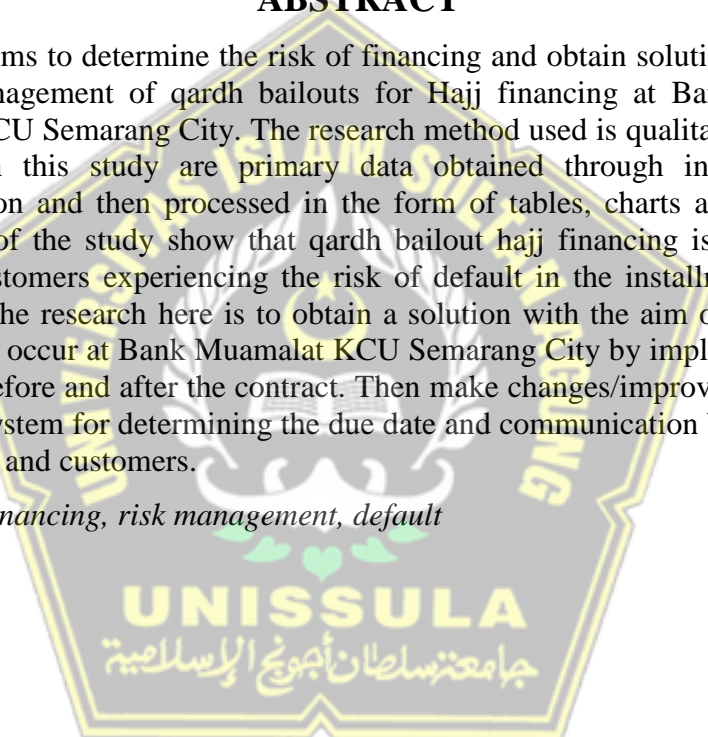
NIM : 30401900248

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the risk of financing and obtain solutions regarding the risk management of qardh bailouts for Hajj financing at Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang City. The research method used is qualitative research. The data in this study are primary data obtained through interviews and documentation and then processed in the form of tables, charts and sentences. The results of the study show that qardh bailout hajj financing is a bank loan aimed at customers experiencing the risk of default in the installment process. The aim of the research here is to obtain a solution with the aim of minimizing the risks that occur at Bank Muamalat KCU Semarang City by implementing risk mitigation before and after the contract. Then make changes/improvements to the agreement system for determining the due date and communication between bank management and customers.

Keywords: *financing, risk management, default*



MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN QARDH TALANGAN HAJI PADA
BANK MUAMALAT INDONESIA KCU KOTA SEMARANG

Nurul Aolia Vanesa

NIM : 30401900248

Mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung,
Semarang, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui risiko pembiayaan serta memperoleh solusi mengenai manajemen risiko pembiayaan qardh talangan haji pada Bank Muamalat Indonesia KCU Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi kemudian diolah dalam bentuk tabel, bagan dan kalimat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan qardh talangan haji merupakan pinjaman bank yang ditujukan kepada nasabah mengalami risiko gagal bayar pada proses angsurannya. Tujuan pada penelitian disini yaitu memperoleh solusi dengan tujuan untuk meminimalisir risiko yang terjadi pada Bank Muamalat KCU Kota Semarang adalah dengan menerapkan mitigasi risiko pada pra serta pasca akad. Kemudian melakukan perubahan/perbaikan pada system perjanjian penentuan tanggal jatuh tempo dan komunikasi antar pihak manajemen bank dengan nasabah.

Kata kunci : *pembiayaan, manajemen risiko, gagal bayar*

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN PRA MAGANG MBKM..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH..... | v |
| ABSTRACT..... | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Tujuan Magang..... | 2 |
| 1.3. Manfaat Magang..... | 3 |
| 1.4. Sistematika Laporan..... | 4 |
| BAB II PROFIL MITRA..... | 6 |
| 2.1. Tempat dan Waktu Magang..... | 6 |
| 2.2. Profil Perusahaan Tempat Magang..... | 6 |
| 2.2.1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia..... | 6 |
| 2.2.2. Visi dan misi Bank Muamalat Indonesia Bank Muamalat Indonesia..... | 8 |
| 2.2.3. Logo Perusahaan..... | 9 |
| 2.2.4. Struktur Organisasi..... | 10 |
| 2.3. Deskripsi Divisi dan Pekerjaan..... | 10 |
| BAB III IDENTIFIKASI MASALAH..... | 13 |
| 3.1. Risiko Pembiayaan..... | 17 |
| BAB IV KAJIAN PUSTAKA..... | 19 |
| 4.1. Manajemen Risiko..... | 19 |

| | |
|--|----|
| 4.2. Qardh | 23 |
| 4.3. Bank Syariah..... | 26 |
| BAB V METODA PENGUMPULAN DATA DAN ANALIS DATA..... | 29 |
| 5.1. Jenis Penelitian | 29 |
| 5.2. Subjek Penelitian | 29 |
| 5.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data | 29 |
| 5.4. Analisis Data..... | 34 |
| BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 6.1. Langkah-langkah Pembiayaan Qardh talangan haji pada BMI KCU Kota Semarang:..... | 37 |
| 6.2. Risiko pembiayaan Qardh talangan haji pada BMI KCU Kota Semarang. | 40 |
| 6.3. Perbaikan system untuk meminialisir resiko yang terjadi di BMI KCU Kota semarang (<i>system error</i>). | 44 |
| 6.4. Pemberian edukasi kepada konsumen/nasabah gagal bayar yang ada di BMI KCU Kota semarang. | 44 |
| BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 46 |
| 7.1. Kesimpulan | 46 |
| 7.2. Rekomendasi..... | 46 |
| BAB VIII REFLEKSI DIRI..... | 47 |
| 8.1. Hal positif yang diterima selama program kegiatan magang MB-KM berlangsung..... | 48 |
| 8.2. Manfaat Magang terhadap pengembangan Soft-Skill Mahasiswa | 48 |
| 8.3. Manfaat Magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif Mahasiswa | 49 |
| 8.4. Kunci sukses bekerja berdasarkan pengalaman magang | 49 |
| 8.5. Rencana pengembangan diri, karir dan pendidikan Mahasiswa..... | 49 |
| DAFTAR PUSTAKA | 51 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Bentuk Pembiayaan Qardh | 24 |
| Tabel 5. 1 Daftar Informan dalam Penelitian | 29 |
| Tabel 6. 1 Daftar Informan dalam Penelitian | 37 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo Bank Muamalat Indonesia | 9 |
| Gambar 2.2 Bagan Organisasi Kepengurusan | 10 |
| Gambar 3.1 Jenis-jenis risiko dalam pembiayaan Qardh..... | 16 |
| Gambar 5.1Komponen dalam Analisis Data | 35 |
| Gambar 6.1 Langkah-langkah mengikuti program talangan haji | 38 |
| Gambar 6.2 brosur program talangan haji BMI..... | 39 |
| Gambar 6.3 Jenis-jenis risiko dalam pembiayaan Qardh..... | 40 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada tahun 2020, kebijakan pendidikan Merdeka Belajar—Kampus Merdeka—diluncurkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nadiem Makarim. Menurut Ditjen Dikti (2020), tujuan program MBKM adalah untuk mendorong mahasiswa untuk mendapatkan gelar magister dalam berbagai bidang yang relevan untuk dunia kerja. Format kegiatan pembelajaran MBKM termasuk, menurut Pasal 15 (1) Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020, pertukaran pelajar, magang, kerja, penunjang pendidikan di institusi pendidikan, penelitian, proyek kemanusiaan, kegiatan wirausaha, penelitian dan proyek mandiri, dan pembangunan desa atau kuliah kerja nyata (KKN). Dari delapan kegiatan MBKM yang tercantum di atas, penulis ingin mengikuti salah satu dari delapan kegiatan tersebut baik sebagai kerja magang maupun sebagai magang.

Kegiatan magang sangat penting bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan yang mereka pelajari di universitas ke dunia kerja. Magang juga dapat membantu siswa mengatasi masalah, berpikir, dan bertindak di tempat kerja. Karena siswa hanya terbiasa memecahkan masalah di lingkungan sekolah tanpa mengetahui situasi di dunia kerja. Selama magang, tidak banyak siswa yang menerima informasi, pengetahuan, dan wawasan. Program magang MBKM adalah kegiatan pembelajaran eksperimen yang dilakukan secara langsung di tempat kerja. Selama satu semester, mereka berkolaborasi, bertukar pikiran, dan berkomunikasi satu sama lain. Mahasiswa memperoleh pengetahuan tentang soft skills (komunikasi, kerjasama, etika profesional/kerja, keterampilan pemecahan masalah, dan analitis, dll.) dan hard skills (keterampilan, keterampilan pemecahan masalah, analitis, dll.). Jika industri mendapatkan bakat yang diperlukan,

rekrutmen langsung dapat mengurangi biaya pelatihan awal dan induksi. Mahasiswa yang sudah mengenal tempat kerja akan lebih mudah memasuki dunia kerja dan karir melalui kegiatan MBKM magang atau praktik kerja ini. Selain itu, bahan ajar dan pembelajaran dosen serta topik penelitian akan menjadi lebih relevan karena perguruan tinggi akan belajar tentang masalah yang ada di industri. Pembelajaran dilakukan melalui kolaborasi dengan mitra seperti perusahaan, yayasan nirlaba, lembaga multilateral, lembaga pemerintah, dan perusahaan rintisan.

Menurut Dictionary of Banking a Services yang ditulis oleh Jerry Rosenbeg, bank adalah lembaga yang menerima deposito, simpanan giro, dan membayar atas dokumen yang tertarik pada individu atau organisasi tertentu; menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah organisasi yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu dari banyak bank syariah di Indonesia. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada Mei 1992. Didirikan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan didukung oleh beberapa pengusaha dan cendekiawan muslim, PT Bank Muamalat (BMI) Tbk adalah bank pertama di Indonesia yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Untuk menjaga kinerja yang baik dan memenuhi standar bank sehat, BMI juga harus mengikuti prinsip prudential banking, juga dikenal sebagai prinsip kehati-hatian bank.

1.2. Tujuan Magang

Adapun tujuan dari Laporan Praktek Kerja Lapangan program Magang (MBKM) Ini adalah :

- 1) Mengidentifikasi pengelolaan risiko talangan haji yang terjadi pada Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang.
- 2) Menganalisis strategi pengelolaan risiko dalam menangani macetnya talangan haji yang terjadi pada Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang.

1.3. Manfaat Magang

1. Bagi Mahasiswa :

- 1) Mahasiswa bisa menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan dan mempraktekan secara langsung di lapangan kerja
- 2) Mahasiswa bisa menambah ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya
- 3) Melatih rasa tanggung jawab mahasiswa dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh toko dengan baik dan tepat waktu.

2. Bagi Universitas :

- 1) Mahasiswa dapat menciptakan citra yang baik bagi universitas kepada perusahaan agar lebih dikenal lebih baik oleh masyarakat.
- 2) Terjalin-nya Kerjasama yang baik antara universitas dengan perusahaan dalam menghasilkan lulusan sarjana yang unggul sesuai kriteria standart dunia kerja

3. Bagi Perusahaan :

- 1) Dengan adanya mahasiswa magang kerja dapat membantu meringankan beban pekerjaan yang disesuaikan dengan kemampuan-nya.
- 2) Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial di kalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.4. Sistematika Laporan

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang, tujuan penyusunan laporan, dan sistematika laporan.

BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Pada bab ini berisi tentang profil toko tempat magang secara spesifik diantaranya mengenai sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI), visi misi, struktur organisasi, job description, serta aktivitas selama magang di Bank Muamalat Indonesia(BMI).

BAB III Identifikasi Masalah

Pada bab ini bab ini berisi tentang identifikasi masalah yang muncul. Selain itu pada bab ini berisi tentang alasan masalah yang dipilih penting untuk diselesaikan.

BAB IV Kajian Pustaka

Berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk membahas masalah yang penulis pilih dan sesuai dengan topik Laporan Magang.

