

**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN  
PADA PERUSAHAAN *FINTECH* PEGADAIAN SYARIAH  
(Studi Kasus pada Erahn.id Malang)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**PURY GANES WATI**

**NIM : 16540064**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN  
PADA PERUSAHAAN *FINTECH* PEGADAIAN SYARI'AH  
(Studi Kasus pada Erah.n.id Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada :  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**PURY GANES WATI  
NIM : 16540064**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN  
PADA PERUSAHAAN *FINTECH* PEGADAIAN SYARI'AH  
(Studi Kasus pada Erahn.id Malang)**

**SKRIPSI**

Oleh

**PURY GANES WATI**

NIM: 16540064

Telah disetujui 03 Juni 2020  
Dosen Pembimbing,

**Guntur Kusuma Wardana, SE., MM  
NIDT. 19900615 20180201 1 194**

Mengetahui:  
Ketua Prodi,

**Eko Supravitno, S.E., M.Si., Ph.D  
NIP 19751109 199903 1 003**

**LEMBAR PENGESAHAN****PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN  
PADA PERUSAHAAN *FINTECH* PEGADAIAN SYARI'AH  
(Studi Kasus pada Erah.n.id Malang)****SKRIPSI**

Oleh:

**PURY GANES WATI**

NIM : 16540064

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 15 Juni 2020

**Susunan Dewan Penguji****Tanda Tangan**

- |   |   |                        |
|---|---|------------------------|
| 1. Ketua<br><b><u>Titis Miranti, M.Si</u></b><br>NIDT. 19920130 20180201 2 195                                  | : | (                    ) |
| 2. Dosen Pembimbing/Sekretaris<br><b><u>Guntur Kusuma Wardana, SE., MM</u></b><br>NIDT. 19900615 20180201 1 194 | : | (                    ) |
| 3. Penguji Utama<br><b><u>Segaf, SE., M.Sc</u></b><br>NIDT. 19760215 20160801 1 049                             | : | (                    ) |

Disahkan Oleh:  
Ketua Jurusan,

**Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D**  
**NIP 19751109 199903 1 003**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pury Ganes Wati  
NIM : 16540064  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syari'ah

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

**"PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN PADA PERUSAHAAN FINTECH PEGADAIAN SYARI'AH (Studi Kasus pada Erahn.id Malang)**

Adalah hasil karya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan/atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 04 Juni 2020  
Hormat Saya,

  
6000  
Pury Ganes Wati  
NIM : 16540064

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**“Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang”**

*Alhamdulillah ‘ala Kulli Haal Wa Ni’mah..*

Segala rasa syukur dan nikmat yang Allah anugerahkan tanpa henti  
Berkah Ridho dan Inayah- Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini  
*Allahumma Sholli’ala Rasulillah Muhammad* saya lantunkan kepada Rasulullah yang  
selalu membimbing saya

Karya Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

### **Ibuk yang sangat saya sayangi:**

Seseorang yang paling tangguh yang pernah saya temui. Terimakasih telah menjadi  
ibu saya, semoga Allah mempertemukan kita lagi di SyurgaNya nanti. Aamiin

### **Dosen Pembimbing terbaik:**

Bapak Guntur Kusuma Wardana, SE., MM yang sangat sabar dan tulus dalam  
membimbing saya. Selalu memberikan dukungan dan motivasi yang luar biasa.

### **Semua teman-teman seperjuangan saya:**

Yang tidak pernah lelah mendengarkan curahan hati saya, yang berjuang bersama-  
sama, yang saling membantu, memotivasi, dan menyemangati, serta saling  
mendoakan satu sama lain.

### **Seseorang yang selalu baik kepada saya:**

Terimakasih atas segala hal baik yang telah diberikan, yang selalu sabar  
mendengarkan, dan yang selalu siap jika dibutuhkan.