BAB V Metoda Pengumpulan Data Dan Analisis Data

Pada bab ini berisi tentang teknik/cara pengumpulan data yang akan digunakan penulis. Analisis data adalah sebuah proses mengolah data menjadi informasi yang mudah dibaca.

BAB VI Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang kasus/masalah penting yang menjadi topik pembahasan. Uraian kasus/masalah terkait latar belakang, substansi, dan dampak yang ditimbulkan apabila ada.

BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pendapat penulis mengenai kasus/masalah yang dianalisis oleh penulis. Selain itu pada bab ini juga berisi mengenai rekomendasi berdasarkan analisis pada bab 5. Rekomendasi tentang hal-hal yang perlu diperbaiki dalam organisasi itu sendiri. Serta berisi rekomendasi tentang hal-hal yang perlu diperbaiki oleh program studi dalam berkontribusi pada mahasiswa saat magang.

BAB VIII Refleksi Diri

Pada bab ini berisi tentang refleksi diri mahasiswa mengenai hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang relevan terhadap pekerjaan yang diterima selama magang, manfaat magang terhadap pengembangan soft skill yang dimiliki. Selain itu pada bab ini juga berisi tentang manfaat magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif dan kekurangan kemampuan kognitif yang dimiliki, identifikasi kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman selama magang, serta penjabaran mengenai rencana pengembangan diri, karir, dan pendidikan selanjutnya

BAB II

PROFIL MITRA

2.1. Tempat dan Waktu Magang

Cabang Bank Muamalat Indonesia di Semarang beralamat di Jl. Manager Sugiyopranoto, Bulustalan, Kec. Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50246. Magang dimulai 14 Februari 2022 dan berlangsung hingga 17 Juni 2022. Jadwal kerja Bank Muamalat Indonesia adalah Senin, Selasa, Rabu, Kamis, dan Jum'at; magang ini dimulai setiap minggu dengan dua hari libur, Sabtu dan Minggu.

2.2. Profil Perusahaan Tempat Magang

2.2.1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

Pada tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan dengan nama "PT Bank Muamalat Indonesia" atau "BMI", menurut Akta Nomor 1. Akta Pendirian disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada 21 Maret 1992 dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992. Selain itu, itu didaftarkan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat di bawah No. 970/1992 pada tanggal 30 Maret 1992, dan diterbitkan pada tanggal 28 April 1992 dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 Tambahan No. 1919A. Majelis Ulama Indonesia (MUI) adalah pendiri BMI. Pemerintah Republik Indonesia mendukung pengusaha muslim pada 1 Mei 1992, atau 27 Syawal 1412 H. Bank pertama di Indonesia yang beroperasi secara mandiri adalah ICMI. BMI menjadi bank devisa pada 27 Oktober 1994, dua tahun setelah menjadi perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, menjadi bank pertama di Indonesia yang

mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. BMI juga berkomitmen untuk melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak lima kali. Posisi Bank Muamalat Indonesia diperkuat oleh tindakannya di industri perbankan Indonesia. Selain itu, BMI terus membuat pilihan keuangan syariah baru untuk pasar Indonesia. Termasuk dalam kategori ini adalah asuransi syariah, seperti Asuransi Takaful, Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan multifinance syariah, seperti Al-Ijarah Indonesia Finance. Terakhir, Bank Shar-e, yang didirikan pada tahun 2004, adalah bank instan pertama di Indonesia. Shar-e Gold Debit Visa, yang diluncurkan pada tahun 2011, juga diakui sebagai Kartu Debit Syariah pertama di Indonesia yang menggunakan teknologi chip. Museum Rekor Indonesia (MURI) juga memiliki rekor ini. Selain itu, produk ini memiliki berbagai layanan e-channel, termasuk pengelolaan kas, internet banking, mobile banking, ATM, dan sebagainya. Layanan ini sekarang menjadi pemimpin pasar produk syariah di Indonesia dan merupakan momen penting dalam perbankan syariah.

Dengan popularitas dan kekuatan yang meningkat, BMI terus membangun kantor di seluruh Indonesia dan di luar negeri. Mereka adalah bank pertama di Indonesia yang melakukan ekspansi ke Malaysia pada tahun 2009. Pada tahun 2009, mereka diizinkan untuk membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Bank saat ini memiliki 240 layanan, termasuk kantor cabang di Malaysia. Dengan 568 ATM Muamalat—termasuk satu di Malaysia—terhubung dengan 120.000 jaringan ATM Bersama dan 77.000 ATM Prima, serta 51 Mobil Kas Keliling, jaringan layanan yang

luas membantu operasional bank. Rebranding logo BMI dilakukan untuk meningkatkan citra Bank sebagai Bank Syariah Islami yang modern, profesional, dan kontemporer. Selain itu, bank terus mencapai banyak pencapaian dan prestasi yang diakui secara nasional dan internasional. Untuk memberikan layanan terbaik, beberapa entitas anak BMI sekarang bekerja sama. Baitulmaal Muamalat menyediakan Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS), Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) menyediakan pembiayaan syariah, dan DPLK Muamalat menyediakan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan. BMI adalah metrik penting yang terus berubah dan berkembang. Melalui strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan berusaha untuk menjadi "Bank Terbaik Islam dan Top 10 Bank di Indonesia dengan Presence Regional yang Tinggi".

2.2.2. Visi dan misi Bank Muamalat Indonesia Bank Muamalat Indonesia

1) Visi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional “

2) Misi Bank Muamalat Indonesia

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

2.2.3. Logo Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat tidak hanya memiliki visi dan misi; mereka juga memiliki nama dan logo yang mencerminkan identitas, tujuan, dan alasan keberadaannya, terutama bagi mereka yang berharap keamanan dunia dan akhirat.

1) Makna logo Bank Muamalat

- Logo Bank Muamalat terdiri dari huruf Arab Daal, Yaa, dan Nuun. Tiga huruf yaa dan nuun mengandung arti "hubungan timbal balik yang adil dan harmonis". Segala tindakan didasarkan pada agama dan bertujuan untuk menciptakan hubungan baik di antara orang. Perhitungan yang cermat, komitmen, dan penghargaan selalu digunakan dalam perhitungan lalu lintas keuangan untuk memperoleh keuntungan duniawi dan ukharawi. Perhitungan-perhitungan ini dilakukan dengan sangat teliti.

Membiayai pengusaha kecil yang tidak memiliki modal yang cukup tetapi memiliki bisnis yang sangat menguntungkan melalui pinjaman pengiriman tanpa margin atau berdasarkan hasil. hutang yang dihasilkan melalui pembiayaan investasi Bank Muamalat.

2) Logo Bank Muamalat secara ringkas

“Lambang yang menunjukkan suatu rangkaian ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai agama yang luhur”

2.2.4. Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Bagan Organisasi Kepengurusan

2.3. Deskripsi Divisi dan Pekerjaan

Masing-masing jabatan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang memiliki tanggung jawab berikut:

- 1) Pimpinan Cabang (Branch Manager): Pimpinan cabang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi kegiatan sehari-hari Bank Muamalat Indonesia sesuai kebijaksanaan umum yang disetujui oleh komisaris. Salah satu tanggung jawab pimpinan cabang adalah:
 - a) Bertanggung jawab secara keseluruhan atas perkembangan operasi Bank Muamalat Indonesia;
 - b) Mengawasi seluruh staf; dan
 - c) Melaksanakan kebijakan dan kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang. Selain itu, mereka memiliki wewenang tertinggi dan bertanggung jawab atas pembiayaan dan pengeluaran cabang.

2) Manajer Operasional adalah pejabat manajemen yang ditugaskan membantu pimpinan cabang dalam mengelola tugas-tugas tertentu, terutama yang berkaitan dengan pembiayaan dan pemasaran. Selain itu, mereka bertanggung jawab atas supervisi dan melakukan tugas lain yang dibutuhkan. Salah satu tugas utamanya adalah sebagai berikut:

a) Mengawasi dan membawahi kepala bagian operasional sesuai dengan direktur organisasi;

b) Bertanggung jawab atas pengelolaan operasional kantor cabang secara efektif;

c) Dapat mewakili pemimpin cabang jika pemimpin cabang berhalangan; dan

d) Marketing Funding bertanggung jawab untuk mengumpulkan dana masyarakat untuk produk seperti Umma Fund, Umma Junior Fund, Shar-e, dan Deposito Fu. Tugas utamanya adalah:

a) Membantu dalam penyaluran dana;

b) Membantu melakukan survei lapangan untuk mengetahui seberapa sukses pemberian kredit kepada masyarakat; dan

c) Mencapai volume atau sasar yang telah ditetapkan.

5) Marketing Financing bertanggung jawab untuk menangani permohonan pembiayaan dari calon pelanggan hingga menjadi debitur. Selain itu, meningkatkan kemampuan debitur untuk memenuhi kewajibannya, terutama dalam hal melunasi pinjaman. Tugas utamanya adalah sebagai berikut:

a) Memeriksa dan menganalisis permohonan pembiayaan klien;

b) Mengawasi secara fisik angsuran pembiayaan yang mengasuransikan bangunan;

c) Menilai dan memverifikasi kebenaran dokumen jaminan; dan

d) Menyusun dan menyelesaikan perjanjian pembiayaan dan pengaitan jaminan di notaris.

6) Layanan Pelanggan: Layanan Pelanggan menangani nasabah yang langsung masuk ke Bank Muamalat. Tugasnya meliputi:

a) Memberikan informasi dan penjualan produk funding kepada pelanggan;

b) Memberikan layanan kepada pelanggan yang ingin membuka dan menutup rekening;

- c) Menjaga hubungan dengan pelanggan; dan
- d) Mengisi data funding pelanggan.
- e) Penjual: Penjual bertanggung jawab atas penerimaan dan penarikan uang.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Ibadah haji, yang merupakan salah satu rukun Islam yang ke lima, harus dilakukan oleh semua orang yang beragama Islam. Seseorang dapat pergi ke tempat suci dengan iman yang kuat dan kerinduan yang besar jika mereka benar-benar ingin mengunjungi rumah Allah SWT (baitullah). Secara fikih, haji berarti "menuju kemuliaan" dan "menyengaja sesuatu". Mengunjungi ka'bah dengan sengaja untuk melakukan ibadah dengan syarat dan rukun tertentu disebut haji secara syar'i (Haryono, 2002:85). Selain itu, haji adalah ibadah yang wajib dan memiliki arti memenuhi panggilan illahi, atau memenuhi panggilan Allah SWT. Orang yang ingin melakukannya harus melafadzkan, "labbaik Allahumma labbaik", yang berarti, "Aku datang untuk memenuhi panggilanMu ya Allah."

"Haji" berasal dari bahasa Arab, dengan masdar yang berarti "hajjun atau hijjun." Itu juga memiliki arti tambahan, yaitu "hujjatun", yang berarti tanda, bukti, atau alasan. Oleh karena itu, melakukan haji dapat dianggap sebagai tanda bahwa seseorang adalah seorang muslim dan memiliki perlindungan baik di dunia maupun di akhirat.

Tetapi kewajiban ibadah ini ditujukan kepada muslim yang mampu melakukannya, yaitu mereka yang mampu secara fisik dan rohani. Padanya terdapat tanda-tanda nyata, salah satunya adalah maqam Ibrahim. Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) itu menjadi amanlah dia. Surat Al-Imran, ayat 97. Dalam Al-Qur'an dinyatakan bahwa Allah mewajibkan orang untuk mengunjungi rumah ini (Baitullah) setiap kali ada kesempatan dan mereka dianggap mampu untuk berangkat haji. Menurut tafsir Al Qur'an oleh Sayyid Quthb (2001), kondisi sanggup, atau mampu, adalah ketika seseorang mampu mendapatkan perbekalan dan alat-alat pengangkutan,

sehat secara fisik, dan perjalanannya aman. Oleh karena itu, orang yang miskin atau sakit tidak perlu pergi haji (Haryono, 2002:88). Meskipun mereka sudah tergolong mampu, tidak menginginkannya adalah sikap kufur. Dipercaya bahwa perintah kewajiban haji dapat memberikan pengalaman spiritual, atau pengalaman batin, kepada mereka yang melaksanakannya. Pengalaman ini membantu mereka menjalani kehidupan yang nyaman dan mencegah krisis batin yang disebabkan oleh aktivitas duniawi. Oleh karena itu, orang-orang yang pernah melakukan ibadah haji lebih cenderung ingin melakukannya lagi. Namun, hukum kewajiban haji telah gugur pada saat pelaksanaan haji pertama karena hanya berlaku sekali seumur hidup (Quthb, 2001:169).

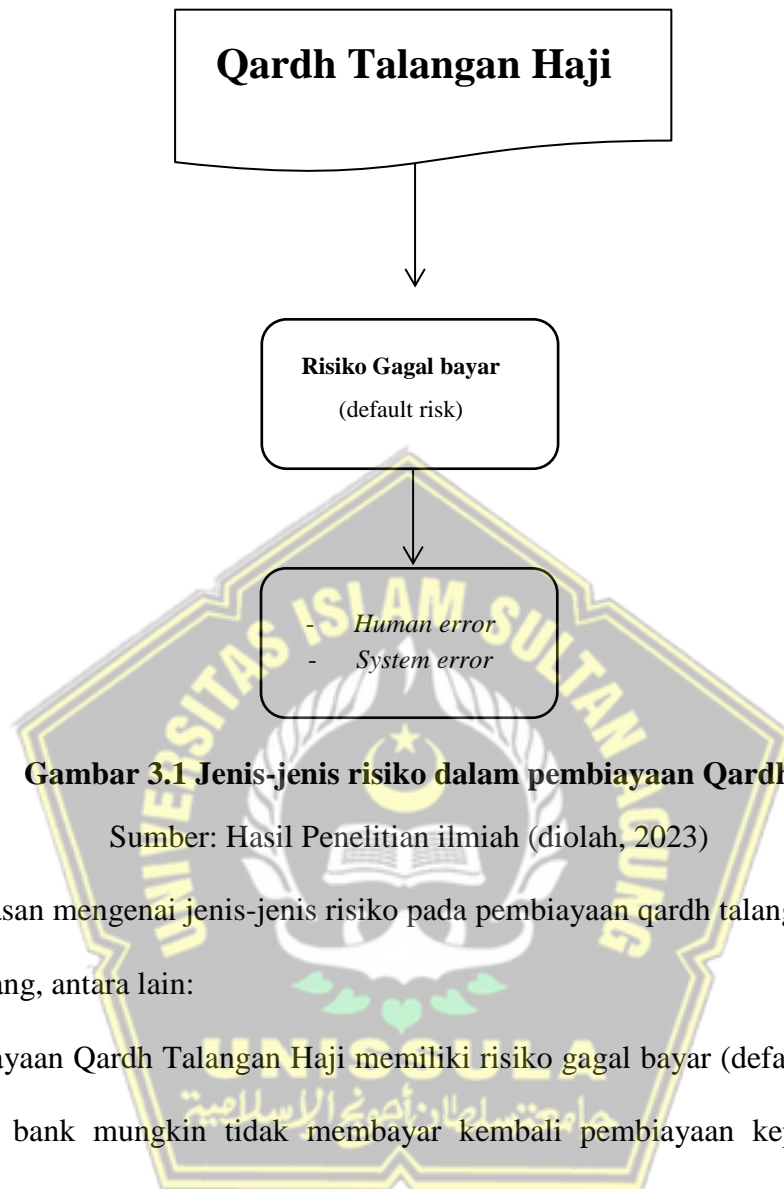
Dari sudut pandang sosiologis, ibadah haji memiliki dampak khusus pada orang yang melaksanakannya. Kegiatan keagamaan dan sosial yang lebih terorganisir akan menunjukkan status sosial yang lebih tinggi bagi mereka yang telah melakukan ibadah haji. Orang yang memiliki gelar haji biasanya merupakan tokoh atau panutan masyarakat dan pemimpin dalam kegiatan keagamaan, menurut Musyarofah (2006).

Karena daya tariknya, setiap orang Muslim ingin melakukan Ibadah Haji. Daya tarik ini terlihat di tingkat nasional. Jumlah orang Islam yang ingin melaksanakan haji terus meningkat. Meskipun krisis ekonomi, yang merupakan ancaman besar bagi ekonomi kapitalis, tidak menghalangi umat Islam dari melakukan ibadah haji di Mekkah. Untuk membantu umat Islam yang melakukan ibadah haji di Mekkah, para penyelenggara haji di Indonesia harus mengeluarkan dana besar. Di Indonesia, ada dua jenis haji yang diselenggarakan dan dibiayai sepenuhnya oleh pemerintah. Yang pertama adalah haji reguler, yang diselenggarakan sepenuhnya oleh pemerintah. Yang kedua adalah haji khusus, yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dengan izin dari Menteri Agama. Untuk memberikan bantuan kepada calon jamaah haji, Kementerian Agama RI bekerja sama dengan layanan perbankan syariah.

Pembiayaan qardh, yang diperlukan sebagai setoran awal untuk pelunasan BPIH, meningkat setiap tahunnya, sedangkan tabungan haji meningkat karena keinginan orang untuk pergi haji. Bank menghadapi berbagai risiko karena semakin banyak nasabah yang berminat mengambil pembiayaan ini. Ini terdiri dari risiko gagal bayar dan risiko operasional.

Salah satu masalah yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia KCU Kota Semarang adalah tentang nasabah yang terlambat membayar talangan haji program prohaji setiap bulannya. Dalam kasus ini, nasabah lupa tanggal jatuh tempo pembayaran, yang sudah ditentukan pada kesepakatan yang disetujui kedua belah pihak pada awal program, karena tanggal pembayaran cicilan tidak sesuai dengan tanggal pembayaran asli.

Bank syariah tidak melakukan apa-apa untuk mengurangi risiko, yang menyebabkan risiko tersebut muncul. Selain itu, qardh adalah jenis pembiayaan yang tidak memiliki jaminan secara syar'i. Karena risiko yang disebutkan di atas, bank harus lebih berhati-hati dalam menyalurkan dananya. Bank juga mengatur dan mengelola risiko mereka untuk menghindari beban yang berlebihan yang dapat mengganggu kinerja operasional mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi risiko pembiayaan qardh talangan haji dan metode yang digunakan untuk mengelolanya di Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang. Untuk mengurangi risiko ini, bank harus lebih berhati-hati dalam mengatur dan mengelola dana mereka.



Gambar 3.1 Jenis-jenis risiko dalam pembiayaan Qardh

Sumber: Hasil Penelitian ilmiah (diolah, 2023)

Penjelasan mengenai jenis-jenis risiko pada pembiayaan qardh talangan haji di BMI KCU Semarang, antara lain:

Pembiayaan Qardh Talangan Haji memiliki risiko gagal bayar (default) atau kredit, yang berarti bank mungkin tidak membayar kembali pembiayaan kepadanya dalam jangka waktu tertentu.

Salah satu penyebab utama risiko gagal bayar ini adalah perbedaan informasi persepsi antara pihak bank dan nasabah. Ini berpotensi menyebabkan pembiayaan qardh talangan haji tidak kembali dalam waktu yang sudah ditentukan. Ada saat-saat ketika pelanggan tidak menyadari bahwa mereka masih memiliki utang pada bank. Klien dapat mengalami salah pengertian jika bank menyampaikan informasi kepada mereka dengan cara yang tidak jelas.

3.1. Risiko Pembiayaan

Saat memberikan dana, bank harus mengambil risiko. Menurut wikipedia Indonesia, risiko adalah bahaya yang dapat muncul sebagai akibat dari proses atau kejadian yang sedang berlangsung. Dalam industri asuransi, risiko didefinisikan sebagai keadaan yang tidak pasti yang memiliki kemampuan untuk menyebabkan kerugian jika hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Risiko adalah kemungkinan bahwa nilai yang dapat diukur hilang atau diperoleh atau bahwa hasil yang sebenarnya dapat berbeda dengan yang diharapkan dalam ekonomi.

Ada ancaman, menurut beberapa ahli. Philip Best (2004) menyatakan bahwa risiko adalah kehilangan uang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun, menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI), risiko bisnis bank adalah risiko yang terkait dengan pengelolaan bisnis bank sebagai perantara keuangan. Salah satu risiko yang dapat dilihat dari sudut pandang bank adalah paparan terhadap ketidakpastian pendapatan. Risiko bank terdiri dari tingkat kemungkinan sebuah peristiwa terjadi dan konsekuensinya terhadap bank, di mana setiap kegiatan memiliki kemungkinan untuk terjadi dan memiliki konsekuensi untuk mendatangkan keuntungan atau kerugian, menurut Bank Indonesia (PBI No.5/8/PBI/2003).

yang membentuk jalur antara BMI KCU Semarang dan Kementerian Agama Republik Indonesia. Saat data pelanggan dimasukkan ke dalam sistem, ada kemungkinan besar terjadi kesalahan. Kesalahan input data yang umum seperti kesalahan nama, nomor identitas, dan tanggal lahir jamaah haji adalah contohnya.

1) Selisih Rekening

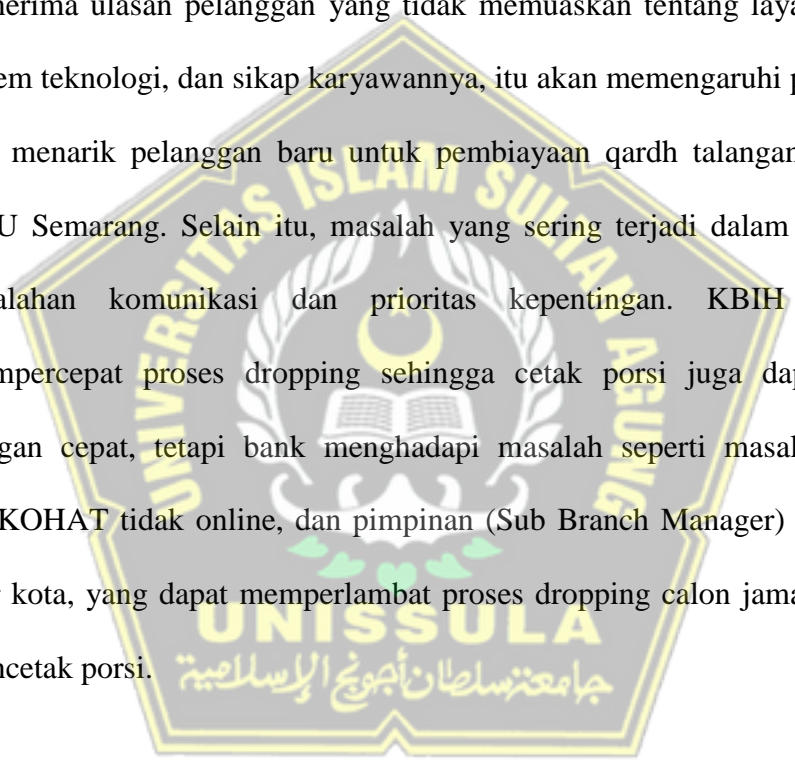
Dimungkinkan bahwa frontliner bank mencetak porsi di SSKOHAT sebelum bank mencairkan dana talangan (back office), yang menyebabkan

perbedaan jumlah dana di rekening Kementerian Agama dan bank.

Kesalahan input yang terjadi di bank biasanya terkait langsung dengan sistem keuangan dan menyebabkan perbedaan dalam saldo rekening. Jika tidak, perbedaan ini mengancam bank untuk melakukan rebooking atau pemesanan pada hari yang sama. Oleh karena itu, transaksi dilaporkan setiap hari.