## HALAMAN MOTTO

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Saya meminta sesuatu kepada Allah. Jika Allah mengabulkannya untuk saya maka saya gembira SEKALI saja. Namun, jika Allah tidak memberikannya kepada saya maka saya gembira SEPULUH kali lipat. Sebab, yang pertama itu pilihan saya. Sedangkan yang kedua itu pilihan Allah SWT”*

-Ali bin Abi Thalib-

**“BERDO'A DAN BERUSAHA TANPA TAPI TANPA NANTI”**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, taufik, hidayah serta inayah- Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada Perusahaan Fintech Pegadaian Syari’ah”.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita yakni Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari kegelapan menuju jalan yang penuh kebaikan yaitu Din al- Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd Haris, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Bapak Guntur Kusuma Wardana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, masukan dalam penulisan skripsi ini serta selalu sabar dan memberikan doa yang terbaik.
5. Ibu Esy Nur Aisyah, SE., MM selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan akademik dan selalu memberikan motivasi dan semangat.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perbankan Syariah (S1) yang telah memberikan wawasan, support, masukan, kritik dan saran kepada penulis.

7. Pak lek ku tersayang yang selalu memberikan dukungan berupa moral, doa, material demi menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi penyemangatku dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku tercinta Larr dan Honey, terimakasih masih menjadi seseorang yang selalu baik dan tetap baik. Terimakasih untuk banyak kesempatan yang kita habiskan bersama. Aku bahagia, sempat menjadi bagian dari kalian.
9. Teman-teman kelas “B” di Jurusan Perbankan Syariah (S1) yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, dan kenangan indah selama empat tahun di Malang
10. Terimakasih untuk setiap orang tidak bosan menemani, menyemangati, dan membantu saya yang sangat merepotkan ini
11. Serta semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Malang, 03 Mei 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Tinjauan tentang Manajemen Risiko .....	15
2.2.2 Proses Manajemen Risiko .....	21
2.2.3 Tinjauan tentang Pegadaian Syari'ah.....	27
2.2.4 Tinjauan tentang <i>Financial Technology</i> .....	33
2.3 Kerangka Berfikir .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	40
3.2 Lokasi Penelitian .....	41
3.3 Subjek Penelitian .....	41
3.4 Data dan Jenis Data.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6 Analisis Keabsahan Data .....	45
3.7 Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>49</b>
4.1 Paparan Data.....	49
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan .....	49
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan .....	49

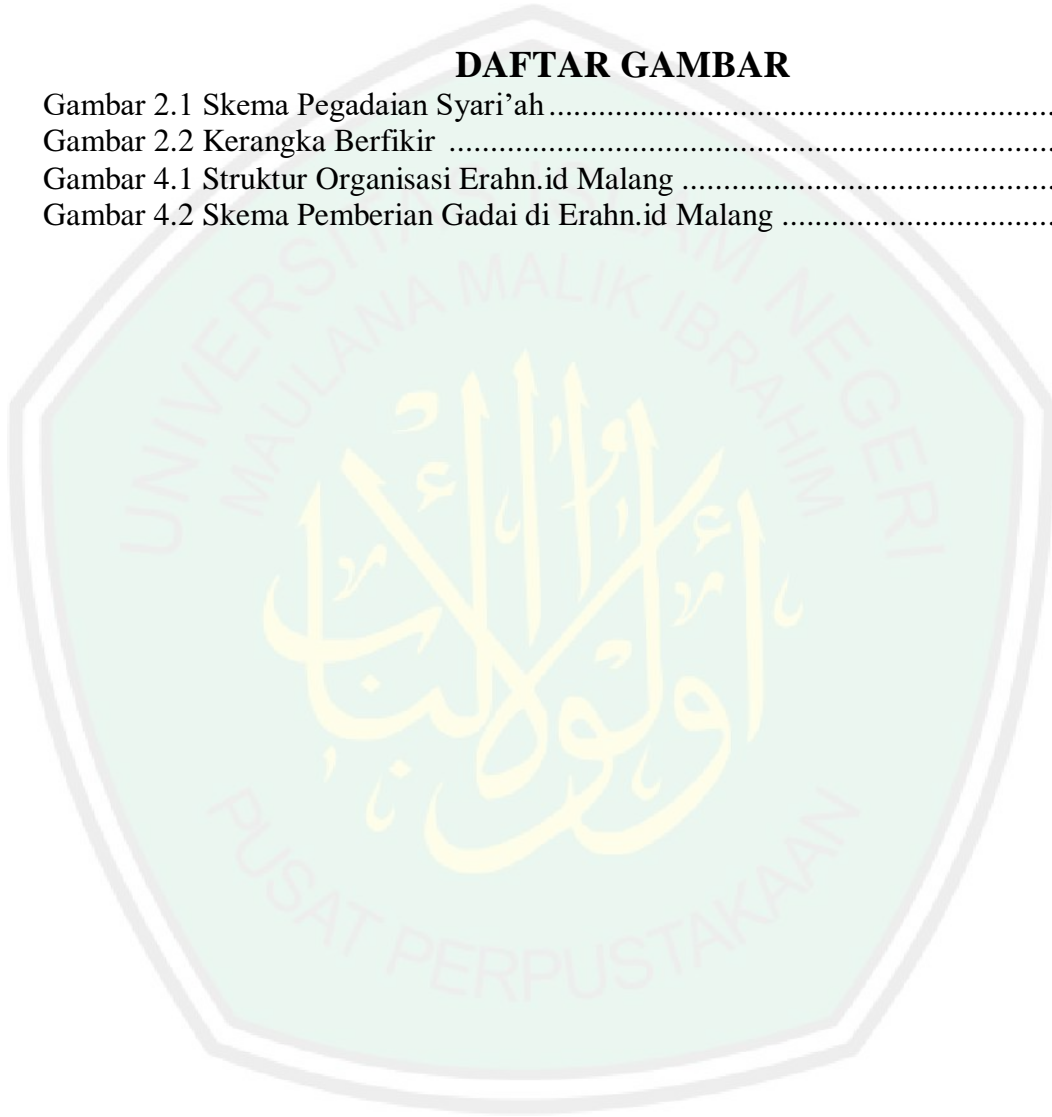
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	52
4.1.4 Ruang Lingkup Perusahaan .....	53
4.1.5 Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada Erah.id Malang.....	57
4.1.6 Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada Erah.id Malang .....	75
4.1.7 Penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada Eahn.id Malang .....	77
4.2 Hasil Penelitian.....	80
4.2.1 Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada Perusahaan <i>Fintech</i> Pegadaian Syari'ah .....	80
4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan Pada pada Perusahaan <i>Fintech</i> Pegadaian Syari'ah.....	90
4.2.3 Penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada pada Perusahaan <i>Fintech</i> Pegadaian Syari'ah.....	92
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Reduksi Data.....	80

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Skema Pegadaian Syari'ah.....	34
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Erahn.id Malang .....	55
Gambar 4.2 Skema Pemberian Gadai di Erahn.id Malang .....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Wawancara dengan *Chief Operation Official* Erahn.id Malang
- Lampiran 2 : Wawancara dengan *Chief Marketing Official* Erahn.id Malang
- Lampiran 3 : Wawancara dengan *Chief Executive Official* Erahn.id Malang
- Lampiran 4 : Wawancara dengan nasabah 1.
- Lampiran 5 : Wawancara dengan nasabah 2
- Lampiran 6 : Xbanner Erahn.id Malang di kantor Erahn.id Malang.
- Lampiran 7 : Suat bukti penelitian.
- Lampiran 8 : Surat izin penelitian
- Lampiran 9 : Bukti Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 10 : Berita Acara Serah Terima Gadai
- Lampiran 11 : Surat Bukti Rahn
- Lampiran 12 : Pengambilan Jaminan
- Lampiran 13 : Pengajuan Nasabah Rahn
- Lampiran 14 : Tampak Depan Erahn.id Malang
- Lampiran 15 : Tampak Dalam Erahn.id Malang
- Lampiran 16 : Bukti Pengecekan Turnitin
- Lampiran 17 : Surat Bukti Plagiarisme
- Lampiran 18 : Curriculum Vitae Peneliti