2) Kepercayaan Nasabah

Jika kepercayaan pelanggan hilang, reputasi bank terancam. Jika bank menerima ulasan pelanggan yang tidak memuaskan tentang layanan, fasilitas, sistem teknologi, dan sikap karyawannya, itu akan memengaruhi pelanggan lain dan menarik pelanggan baru untuk pembiayaan qardh talangan haji di BMI KCU Semarang. Selain itu, masalah yang sering terjadi dalam KBIH adalah kesalahan komunikasi dan prioritas kepentingan. KBIH ingin bank mempercepat proses dropping sehingga cetak porsi juga dapat dilakukan dengan cepat, tetapi bank menghadapi masalah seperti masalah komputer, SISKOHAT tidak online, dan pimpinan (Sub Branch Manager) yang pergi ke luar kota, yang dapat memperlambat proses dropping calon jamaah haji untuk mencetak porsi.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Manajemen Risiko

"A process that identifies loss exposure faced by an organization and selects the most appropriate techniques for treating such exposure" (Rejda, 2008) adalah manajemen risiko perusahaan, yang dipengaruhi oleh manajemen perusahaan, manajemen perusahaan, dan karyawan perusahaan.

Menurut Dorfman (2008), manajemen risiko adalah proses terus menerus yang membutuhkan organisasi untuk menentukan tingkat risiko yang mereka inginkan, tingkat risiko yang mereka miliki saat ini, dan membuat perjanjian keuangan seperti asuransi untuk memastikan tingkat risiko yang sebenarnya tetap sama.

Dalam bisnis Islam, sebagai sunnatullah, risiko tidak dapat dihindari, tetapi hanya dapat dikurangi akibatnya.

Untuk meminimalkan risiko di masa mendatang, bank, menurut Ikatan Bankir Indonesia, menggunakan analisis prinsip 5C (Character, Capacity, Capital, Colleteral, and Economic Condition) sebelum memberikan pembiayaan kepada klien. Misalnya, prinsip 5C adalah:

1) *Character* (Karakter)

Faktor penting dalam pemberian kredit adalah karakter calon nasabah; yang dimaksud dengan karakter adalah calon nasabah yang jujur dan tidak berperilaku buruk. Calon nasabah tersebut dapat membayar kredit sesuai janji mereka. Selain itu, calon pelanggan harus memiliki reputasi yang baik, tidak melakukan kesalahan, tidak berjudi, tidak mabuk, atau melakukan hal-hal baik lainnya. Proses penilaian karakter dilakukan untuk memastikan bahwa calon nasabah pembiayaan adalah individu yang jujur, menyenangkan, dan tidak akan

menyulitkan bank di masa depan. Karakter lazi dapat dinilai dalam beberapa cara:

- a. Pengawasan Bank, yang dilakukan melalui sistem informasi debitur (SID) bank Indonesia (BI). SID memberikan informasi pembiayaan yang terkait dengan nasabah, seperti informasi tentang bank pemberi pembiayaan, nilai fasilitas pembiayaan yang telah diperoleh, kelancaran pembayaran, dan informasi lain yang terkait dengan fasilitas pembiayaan.
- b. Pengawasan Perdagangan, yang dilakukan pada supplier dan pelanggan nasabah pembiayaan, dan
- c. Informasi dari asosiasi:
 - 1) Memeriksa riwayat hidup calon pelanggan,
 - 2) Memeriksa reputasi mereka,
 - 3) Meminta informasi dari bank,
 - 4) Menemukan informasi tentang asosiasi bisnis tempat calon pelanggan berada,
 - 5) Menemukan apakah calon pelanggan menyukai perjudian, dan
 - 6) Menemukan apakah calon pelanggan memiliki hobi rekreasi.

2) *Capacity* (Kapasitas)

Untuk memastikan bahwa usaha talangan haji akan diberikan kepada orang yang tepat, bank memeriksa kemampuan calon nasabah untuk membayar angsuran talangan haji serta kemampuan manajemen nasabah talangan haji. Untuk menilai kapasitas nasabah, ada beberapa pendekatan yang dapat digunakan:

- a) Pendekatan historis, yang menilai kinerja nasabah sebelumnya (past performance);
- b) Pendekatan finansial, yang menilai kemampuan keuangan calon nasabah pembiayaan;

c) Pendekatan yuridis, yang melihat secara yuridis orang yang berwenang mewakili calon nasabah pembiayaan dalam menandatangani perjanjian pembiayaan dengan bank;

d) Pendekatan manajerial, yang melihat secara yuridis orang yang berwenang mewakili calon nasabah pembiayaan dalam menandatangani perjanjian pembiayaan dengan bank. Ini berfungsi sebagai cara untuk mendapatkan tanah dan tenaga kerja, bukan sebagai komponen produksi utama. Semua benda selain tanah yang menghasilkan pendapatan, termasuk barang milik umum, harus dianggap sebagai modal.

3) Sumber daya, bentuk, kepemilikan, dan karakteristik modal memungkinkan kategorisasi modal. Modal asing adalah modal yang berasal dari luar perusahaan, seperti pinjaman bank, tetapi modal sendiri berasal dari dalam perusahaan, seperti setoran pemilik. Hak paten, nama baik, dan hak merek adalah contoh modal asing yang memiliki nilai bagi perusahaan.

a) Modal dibagi menjadi modal individu dan modal masyarakat berdasarkan siapa yang memilikinya. Modal individu adalah modal yang diinvestasikan secara pribadi dan menghasilkan keuntungan bagi pemiliknya. Modal masyarakat adalah properti pribadi yang disewakan yang dimiliki dan digunakan oleh pemerintah untuk kepentingan umum dalam proses produksi. Jalan, jembatan, atau pelabuhan yang dimiliki oleh pemerintah, contohnya.

b) Modal berdasarkan sifatnya. Modal lancar adalah modal yang habis digunakan dalam satu proses produksi, seperti bahan baku; modal tetap dapat digunakan berulang kali.

c) Collateral—Jaminan—Jaminan yang diberikan oleh calon nasabah untuk menentukan apakah nilai agunan yang diperlukan untuk pemberian pembiayaan

cukup. Jika keuangan nasabah pembiayaan tidak mampu memenuhi syarat, jaminan yang diberikan oleh nasabah pembiayaan dapat mencukupi untuk melunasi kewajiban mereka.

4) Barang jaminan terbagi menjadi dua kategori: Tangibel (berwujud) ialah jaminan yang memiliki bentuk fisik yang dapat diraba dan disentuh, seperti tanah, mobil, mesin, bangunan, dll. Intangibel (tidak berwujud) ialah jaminan yang tidak memiliki bentuk fisik tetapi memiliki nilai yang lebih besar daripada jaminan berwujud. seperti hak paten, hak cipta, franchise, dan merek dagang.

a) Kondisi Ekonomi

Prinsipnya adalah bahwa bank berusaha untuk memeriksa stabilitas keuangan calon debitur dan mengantisipasi risiko gagal bayar. Ketika bank menganggap calon peminjam tidak stabil secara finansial, mereka biasanya menolak pengajuan talangan. Bank pertama kali mempertimbangkan prospek bisnis masa depan—jika ada—.

Menurut saya dari penjelasan Teori Analisis Prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Colleteral, Condition Of Economy*) yang harus lebih difokuskan /dibenahi lagi untuk diterapkan pada penelitian ini yaitu pada *Capacity* (Kapasitas) dan *Condition Of Economy* (Kondisi Ekonomi) karna kemampuan dan kestabilan ekonomi nasabah pembiayaan qardh talangan haji merupakan aspek yang penting untuk keberlangsungan pembiayaan angsuran dari awal sampai akhir untuk meminimalisir terjadinya risiko gagal bayar akibat tidak stabilnya ekonomi nasabah sehingga mengakibatkan putusnya program sepihak oleh nasabah karna sudah tidak mampu untuk melanjutkan angsurannya.

4.2. Qardh

Qardh berarti memberikan harta kepada orang yang memiliki hak untuk mengembalikannya (Antonio, 2009:131). Dalam hal ini, Anda meminjamkan uang kepada orang lain tanpa mengharapkan balasan. Dalam literatur fikih klasik, qadh disebut sebagai aqd tathawwui, atau akad saling membantu, bukan transaksi perdagangan. Dengan kata lain, lebih banyak uang tidak akan diberikan kepada pihak yang meminjam karena itu merupakan bentuk riba yang dilarang oleh hukum Islam. Qardh, di sisi lain, adalah jenis pinjaman pendahuluan yang menawarkan keuntungan bagi peminjaman. Ini mencakup semua barang berharga, dan metode pembayarannya mirip dengan pinjaman. Dalam Al-Quran, Surat Al-Hadiid, Ayat 57: 11, Allah SWT meminta hamba-Nya untuk meminjamkan pinjaman untuk agama-Nya, dengan kata-kata, "Jika seseorang meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, Allah akan melipat gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya dan dia akan mendapatkan banyak pahala."

Qardh adalah memberi orang harta tanpa mengharapkan imbalan. Barang akan dikembalikan dengan cara yang sama, dan pihak yang menghutangi memiliki hak untuk mengambil barang tersebut kapan pun mereka mau. Di sini, muqridh memberikan qardh kepada muqtaridh tanpa meminta imbalan, tetapi muqtaridh harus mengembalikannya dengan pengganti yang sama. Muqridh juga dapat meminta atau menagih qardh kapan saja sesuai kesepakatan.

Melakukan Qardh tidak bertujuan untuk menghasilkan keuntungan; sebaliknya, tujuannya adalah untuk membantu mereka yang tidak memanfaatkan akad Qardh dengan cara apa pun. Dalam kasus pinjaman atau talangan ini, jika nasabah berusaha untuk mengembalikan lebih banyak dana daripada jumlah peminjaman pokok, bank berhak untuk menerima dana tambahan tersebut

asalkan dana tambahan tersebut dihasilkan secara spontan tanpa perjanjian sebelumnya.

- 1) Pinjam meminjam dalam Islam berarti memberikan sesuatu ke orang lain untuk diambil keuntungan darinya dengan tidak merusak zatnya dan mengembalikan barang yang dipinjamnya dalam keadaan utuh. Definisi ini menunjukkan bahwa pihak yang meminjamkan tidak diperbolehkan untuk mengambil keuntungan dari pihak yang meminjamkan.
- 2) Pada praktiknya, Qardh biasanya terjadi dalam perbankan dalam empat bentuk, menurut Karim (2004:96). Ini adalah sebagai berikut:
 - a) Sebagai pinjaman talangan haji, yang memberikan calon haji uang talangan untuk membayar biaya perjalanan haji, yang kemudian dilunasi oleh calon haji sebelum keberangkatan mereka.
 - b) Sebagai pinjaman tunai—juga disebut cash advance—dari produk kartu kredit syariah, di mana pelanggan memiliki kemampuan untuk menarik uang tunai dari bank sebelum keberangkatan mereka.
 - c) Sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, di mana bank akan memberatkan pengusaha kecil jika mereka memberikan pembiayaan.

Tabel 4. 1 Tabel Karakteristik Bentuk Pembiayaan Qardh

| karakteristik | Qardh |
|---|---|
| Sifat Pembiayaan | Utang |
| Peran Pemilik Dana | Tidak Ada |
| Risiko Pemilik Dana | - Sebesar Modal Dan <i>Opportunity Cost-Nya</i> - Selama Periode Kontrak |
| Ketidapastian <i>Rate of Return</i> | Tidak Ada Return Tetap, Ditentukan |
| Biaya Modal | Sebelumnya Tidak Ada |
| Hubungan Antara Biaya Modal Dan <i>Rate of Return</i> | Pembiayaan Pelengkap; |
| Kedudukan Dalam Pembiayaan Bank Syariah | Pembeda Bank Syariah Dan Bank Konvensional |

Sumber: Khan, 1995, diolah

Qardh adalah jenis peminjaman yang didasarkan pada Alqur'an yang mewajibkan umat Islam untuk meminjamkan uang kepada orang-orang yang kurang beruntung. Peminjam hanya harus mengembalikan jumlah pokok pinjaman, tetapi mereka tidak dilarang untuk memberikan margin. Sebagian ulama mengizinkan memberi. Dari berbagai pengertian qardh di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa qardh adalah kesepakatan atau kesepakatan antara dua pihak yang memberikan properti kepada pihak pertama dengan meminjamkan uang kepada pihak kedua sebagai peminjam.