## ABSTRAK

Pury Ganes Wati, 2020, SKRIPSI. Judul: “Penerapan Manejemen Risiko Pembiayaan pada Perusahaan *Fintech* Pegadaian Syari’ah”.

Pembimbing : Guntur Kusuma Wardana, SE.,MM.

Kata Kunci : Manajemen risiko, *fintech*, jaminan, penerapan

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan manajemen risiko pembiayaan dan kendala yang terjadi serta penyelesaian kendala yang terjadi dalam penerapan manajemen risiko pada perusahaan *fintech* pegadaian syari’ah. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Erahn.id Malang, di mana Erahn.id Malang merupakan perusahaan *fintech* pegadaian syari’ah pertama di kota Malang yang sudah *go digital*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan manajemen risiko yang ada di Erahn.id Malang dilakukan dengan beberapa proses manajemen risiko yaitu: identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Beberapa kendala juga terjadi dalam penerapan manajemen risiko di Erahn.id seperti lupa dalam mengingatkan nasabah yang sudah jatuh tempo, barang jaminan yang susah dijual, dan kurangnya pengetahuan tentang keaslian serta kadar emas. Dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi saat menerapkan manajemen risiko pembiayaan, hal yang dilakukan oleh Erahn.id Malang adalah dengan melakukan pengecekan *database* secara berkala, mencari informasi harga pasar terbaru untuk barang jaminan, dan *upgrade knowledge* dari relasi yang dimiliki oleh *founder* Erahn.id Malang. Penelitian ini dapat mengenalkan dan meningkatkan wawasan masyarakat tentang pegadaian dengan prinsip syari’ah. Pegadaian dengan prinsip syari’ah telah berkembang menjadi perusahaan berbasis *go digital* yang secara efisien mampu bersaing dengan *fintech* lainnya.

## ABSTRACT

Pury Ganes Wati, 2020, THESIS. Title: "The Implementation of Financing Risk Management in Sharia Pawnshop Fintech Company".

Supervisor: Guntur Kusuma Wardana, SE., MM.

Keywords: *risk management, financing, fintech, collateral, implementation*

---

The purpose of this study is to discover the implementation of risk management of financing and obstacles that occur, then how to solve those obstacles in the application of risk management in sharia pawnshop fintech companies. The method used is the qualitative method with a descriptive approach. This research was conducted at Erahn.id Malang, where Erahn.id Malang is the first sharia pawnshop fintech company in Malang which has led to digital. The result shows that the application of risk management at Erahn.id Malang was carried out with several risk management processes, namely: identification, measurement, monitoring, and risk control. Some obstacles also occur in the application of risk management at Erahn.id, such as forget to remind the customers who are passing the due date, the collateral item that is difficult to sell, and the lack of knowledge about authenticity and gold content. In resolving the obstacles faced when implementing financing risk management, the things that have been done by Erahn.id Malang are checking the database periodically, looking for the latest market price information for the collateral items, and upgrading knowledge from relations owned by the founder of Erahn.id Malang. This research can introduce and enhance people's insight about pawnshop with sharia principles. Pawn shops with sharia principles have developed into digital go-based companies that can efficiently compete with other finteches.

## مستخلص

فوري غانس واتي ، ٢٠٢٠ ، مقال . الموضوع : " التطبيق ادارة التمويل مخاطر في الشركة فينتيج المرهن الشرعية

المشرف : غونتور كوسوما وردانا

الكلمة الدالة : ادارة مخاطر ، فينتيج ، المرهن الشرعية ، إيرهن . أيد مالانج

كانت الغاية من هذا البحث هي العلم على التطبيق إدارة مخاطر التمويل والعراقيل التي تحدث مع حل المشكلات التي تحدث في تطبيق إدارة المخاطر في شركة فينتيج مرهن الشرعية. الطريقة المستخدمة هي طريقة نوعية المقاربة للوصفي. وجرى هذا البحث في إيرهن . أيد مالنج، حيث إيرهن . أيد مالنج هي أول شركة مرخصة للشرعية الإسلامية في مالانج أصبحت رقمية. و النتائج من البحث تدل على أن تطبيق إدارة المخاطر في إيرهن . أيد مالنج يجرى من خلال العديد من عمليات إدارة المخاطر ، وهي: التعرف والقياس والمراقبة والسيطرة على المخاطر. تحدث بعض العراقيل أيضًا في تنفيذ إدارة المخاطر في إيرهن . أيد مالنج مثل النسيان لتذكير العملاء الذين فات موعد استحقاقهم ، والضمانات التي يصعب بيعها ، ونقص المعلومة عن الأصالة والمحتوى الذهبي. فعمل إيرهن . أيد مالنج في حل المشكلات التي تواجه عند تنفيذ إدارة المخاطر الإشرافية بالتفتيش قاعدة بيانات دوريا ، تبحث عن المعلومة السعريّة الجديدة في السوق للضمان ، و ينهض المعرفة من علاقة التي تملكه صاحب أو مؤسس ل إيرهن . أيد مالانج .

يستطيع هذا البحث أن يقدم و يوسع رؤية الناس عن مرهن مع مبادئ الشرعية. تطورت متاجر البيدق مع مبادئ الشرعية إلى شركات رقمية قائمة على فعالية يمكنها التنافس بكفاءة مع التقنيات المالية ( فينتيج ) الأخرى

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang, lembaga keuangan syari'ah baik bank maupun non bank yang ada di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya jumlah perusahaan dengan prinsip syari'ah. Bahkan lembaga keuangan konvensional juga banyak yang mendirikan unit-unit syari'ah (Wardani, 2013). Selanjutnya, perkembangan lembaga keuangan juga terjadi pada produk dan jasa, operasional, segmentasi pasar, pelayanan, dan lain-lain. Indikasi pangsa dan segmentasi pasar yang semakin meningkat menunjukkan adanya kinerja yang semakin baik di perusahaan (Cahyani, 2015). Untuk mempertahankan konsistensi lembaga keuangan syari'ah tersebut, pembekalan kemampuan manajemen dan sistem operasi sangat diperlukan oleh perusahaan.

Dalam menjalankan aktivitasnya, lembaga keuangan akan selalu berhubungan dengan risiko. Produk yang mengandung banyak risiko seperti produk *murabahah*, *musyarakah*, *ijarah*, dan lain sebagainya. Risiko juga bisa terjadi dikarenakan ketidakjujuran atau kecurangan dari nasabah dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, manajemen dari lembaga keuangan syari'ah baik bank maupun non bank harus mampu mengendalikan risiko dalam rangka memperoleh profit dan kepercayaan nasabah (Muhammad, 2014). Dengan manajemen risiko sebagai titik fokus, bisnis yang dijalankan diharapkan dapat memberikan stabilitas operasi yang signifikan bagi perusahaan (Maduka, 2010).

Risiko dalam konteks lembaga keuangan menjadi hal yang sangat berpengaruh bagi kelancaran operasional bisnis. Risiko juga bisa diperkirakan (*acceptable*) dan tidak bisa diperkirakan (*unacceptable*) yang sama-sama memiliki dampak negatif bagi permodalan dan keuntungan lembaga keuangan (Fahmi, 2013). Berdasarkan hal tersebut beberapa risiko yang dihadapi lembaga keuangan, sebagai berikut: risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategis, dan risiko kepatuhan (Hasan, 2016). Pentingnya mengelola risiko pada lembaga keuangan dapat menjadi strategi untuk mengambil risiko dan mengubahnya menjadi sebuah keunggulan kompetitif (Wahyudi dkk, 2013). Beberapa kasus yang terjadi akibat kegagalan dalam mengelola risiko memberikan dampak kerugian yang cukup besar bagi lembaga keuangan (Hanafi, 2012).