Dalam sistem ekonomi Islam, fungsinya sebagai forum mengumpulkan dan mengembalikan uang dari masyarakat untuk membantu orang yang kurang mampu mengatur keuangan mereka, sehingga menumbuhkan perasaan membantu satu sama lain pada manusia. Menurut Santos, pembiayaan Qardh memiliki karakteristik berikut:

Qardh adalah jenis peminjaman yang didasarkan pada Alqur'an yang mewajibkan umat Islam untuk meminjamkan uang kepada orang-orang yang kurang beruntung. Peminjam hanya harus mengembalikan jumlah pokok pinjaman, tetapi mereka tidak dilarang untuk memberikan margin. Sebagian ulama mengizinkan memberi. Dari berbagai pengertian qardh di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa qardh adalah kesepakatan atau kesepakatan antara dua pihak yang memberikan properti kepada pihak pertama dengan meminjamkan uang kepada pihak kedua sebagai peminjam.

Dalam sistem ekonomi Islam, fungsinya sebagai forum mengumpulkan dan mengembalikan uang dari masyarakat untuk membantu orang yang kurang mampu mengatur keuangan mereka, sehingga menumbuhkan perasaan

membantu satu sama lain pada manusia. Menurut Santos, pembiayaan Qardh memiliki karakteristik berikut.

4.3. Bank Syariah

Menurut Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan, "Bank adalah lembaga yang berfungsi sebagai perantara keuangan (financial intermediary) antara pihak yang mempunyai dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar jalannya pembayaran."

Menurut Kasmir, SE, MM (2008:25), bank adalah lembaga keuangan. Bank bertanggung jawab untuk mengumpulkan dana dari masyarakat, mengembalikannya ke masyarakat, dan menyediakan berbagai layanan lainnya.

Ada tiga cara untuk memahami perbankan syariah. Bank Syariah memiliki banyak definisi, termasuk:

1) Menurut undang-undang (legal regulation within which the institutional function). Bank didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syariah sebagai badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai simpanan dan kemudian memberikan dana tersebut kembali kepada masyarakat. Namun, Bank Umum Syariah dan Bank Rakyat Syariah adalah dua jenis bank syariah, masing-masing berfungsi berdasarkan prinsip Syariah.

2) Berdasarkan operasi bank atau layanan yang diberikan kepada pelanggan, definisi bank dapat didasarkan pada produk yang diberikan kepada pelanggan. Bank adalah lembaga yang menerima simpanan, mendistribusikannya kepada masyarakat, dan menyediakan jasa lainnya. Berdasarkan fungsi ekonominya, bank melayani masyarakat. Menurut pendekatan fungsional ekonomi, bank

didefinisikan sebagai suatu lembaga yang menerima simpanan dan menyalurkannya untuk aktivitas ekonomi serta melakukan aktivitas jasa lainnya.

- 1) Tatanan ekonomi Syariah mencakup bank Syariah, yang berkomitmen untuk mengikuti etika dan prinsip agama yang ditemukan dalam al-Qur'an dan Hadits. Menjaga prinsip keadilan dan selalu berpegang pada ide maslahat adalah beberapa prinsip yang umum. Tujuan utama ekonomi Syariah adalah untuk mencapai falah di dunia dan di akhirat. Ini ditunjukkan oleh larangan dalam Al-Quran untuk memakan sesuatu yang salah (An-Nisa: 29), transaksi selalu dalam hal yang baik (Al-Baqarah: 168), menghindari hal-hal yang haram (Al-Maidah: 90), dan berinteraksi dengan semua orang dengan baik (Al-Baqarah: 83). atau aturan khusus yang berlaku untuk produk bank syariah, seperti larangan riba, gharar, dan qimar.
- 2) Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1992, yang sekarang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, "Kegiatan Unit Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah" adalah perjanjian yang didasarkan pada hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau membiayai bisnis atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.
- 3) Prinsip utama yang digunakan oleh bank syariah adalah sebagai berikut:
 - a) larangan riba;
 - b) melakukan bisnis dan jual beli berdasarkan keuntungan yang sah;
dan
 - c) memberikan zakat.

Fungsi perbankan syariah meliputi sebagai berikut:

- a) Manajer Investasi, bank Syariah dapat mengawasi investasi dana nasabah;
- b) Investor, bank Syariah dapat menginvestasikan dana mereka sendiri maupun dana nasabah yang dipercayakan kepada mereka; dan
- c) menyediakan jasa.



BAB V

METODA PENGUMPULAN DATA DAN ANALIS DATA

5.1. Jenis Penelitian

Menurut tujuan penelitian, penelitian ini dikategorikan ke dalam jenis penelitian deskriptif. Untuk mencapai kategori ini, pendekatan metode kualitatif digunakan.

5.2. Subjek Penelitian

Menurut Arikunto (2016:26), subjek penelitian didefinisikan sebagai subjek, subjek, atau individu di mana data variabel penelitian dimasukkan dan dipermasalahkan.

Karena mengandung data tentang variabel yang diamati peneliti, subjek penelitian sangat penting untuk penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, individu yang memberikan informasi tentang data yang relevan dan diinginkan peneliti disebut informan. Seorang kepala pemasaran adalah subjek utama penelitian ini. Dibantu oleh spesialis pemasaran tambahan.

Tabel 5. 1 Daftar Informan dalam Penelitian

| No. | Nama | Jabatan |
|-----|--------|--------------------|
| 1. | Leni | Head Marketing |
| 2. | Syarif | Karyawan Marketing |
| 3. | Laila | Karyawan Marketing |
| 4. | Nabil | Karyawan Marketing |

Penelitian ini menggunakan unit analisis Qardh Talangan Haji. Penelitian ini berfokus pada masalah di Bank Muamalat Cabang Semarang, yang berlokasi di Jl. Soegijopranoto No 102 Semarang 50141 Jawa Tengah.

5.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

1) Sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber primer dan sekunder.

1) Data Primer

Peneliti menggunakan data primer dari wawancara dengan subjek penelitian, menurut Sugiyono (2018:456). Wawancara dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang dari 25 Januari hingga 15 Februari 2023. Ini dicapai oleh penulis melalui pertemuan langsung dengan informan, serta melalui chat WhatsApp.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), sumber data sekunder adalah sumber data yang memberikan data kepada pengumpul data secara tidak langsung, seperti melalui dokumen atau orang lain. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder ini berasal dari buku, jurnal, artikel, dan Undang-Undang Ketenagakerjaan yang berkaitan dengan sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam upaya mendukung efisiensi biaya tenaga kerja.

2) Metoda Pengumpulan Data

Untuk mencapai tujuan penelitian, langkah pertama adalah proses pengumpulan data. Jika peneliti tidak tahu cara mengumpulkan data yang mereka butuhkan, mereka tidak akan dapat mendapatkan data yang mereka butuhkan. Sugiyono (2018:224) menyatakan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai metode, di berbagai lokasi, dan dengan berbagai jenis sumber. Misalnya, data dapat dikumpulkan di alam, di laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, di seminar,

diskusi, di jalan, dll. Sumber primer dan sekunder dapat digunakan untuk pengumpulan data. Bergantung pada sumbernya, dokumentasi, wawancara (interview), observasi (pengamatan), atau kombinasi keduanya dapat digunakan.

Menurut Yusuf (2014:372), keberhasilan pengumpulan data sebagian besar bergantung pada kemampuan peneliti untuk melihat situasi sosial yang menjadi fokus penelitian mereka. Dengan melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, peneliti dapat melihat situasi sosial dalam konteks nyata. Peneliti tidak akan menyelesaikan tahap pengumpulan data sebelum mereka yakin bahwa data yang dikumpulkan dari berbagai sumber dan difokuskan pada situasi sosial yang diteliti dapat menjalankan penelitian yang dimaksud. Akibatnya, kredibilitas dan ketepatan penelitian tidak akan diragukan lagi. Untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini, teknik berikut digunakan:

1) Observasi

Melalui observasi, tingkah laku non verbal dapat diidentifikasi atau diteliti. Sugiyono (2018:229) menyatakan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang berbeda. Observasi tidak hanya terbatas pada manusia; itu juga mencakup objek alam lainnya. Peneliti dapat mengamati perilaku dan maknanya melalui observasi. Studi ini menggunakan pengamatan lapangan langsung untuk mempelajari keadaan nyata di Bank Muamalat Indonesia KCU Kota Semarang.

Menurut Yusuf (2014:384), keberhasilan metode pengumpulan data melalui observasi sangat bergantung pada peneliti sendiri, karena peneliti

melihat subjek penelitian dan mendengarkannya sebelum membuat kesimpulan berdasarkan apa yang mereka lihat. Peneliti mencari tahu apa yang mereka lihat dalam kedua lingkungan alami dan maya. Selain itu, mereka melakukan pertanyaan dan melihat bagaimana elemen-elemen dalam objek yang mereka pelajari berinteraksi satu sama lain.

2) Wawancara.

Metode untuk mendapatkan informasi tentang penelitian adalah wawancara. Proses berbicara dalam dua arah yang dikenal sebagai wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi dari orang-orang yang terkait dengan masalah Anda. Menurut Yusuf (2014:372), wawancara adalah peristiwa atau proses interaksi antara orang yang diwawancarai atau sumber informasi melalui komunikasi atau pertanyaan secara langsung tentang topik wawancara. Menurut Arikunto (2016:199), wawancara bebas terpimpin adalah jenis wawancara yang dipilih oleh peneliti dan didefinisikan sebagai wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas tetapi tetap mengikuti standar wawancara umum. Selama wawancara, pertanyaan akan berkembang. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang penelitian. Subjek utama penelitian ini adalah ketua departemen marketing, bersama dengan beberapa informan lainnya. Untuk mendapatkan data, proses wawancara ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang dari tanggal 25 Januari hingga 15 Februari 2023, dan didukung oleh alat bantu WhatsApp dan Google Form. Ini dicapai oleh penulis melalui pertemuan langsung dengan informan, serta melalui chat WhatsApp.

3) Dokumentasi.

Proses pengumpulan data dan informasi dalam bentuk tulisan, angka, gambar, buku, arsip, dokumen, dan laporan dapat digunakan untuk mendukung penelitian, menurut Sugiyono (2018:476). Studi dokumen dapat digunakan sebagai pengganti observasi atau wawancara; foto atau karya tulis akademik yang sudah ada akan membuat mereka lebih kredibel dan dapat diandalkan. Namun, sejumlah dokumen tidak memenuhi kriteria ini. Sebagai contoh, banyak gambar tidak menunjukkan keadaan sebenarnya karena mungkin dibuat dengan tujuan tertentu. Studi ini menggunakan pertanyaan yang ditandatangani secara langsung oleh Ketua Departemen Pemasaran dan Pemasaran. Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika hasil observasi dan wawancara penelitian didukung oleh dokumen.

3) Metoda Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi, menurut Sugiyono (2018:482). Memilih mana yang penting dan yang harus dipelajari, mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh orang lain adalah semua bagian dari proses ini. Tetapi, menurut Moleong (2017:280-281), analisis data adalah proses mengurutkan dan mengorganisasikan data ke dalam satuan, kategori, dan pola. Tujuan proses ini adalah untuk menemukan tema dan membuat hipotesis kerja berdasarkan data.

Penelitian kualitatif menggunakan data yang berasal dari berbagai sumber dan dikumpulkan secara konsisten melalui teknik pengumpulan data yang disebut

triangulasi. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246), analisis data dalam penelitian kualitatif harus dilakukan selama periode pengumpulan data, bukan setelahnya. Data dipelajari secara interaktif dan terus menerus. Miles dan Huberman paling sering menggunakan model interaktif sebagai pola analisis:

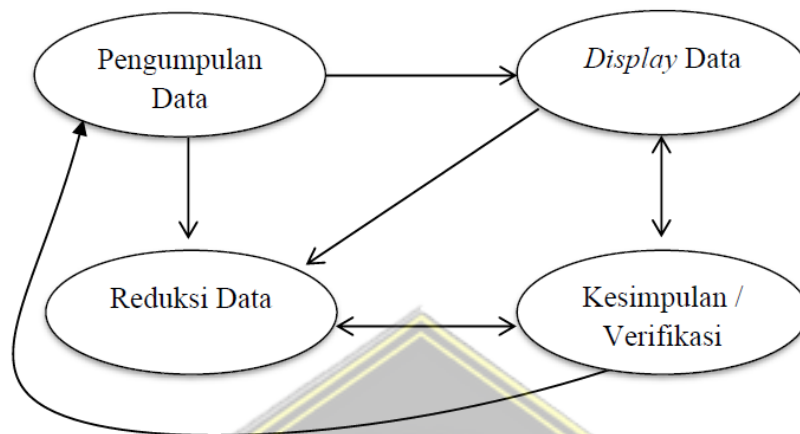
5.4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi, menurut Sugiyono (2018:482). Memilih mana yang penting dan yang harus dipelajari, mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh orang lain adalah semua bagian dari proses ini. Tetapi, menurut Moleong (2017:280-281), analisis data adalah proses mengurutkan dan mengorganisasikan data ke dalam satuan, kategori, dan pola. Tujuan dari proses ini adalah untuk menemukan tema dan membuat hipotesis kerja berdasarkan data.