Risiko melekat pada semua aspek operasi komersial. Namun, bagi bank dan lembaga keuangan risiko pembiayaan merupakan faktor penting yang perlu dikelola. Risiko pembiayaan memungkinkan terjadinya *Non Performing Financing* (NPF) yaitu pembiayaan yang tidak lancar (Masood dkk, 2012). Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah ini sebenarnya bertujuan untuk membantu permodalan mereka, baik untuk usaha maupun konsumtif (Rustam, 2013). NPF akan menjadi sebuah masalah ketika nasabah tidak mampu melunasi cicilan pokok pembiayaannya beserta margin pembiayaan untuk memenuhi kewajibannya (Jureid, 2016). Berdasarkan jumlah pembiayaan pada bank syariah secara umum jika ditinjau dari NPF nya, maka kategori yang kurang lancar (*sub-standard*) adalah sejumlah 2.698 Milyar, diragukan (*doubtful*) sebesar 925 Milyar, dan macet (*lost*) sejumlah 4.134 Milyar. Jika

dihitung keseluruhan maka berjumlah sebesar 7.757 Milyar rupiah dari total aset produktif 327.787 Milyar rupiah dengan rasio 2,37% (SPS OJK, Januari 2020).

Risiko pembiayaan juga menjadi fokus utama lembaga keuangan didasarkan pada keterbatasan lembaga dalam melakukan *screening* atas pengajuan pembiayaan. Keterbatasan yang di maksud dapat mengakibatkan adanya beberapa tahapan pembiayaan yang tidak sengaja atau dilewati untuk mempercepat proses pembiayaan (Nurbanatra dan Nafik, 2016). Kondisi ini dalam jangka panjang akan menyebabkan portofolio perusahaan hanya diisi oleh nasabah dengan kualitas buruk dan tingkat risiko yang tinggi (Maduka, 2010). Beberapa permasalahan mengenai risiko pembiayaan tersebut, menunjukkan bahwa pengelolaan risiko tidak dapat diabaikan karena dampaknya sangat merugikan. Oleh karena itu, lembaga keuangan syari'ah harus menerapkan kebijakan dan sejumlah teknik untuk meminimalisir risiko pembiayaan dalam rangka mengendalikan risiko (Idroes, 2011).

Pegadaian syariah merupakan salah satu dari industri keuangan non bank syari'ah yang juga memiliki jasa dalam pemberian pembiayaan. Sistem dari pegadain syari'ah pada umumnya adalah menyalurkan pembiayaan dalam bentuk pemberian pinjaman kepada masyarakat. Dalam Islam *ar-Rahn* merupakan sarana saling tolong menolong (*ta'awun*) bagi umat Islam dengan tanpa adanya imbalan jasa. Sebagai lembaga pembiayaan informal, pegadaian sangat penting bagi masyarakat, khususnya dalam situasi kritis yang tiba-tiba (Shabbir, 2019). Adapun produk *rahn* biasanya hanya digunakan untuk keperluan sosial-konsumtif seperti kebutuhan hidup, pendidikan, dan

kesehatan. Sedangkan *rahn* sebagai produk pembiayaan, berarti Pegadaian Syari'ah memperoleh bagi hasil dari usaha *rahin* yang dibiayainya (Subagiyo, 2014).