Selanjutnya, penelitian kualitatif digunakan untuk menganalisis data melalui penuturan, penafsiran, penalaran ilmiah, perbandingan, dan visualisasi fenomena secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mencapai kesimpulan dan memberikan rekomendasi tentang cara yang paling mudah untuk mengelola risiko talangan haji Qardh.

Penelitian kualitatif menggunakan data yang berasal dari berbagai sumber dan dikumpulkan secara konsisten melalui teknik pengumpulan data yang disebut triangulasi. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246),

dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara terus menerus dan interaktif sepanjang periode pengumpulan data. Mereka menawarkan pola analisis yang umum dengan menggunakan model interaktif berikut:



Gambar 5.1 Komponen dalam Analisis Data

1) Reduksi Data.

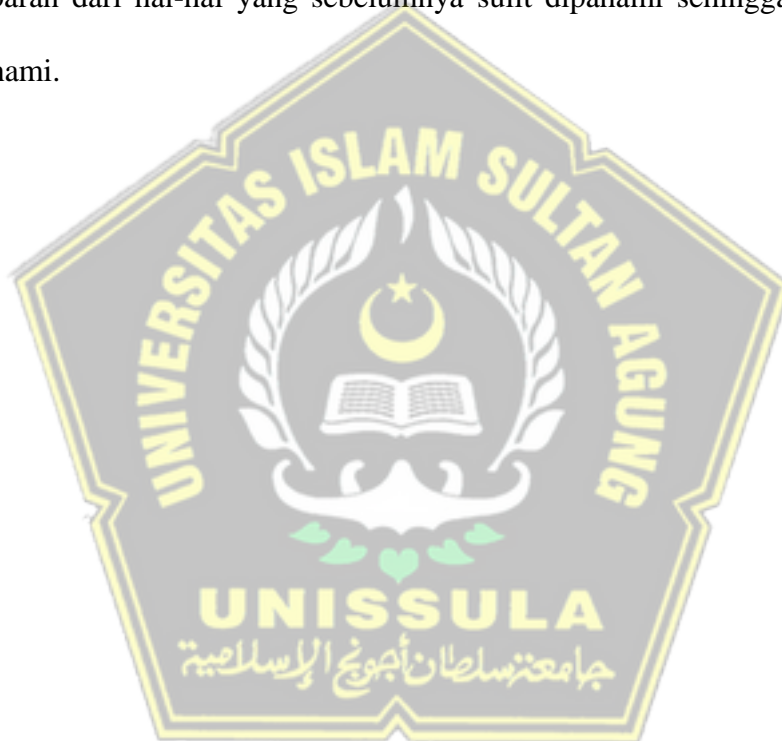
Sugiyono (2018:247-249) menjelaskan reduksi data sebagai merangkum, memilih hal-hal yang penting, memfokuskan pada hal-hal yang relevan dengan topik penelitian, mencari tema dan pola, dan pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah proses pengumpulan data berikutnya. Selama proses mereduksi data, tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan memberikan arahan. Reduksi data juga membutuhkan pemikiran kritis dan kedalaman wawasan yang tinggi.

2) Penyajian Data (*Data Display*).

Langkah selanjutnya adalah menampilkan data setelah direduksi. Data dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dalam bentuk diagram flowchart, tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya juga dapat digunakan, tetapi yang paling umum adalah dalam penelitian kualitatif.

3) Mengambil Kesimpulan

Sebagai bagian terakhir dari analisis penelitian kualitatif, pengambilan kesimpulan dilakukan. Sugiyono (2018:252-253) mengatakan bahwa temuan penelitian kualitatif dapat membantu menyelesaikan masalah awal. Itu tidak selalu benar, bagaimanapun, karena masalah dan perumusan penelitian kualitatif hanyalah sementara dan akan berubah seiring berjalannya waktu. Studi kualitatif menghasilkan temuan baru. Ini dapat berupa penjelasan atau gambaran dari hal-hal yang sebelumnya sulit dipahami sehingga lebih mudah dipahami.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Di sini, risiko yang terkait dengan pembiayaan talangan haji Qardh di Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCU Kota Semarang dijelaskan. Penjelasan ini membahas potensi risiko dan cara bank mengelola pembiayaan qardh talangan haji.

Dalam penelitian ini, metode penelitian kualitatif digunakan, seperti yang dijelaskan dalam BAB V. Studi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman kita tentang fenomena yang berkaitan dengan pelayanan haji di Indonesia yang melibatkan bank. Hasil wawancara dengan informan yang mendukung penelitian ini akan disertakan sebelum menjelaskan lebih lanjut tentang manajemen risiko Qardh talangan haji.

Metode penelitian menunjukkan bahwa informan yang dipilih memiliki pengalaman dan pengetahuan yang cukup untuk mengelola risiko pembiayaan qardh talangan haji di Bank Muamalat KCU Kota Semarang. Selain itu, posisi jabatan dipertimbangkan saat memilih informan untuk qardh talangan haji. Tabel berikut menunjukkan rincian informan tersebut:

Tabel 6. 1 Daftar Informan dalam Penelitian

| No. | Nama | Jabatan |
|-----|--------|----------------|
| 1. | Leni | Head Marketing |
| 2. | Syarif | Marketing |
| 3. | Laila | Marketing |
| 4. | Nabil | Marketing |

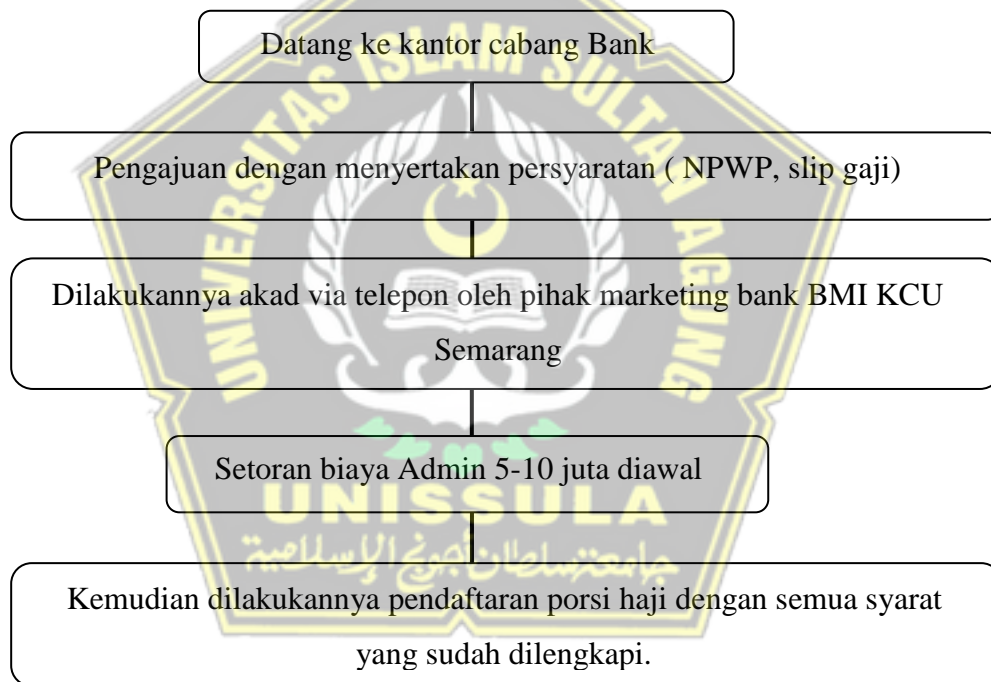
Sumber: Hasil penelitian, 2023

Peneliti kemudian menganalisis dan menyajikan informasi dari informan di atas ke dalam bentuk kata-kata, tabel, gambar, dan bagan (penjelasan). Di antaranya:

6.1. Langkah-langkah Pembiayaan Qardh talangan haji pada BMI KCU Kota Semarang:

- 1) Datang ke kantor cabang Bank Muamalat Inonesia KC Semarang dengan membawa dokumen yang harus dipenuhi yaitu: fotokopi KTP, fotokopi NPWP (pengajuan >50jt), slip gaji terakhir/surat keterangan penghasilan (berlaku untuk karyawan) dan mutasi rekening 3 bulan terakhir (berlaku untuk wiraswasta)

- 2) Ambil nomor antrean kemudian menunggu dipanggil dan tertuju kepada *customer service*
- 3) Calon nasabah menyampaikan niat untuk mengikuti program talangan haji (*prohajj*). Kemudian nasabah diarahkan untuk mengisi beberapa dokumen persyaratan.
- 4) Selanjutnya akan diproses oleh pihak bank untuk pengajuan program talangan haji (*prohajj*).setelah itu hasilnya akan dikabari oleh pihak bank.
- 5) Jika nasabah disetujui untuk mengambil program talangan haji maka nasabah akan dihubungkan dengan pihak *marketing* untuk kelanjutan program.



Gambar 6.1 Langkah-langkah mengikuti program talangan haji

Sumber: Bagan langkah-langkah pendaftaran, 2023

Dalam upaya perbankan syariah untuk membantu mereka yang ingin melaksanakan ibadah haji tetapi tidak memiliki dana untuk melakukannya, BMI KCU Kota Semarang menawarkan program pembiayaan qardh talangan haji.

Program ini memiliki plafond pinjaman sebesar Rp. 25.000.000, sehingga nasabah hanya perlu membayar Rp. 1.000.000 pada awalnya dan memilih beberapa pilihan jangka waktu mengangsur, seperti:

BPKH Badan Pengelola Keuangan Haji

alif multifinance syariah

Simulasi Fasilitas Program Perencanaan Haji

| | | | | | |
|--------------------------------|--------------|-------------|------------|------------|-----------|
| Ujroh Wakalah dibayar di awal* | Rp1.000.000 | | | | |
| Plafond Qardh** | Rp25.000.000 | | | | |
| Jangka Waktu Wakalah & Qardh | 12 Bulan | 24 Bulan | 36 Bulan | 48 Bulan | 60 Bulan |
| Angsuran Perbulan | Rp2.316.321 | Rp1.272.624 | Rp 929.242 | Rp 774.257 | Rp676.426 |

(Sisa Ujroh Wakalah & Qardh)
Nominal Ujroh dan Angsuran ini dapat berubah sewaktu-waktu

* Dibayarkan 1x setelah akad pembiayaan Pendaftaran Porsi Haji, bagi anggota keluarga dikenakan tambahan ujroh di awal sebesar Rp1000.000/porsi
** Plafond maksimum Rp100.000.000 atau 4 porsi Haji

- Wajib menyimpan (hold) minimum 1x angsuran yang dapat digunakan untuk pembayaran angsuran terakhir
- Nasabah dianjurkan membawa 7 buah meterai per porsi ketika pendaftaran porsi haji ke Bank Muamalat

| Dokumen | Karyawan* | Wiraswasta** |
|--|-----------|--------------|
| Fotokopi KTP | ✓ | ✓ |
| Fotokopi NPWP (pengajuan >50jt) | ✓ | ✓ |
| Slip Gaji Terakhir /Surat Keterangan Penghasilan | ✓ | - |
| Mutasi Rekening 3 Bulan Terakhir | - | ✓ |

* Berlaku untuk profesional karyawan
** Berlaku untuk profesional wiraswasta

Ruang lingkup ujroh terdiri atas:

- Pengurusan pendaftaran porsi haji
- Penyimpanan dokumen porsi haji
- Jasa Bank selama periode angsuran

* AL HAJJ adalah Produk PT. Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF). ALIF adalah anak perusahaan dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Program perencanaan haji bekerja sama dengan Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH)

Bank Muamalat Indonesia dan PT. Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF) terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan

Bank Muamalat
PerBank Muamalat

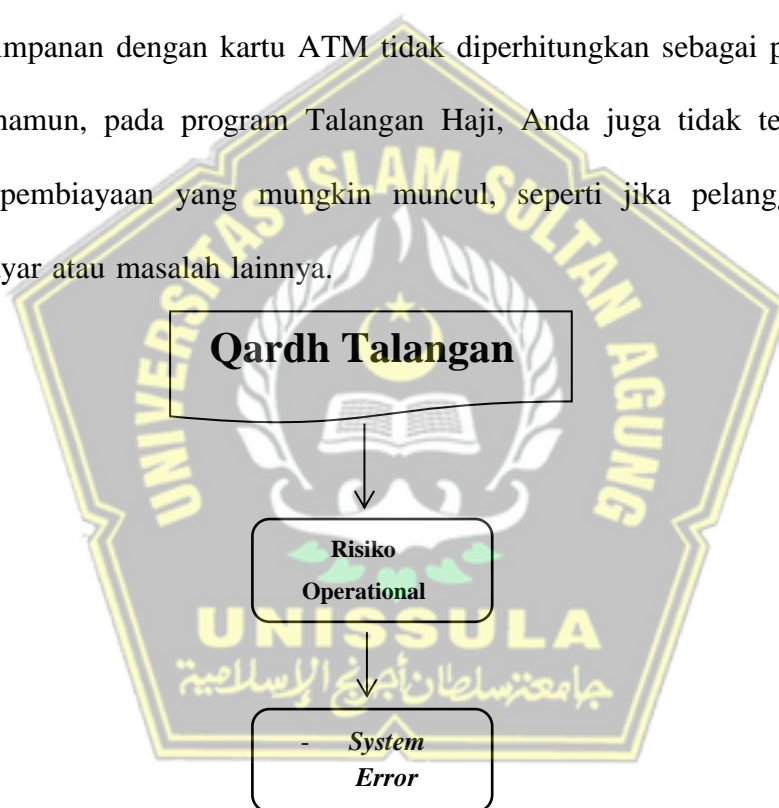
Gambar 6.2 brosur program talangan haji BMI

Seperti yang disebutkan di atas, ada beberapa pilihan untuk pelunasan jangka waktu, yaitu dengan angsuran 12 bulan dengan biaya Rp. 2.316.321 per bulan, angsuran 24 bulan dengan biaya Rp. 1.272.624 per bulan, angsuran 36 bulan dengan biaya Rp. 929.242 per bulan, angsuran 48 bulan dengan biaya Rp. 774.257 per bulan, dan angsuran 60 bulan dengan biaya Rp. 676.426 per bulan. Untuk mendaftar di program talangan haji, beberapa dokumen harus dilengkapi. Ini termasuk fotokopi KTP, fotokopi NPWP (jika Anda mengajukan lebih dari 50 juta), slip gaji terakhir atau surat keterangan penghasilan (untuk karyawan) dan mutasi rekening dari tiga bulan terakhir (untuk wiraswasta).

6.2. Risiko pembiayaan Qardh talangan haji pada BMI KCU Kota Semarang.

Dana disalurkan melalui prinsip syariah ke perusahaan dan sektor jasa oleh Bank Muamalat Indonesia KCU Kota Semarang. Setiap kegiatan penyaluran dana bank pasti memiliki risiko, baik rendah atau tinggi, tergantung pada tanggung jawab bank.

Angsuran program talangan haji dapat dibayar dalam jangka waktu 12 hingga 24, 36 hingga 48 hingga 60 bulan. Pada pembiayaan Qardh Talangan Haji, simpanan dengan kartu ATM tidak diperhitungkan sebagai persentase dari hasil; namun, pada program Talangan Haji, Anda juga tidak terlindungi dari risiko pembiayaan yang mungkin muncul, seperti jika pelanggan terlambat membayar atau masalah lainnya.



Gambar 6.3 Jenis-jenis risiko dalam pembiayaan Qardh

Sumber: Hasil Penelitian Ilmiah (diolah, 2023)

Penjelasan mengenai risiko pada pembiayaan qardh talangan haji di BMI KCU Semarang, antara lain:

Seperti yang diungkapkan oleh Syarif (*Retail Marketing*):

“...risiko pada pembiayaan qardh talangan haji sih gak yang banyak banget ya, paling yang sering terjadi macetnya pembiayaan pada setiap bulannya, biasanya pertama-tama kita ingatkan lagi mengenai tanggal jatuh tempo pembayaran sampai bisa dibayarkan oleh nasabah kalau masih susah nanti diurus oleh cash collection. Kalau masih susah ya program pembiayaan bisa dihentikan, soalnya bikin masa tunggu haji jadi sangat panjang ” (Syarif, Marketing).

Pembiayaan Qardh Talangan Haji memiliki risiko gagal bayar atau risiko default, yang dalam bahasa Inggris berarti risiko kredit, yang berarti bank tidak akan membayar pembiayaan yang telah diberikan kepada Anda dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Risiko gagal bayar ini terutama disebabkan oleh perbedaan persepsi antara pihak bank dan nasabah, yang dapat menyebabkan pembiayaan Qardh Talangan Haji tidak kembali dalam waktu yang ditentukan. Kadang-kadang, nasabah lupa bahwa mereka masih memiliki tanggungan terhadap bank. Ini bisa terjadi karena informasi yang diberikan bank tidak dapat diterima dengan baik oleh nasabah atau karena komunikasi yang salah antara bank dan nasabah. Menurut pernyataan tersebut, pembiayaan yang ada di BMI KCU Kota Semarang memiliki risiko yang sering terjadi pada beberapa nasabah, seperti pembiayaan yang macet setiap bulan.

Karena pembiayaan talangan haji Qardh tidak diberikan secara tunai kepada nasabah, risiko yang dianggap kecil atau rendah. Oleh karena itu, klien tidak memiliki atau mengelola dana secara mandiri. Semua transaksi dana talangan haji yang terkait dengan sistem diurus oleh bank di Kementerian Agama atau melalui SISKOHAT. Pelanggan hanya perlu mengisi formulir pendaftaran pergi haji dan mengajukan pembiayaan qardh talangan haji di BMI KCU Kota Semarang. Jika pelanggan tidak dapat membayar porsi haji, itu akan dibatalkan, dan dana talangan dari bank yang telah masuk ke Kementerian Agama akan dikembalikan.

Meskipun pembiayaan qardh talangan haji secara finansial dianggap berisiko rendah, seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan dana yang disalurkan bank, nilai risiko yang rendah ini dapat menjadi ancaman besar bagi bank. Risiko gagal bayar adalah yang paling umum dalam pembiayaan Qardh Talangan Haji.

Setiap bahaya memiliki strategi untuk mengurangi risiko. Mitigasi risiko pembiayaan talangan haji mencakup mengurangi risiko sebelum dan setelah akad. Mitigasi risiko pra akad mengurangi risiko sebelum akad terjadi, dan mitigasi risiko pasca akad mengurangi risiko setelah akad terjadi. Mitigasi risiko pra akad dilakukan dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur internal perusahaan, memilih calon nasabah, melakukan analisis kemampuan ekonomi nasabah, dan memeriksa calon nasabah untuk pelunasan pembiayaan talangan haji.

Oleh karena itu, tugas bank untuk adalah mengawasi dan mengawasi proses kredit talangan haji (Qardh) dari awal persetujuan program hingga pelunasan. Pasti dengan pengawasan yang ketat. Dalam kaitannya dengan pengawasan program talangan haji (Qardh), Laila sebagai pemasaran:

“.. buat pengawasan program talangan haji itu ada bagiannya yaitu debt collector. Jadi itu tugasnya mengingatkan nasabah kalo waktunya udah mendekati tanggal jatuh tempo pembayaran tiap bulan, terus nasabah masih belum melakukan pembayaran juga nanti muncul peringatan tagihan pada sistem. kalo semisal masih ga dibayar-bayar juga langsung dikunjungi kerumahnya untuk diingatkan ulang secara langsung, kalo masih susah ya sudah berhenti disitu programnya dihentikan”.(Laila, retail marketing)

Oleh karena itu, ada bagian khusus di BMI KCU Kota Semarang yang bertanggung jawab untuk mengatur, mengingatkan, dan memantau pembayaran talangan haji setiap bulan. Bagian ini dikenal sebagai pengumpulan uang.

Pertama, hubungi nasabah melalui nomor yang tercantum pada data dirinya melalui WhatsApp, SMS, atau panggilan suara. Namun, peringatan tagihan akan muncul pada sistem jika nasabah masih belum membayar tagihan talangan bulan itu yang sudah melampaui tanggal jatuh tempo. Jika nasabah masih belum memberikan tanggapan, petugas akan mengunjungi rumah atau alamat nasabah untuk meminta mereka segera membayar angsurannya pada program talangan haji. Jika metode ini tidak menghasilkan hasil yang signifikan atau jika pelanggan belum membayar angsurannya lebih dari satu bulan, BMI KCU Kota Semarang harus memberhentikan program talangan haji tersebut.

Karena program talangan haji terpaksa dihentikan, proses lanjutan mengenai masalah klien yang tidak dapat melunasi pembiayaan karena tidak dapat melunasinya, meskipun sebelumnya telah memenuhi jaminan awal atau kewajiban mengangsur. Berkaitan dengan pemberhentian program talangan haji (qardh), Nabil sebagai juru bicara pemasaran menjelaskan:

“.. kalo dari nasabah memang sudah tidak bisa membayar angsuran lagi karna faktor tertentu ya sama kaya yang dibilang laila programnya terpaksa dihentikan, nah selanjutnya baru nasabah kita berikan ada 3 surat mengenai pembatalan program talangan haji itu yang harus ditandatangani langsung”.
(Nabil, retail marketing)

Dalam kasus di mana nasabah menyatakan bahwa mereka tidak dapat melanjutkan pelunasan program talangan haji, BMI memutuskan untuk membatalkan program tersebut. Selama proses pembatalan program, nasabah akan diberikan beberapa surat yang harus ditandatangani untuk memastikan bahwa uang yang telah disetorkan pada bank untuk mengangsur dapat kembali ke tangannya. Surat-surat ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada, tiga surat, yang mencakup informasi berikut:

- 1) Surat pernyataan pembatalan haji

- 2) Surat pembatalan secara kuasa oleh pihak bank, surat ini berlaku jika dari pihak nasabah berhalangan untuk mengurus secara langsung proses pembatalannya.
- 3) Surat pencairan dana pembatalan rekening haji pada bank.

Jika surat di atas telah diselesaikan dan dana pembatalan rekening haji telah dibayar dan diterima oleh nasabah, maka nasabah secara resmi berhenti mengikuti program talangan haji.

- 6.3. Perbaiki system untuk meminimalisir resiko yang terjadi di BMI KCU Kota semarang (*system error*).

Solusi terbaik, menurut pendapat saya, adalah mengubah atau memperbaiki sistem perjanjian penentuan tanggal jatuh tempo pada saat sebelum proses angsuran berjalan. Cara terbaik untuk melakukan ini adalah dengan menyesuaikan tanggal jatuh tempo angsuran bulanan dengan tanggal di mana klien menerima upah atau gaji atas pekerjaannya di perusahaan, atau untuk wirausaha seperti petani, tanggal jatuh tempo angsuran bulanan mereka dapat disesuaikan dengan tanggal panen mereka. Ini akan mengurangi kemungkinan gagal bayar.

Oleh karena itu, tugas bank untuk adalah mengawasi dan mengawasi proses kredit talangan haji (Qardh) dari awal persetujuan program hingga pelunasan. Pasti dengan pengawasan yang ketat.

- 6.4. Pemberian edukasi kepada konsumen/nasabah gagal bayar yang ada di BMI KCU Kota semarang.

Dalam kasus di mana nasabah gagal membayar karena tidak dapat melanjutkan angsuran, saya percaya bahwa bank harus mengambil langkah-

langkah yang lebih mungkin untuk menangani masalah ini. Salah satu langkah yang dapat diambil oleh pihak bank adalah meningkatkan komunikasi antara pihak bank dan nasabah mengenai masalah gagal bayar dan konsekuensinya jika program dihentikan, serta memberikan toleransi agar nasabah tetap bersemangat untuk melanjutkan program itu.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan diskusi yang dilakukan dalam laporan ini, beberapa kesimpulan dapat dibuat:

- 1) Permasalahan utama penelitian ini adalah risiko apa yang muncul dari program talangan haji PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang. Hasil analisis menunjukkan bahwa nasabah menghadapi risiko keuangan (gagal bayar) karena mereka terlambat membayar angsuran bulanan mereka hingga tanggal yang ditetapkan.
- 2) Menurut analisis, cara PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Semarang mengelola risiko program talangan haji adalah salah satu cara untuk mengurangi risiko baik sebelum maupun sesudah akad.

Untuk mengurangi risiko sebelum akad, perusahaan mematuhi Standar Operasional Prosedur internal, memilih klien, menilai kemampuan ekonomi klien, dan memeriksa apakah klien memiliki pembiayaan talangan haji yang dilunasi atau tidak. Mitigasi risiko prakontrak dilakukan dengan melacak angsur bulanan klien; mitigasi risiko pascakontrak dilakukan dengan faktor risiko eksternal.

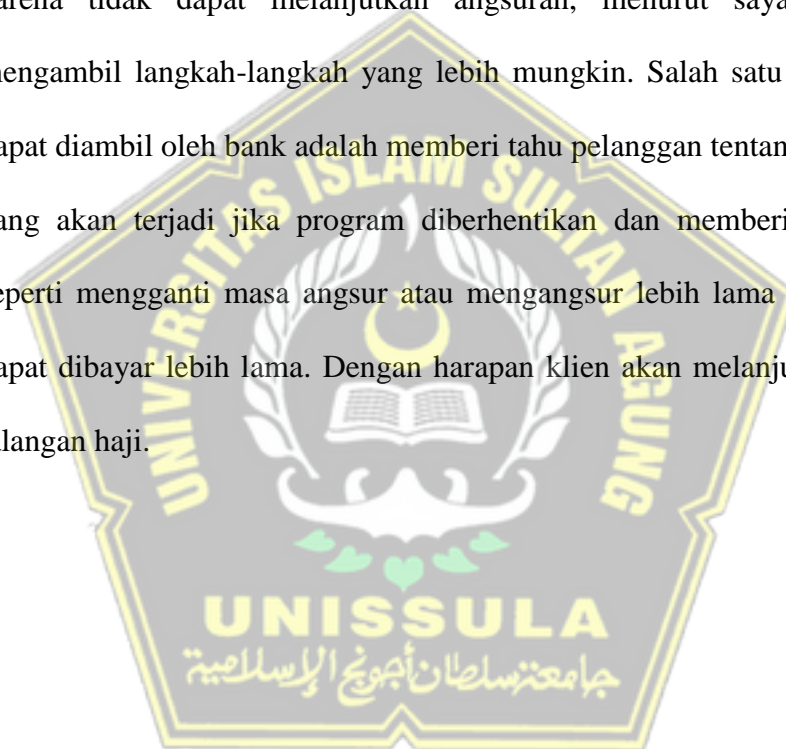
7.2. Rekomendasi

Berdasarkan diskusi dan temuan di atas, peneliti akan memberikan rekomendasi berikut yang mungkin bermanfaat bagi masyarakat:

- 1) Perbaiki sistem untuk mengurangi risiko di BMI KC Kota Semarang (kesalahan sistem) Menurut pendapat saya, yang terbaik adalah mengubah atau memperbaiki sistem perjanjian penentuan tanggal jatuh tempo pada saat sebelum proses angsuran berjalan. Cara terbaik untuk melakukan ini adalah

dengan menyesuaikan tanggal jatuh tempo angsuran bulanan dengan tanggal di mana nasabah menerima upah atau gaji atas pekerjaannya di perusahaan atau, untuk wirausaha seperti petani, tanggal jatuh tempo angsuran bulanan mereka dapat disesuaikan dengan tanggal panen mereka. Ini akan mengurangi kemungkinan gagal bayar.

- 2) Memperbaiki cara pihak bank dan nasabah berkomunikasi tentang masalah gagal bayar di BMI KCU Kota Semarang. Jika pelanggan gagal membayar karena tidak dapat melanjutkan angsuran, menurut saya bank harus mengambil langkah-langkah yang lebih mungkin. Salah satu langkah yang dapat diambil oleh bank adalah memberi tahu pelanggan tentang konsekuensi yang akan terjadi jika program diberhentikan dan memberikan toleransi, seperti mengganti masa angsur atau mengangsur lebih lama agar angsuran dapat dibayar lebih lama. Dengan harapan klien akan melanjutkan program talangan haji.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1. Hal positif yang diterima selama program kegiatan magang MB-KM berlangsung.

Saya melakukan magang di Bank Muamalat KCU Semarang dan mendapatkan banyak pengetahuan yang tidak saya peroleh di kelas. Selain itu, pengetahuan yang saya peroleh dari kuliah juga berguna. Selama berorganisasi, kemampuan saya untuk berbicara dan bekerja sama dalam tim membuat saya lebih mudah beradaptasi dan berbaur di lingkungan magang. Selain itu, saya mencari tahu tentang prosedur manajemen nasabah Prohaji Bank Muamalat dari supervisor dan orang lain untuk mempelajari hal-hal yang belum saya ketahui sebelumnya. Dengan bantuan supervisor dan tugas-tugas yang saya terima, saya memperoleh keterampilan baru dan wawasan baru. Pendidikan karakter yang saya peroleh selama perkuliahan adalah salah satu faktor yang mendukung kemampuan saya untuk berkomunikasi dengan baik dan sopan terhadap karyawan, pelanggan, dan karyawan lainnya di perusahaan.

8.2. Manfaat Magang terhadap pengembangan Soft-Skill Mahasiswa

Selama magang di Bank Muamalat KCU Semarang, saya memperoleh banyak keterampilan dasar dan soft skill. Saya juga dapat meningkatkan kemampuan kognitif saya dan belajar beradaptasi dengan lingkungan yang asing bagi mahasiswa. Saya banyak belajar tentang cara menghadapi tantangan di tempat kerja dengan sabar, berpikir kritis, dan memeriksa masalah dengan cermat untuk menemukan solusi.

Selama magang saya, saya ditugaskan untuk melakukan tugas-tugas pemasaran di divisi pemasaran. Jadi saya bisa belajar bagaimana menangani pelanggan, meyakinkan orang untuk menabung di bank Muamalat, meyakinkan pedagang UMKM untuk membuat QRIS untuk memudahkan transaksi, meyakinkan

orang untuk tertarik dengan program yang ada, terutama program haji, berhubungan dengan mitra masjid, dan menemukan cara untuk mencapai tujuan perusahaan. Selama magang saya, perusahaan telah memberikan banyak kesempatan yang membuat saya menyadari bahwa saya masih banyak kemampuan yang perlu diasah untuk menutupi kekurangan saya, seperti kurangnya wawasan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas, serta pentingnya disiplin dalam melaksanakan tugas.

8.3. Manfaat Magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif Mahasiswa

Magang di Bank Muamalat KCU Semarang membantu saya meningkatkan kemampuan kognitif saya, seperti menggunakan strategi pemasaran perusahaan dan memberi tahu pelanggan tentang produk. Selain itu, saya berusaha untuk fokus pada instruksi, informasi, dan wawasan yang diberikan oleh perusahaan selama magang saya karena saya tidak ingin melakukan kesalahan yang dapat merugikan perusahaan di kemudian hari. Kegiatan magang juga mengajarkan saya berpikir secara luas, yang membantu saya membuat gagasan baru dan kuat.

8.4. Kunci sukses bekerja berdasarkan pengalaman magang

Saya mendapatkan banyak pengalaman dan manfaat selama magang yang dapat saya manfaatkan. Saya belajar banyak dari magang saya tentang kunci sukses dalam bekerja. Setiap pekerjaan harus diselesaikan dengan tanggung jawab yang besar, disiplin yang tinggi, kesabaran yang melimpah, tekun, kreatif, tepat, dan tepat. Ini adalah hasil yang saya dapatkan dari magang saya.

8.5. Rencana pengembangan diri, karir dan pendidikan Mahasiswa

Selama magang, saya belajar bagaimana berkomunikasi dengan klien secara langsung dan memahami situasi kerja yang sebenarnya, dan saya berpikir tentang

bagaimana saya dapat mempersiapkan diri saya untuk masa depan. Selain itu, komunikasi membantu saya beradaptasi dengan lingkungan saya. Inilah yang mendorong saya untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi saya dan dengan berani menghadapi masalah.



DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, D., & Prananingtyas, P. (2019). Prudential Banking Principles Dalam Pemberian Kredit Kepada Nasabah. *Notarius*, 12, 718–730. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/notarius/article/view/29011>
- Dr. Muhammad Syafii Antonio, M. E. (2011). *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktik*. 15(3), 466–478.
- Hamid, M. I. A. H. M. (2018). *Implementasi Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Di Bank Syariah Mandiri Kcp Kaliurang*. 90. <https://ia801900.us.archive.org/19/items/kitab-terjemah-ind/Tafsir Qurthubi 06.pdf>
- Hamin, mohammad wisno. (2017). Pengertian Perbankan, dan Landasan Teori. *Lex Crimen*, VI, 11–45. <https://media.neliti.com/media/publications/149520-ID-perlindungan-hukum-bagi-nasabah-debitur.pdf>
- Hidayati, N., & Saron, A. (2019). Pelaksanaan Akad Qardh Sebagai Akad Tabbaru. *Notarius*, 12(2), 936. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1547061&val=1276&itle=PELAKSANAAN AKAD QARDH SEBAGAI AKAD TABBARU](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1547061&val=1276&itle=PELAKSANAAN%20AKAD%20QARDH%20SEBAGAI%20AKAD%20TABBARU)
- Ii, B. A. B., & Harta, A. D. (2015). *M. Yazid Afandi, Fiqih Muamalah dan Implementasinya Dalam Lembaga Keuangan Syariah (Yogyakarta: Logung Pustaka 2009)*, 18. 25. *Definisi Harta*, 25–56.
- Ilyas, R. (2019). Analisis Risiko Pembiayaan Bank Syariah. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 7(2), 189. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v7i2.6019>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Keputusan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 2019 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 2019*.
- Laporan Tahunan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. (2020). Towards Profitability and Sustainability. *Annual Report BMI 2020*, 204–217. https://www.bankmuamalat.co.id/uploads/hubungan_investor/1_laporan-tahunan-2020.pdf
- Permatasari, D., & Yulianto, A. R. (2018). Analisis Kinerja Keuangan : Kemampuan Bank Syariah Dalam Penyaluran Pembiayaan. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 7(1), 67. <https://doi.org/10.30659/jai.7.1.67-79>
- Sholahuddin, M. (2004). Risiko Pembiayaan dalam Perbankan Syariah. *Benefit*, 8(Volume 8 No 2 Desember 2004), 130–138.
- Sitompul, Y. R. (2017). *Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Mudharabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Medan*. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4388>
- Sjofjan, L. (2015). Prinsip Kehati-Hatian (Prudential Banking Principle) Dalam Pembiayaan Syariah Sebagai Upaya Menjaga Tingkat Kesehatan Bank Syariah. *Palar | Pakuan Law Review*, 1(2). <https://doi.org/10.33751/v1i2.927>
- Syah, M. R. (2017). (2018). Penerapan manajemen risiko pembiayaan murabahah di BPRS PNM Binama Semarang (Doctoral dissertation, UIN Walisongo). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 11–30.
- Tahunan, L. (2015). *Embracing Change , Energizing Growth*.