Saat ini produk pembiayaan mengalami perkembangan yang diakibatkan oleh kemajuan dari teknologi. Penemuan baru dari perkembangan produk pembiayaan mendorong pegadaian syari'ah untuk berinovasi dan bertransformasi mengikuti perkembangan zaman. Inovasi ini dikenal dengan istilah *financial technology (fintech)*. Kemunculan *financial technology* telah diterima oleh masyarakat, terutama generasi milenial. *Fintech* merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan, atau juga diartikan inovasi pada sektor dengan sentuhan teknologi modern. Kemunculan *fintech syari'ah* tidak hanya terfokus pada profit tetapi dapat memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat (Farhan, 2019).

Semakin berkembangnya layanan teknologi keuangan, maka semakin besar pula tantangan untuk menjalankan sebuah usaha. Beberapa kasus yang terjadi pada layanan pinjaman online masih sering terjadi di kalangan masyarakat. Selain itu, banyaknya kasus pencucian uang pada *bitcoin* juga masih menjadi sorotan berbagai tokoh (CNN Indonesia, 2018). Selanjutnya, isu-isu penting dan kompleks yang sedang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan *fintech* yaitu perlunya regulasi yang lebih besar dibandingkan dengan sektor lain. Menurut Brackes (dalam Frasasti, 2017), tidak hanya *startup* yang harus menavigasi peraturan ini, tetapi mereka juga diharuskan untuk menciptakan suatu produk dengan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Fenomena *fintech* yang semakin berkembang pesat membuat layanan keuangan dan *fintech* sama-sama bersaing memberi pengalaman terbaik kepada nasabah (Palinggi, 2019). Secara bersamaan, *fintech* memberikan layanan keuangan modern yang berkualitas, nyaman, dan efektif. Namun disisi lain, *fintech* juga bisa menjadi ancaman bagi organisasi keuangan tradisional (Suryono, 2019). Layanan keuangan yang tidak mampu bersaing akan tergerus oleh adanya perkembangan *fintech* ini. Semakin banyaknya lembaga keuangan nonbank yang bertindak seperti bank (*shadow banking*) dikhawatirkan akan menurunkan pangsa pasar perbankan sebagai lembaga pengelola dan penyaluran dana masyarakat (Nizar, 2017). Dibanding dengan bank, *fintech* dianggap memberikan kemudahan pada pelanggan, karena memangkas beberapa proses tradisional.

Hal yang dapat dilakukan untuk menjembatani permasalahan tersebut adalah dengan sinergi antara bank dan *fintech* untuk memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. Kerjasama antar keduanya akan membuat industri keuangan bergerak lebih cepat. Disaat yang sama, *fintech* akan membantu proses pengambilan keputusan tanpa campur tangan manusia. Disisi lain, teknologi juga membutuhkan sejumlah modal yang tidak kecil (Suryono, 2019).

Erahn.id adalah salah satu perwujudan dari sinergi antara *fintech* dan lembaga keuangan. Erahn.id merupakan *Islamic Financial Technology* yang menyediakan jasa gadai syariah. Di mana, dalam transaksinya Erahn.id menyediakan layanan pengajuan *online* dan menjadi *fintech* pegadaian syari'ah pertama di wilayah kota dan kabupaten Malang. Erahn.id juga dapat melayani

konsultasi secara gratis mengenai permasalahan keuangan. Selain sudah sudah *go digital*, atau pengajuannya dapat dilakukan secara *online (website)*, pada proses pencairan dananya juga bisa dilakukan dengan cara transfer maupun *cash*. Adapun biaya jasa titip dikenakan atas nilai taksiran barang gadai, bukan dari nilai pinjaman yang diajukan. Hal ini sangat berbeda dengan pegadaian syari'ah lainnya dan menarik untuk dikaji. Erahn.id juga lebih mengutamakan prinsip-prinsip keislaman dalam pelaksanaan setiap konsep usahanya.

Dalam hal manajemen pembiayaan bermasalah, Erahn.id berusaha untuk menyelesaikan dengan baik. Salah satu cara yang digunakan oleh Erahn.id adalah dengan mengembalikan atau menurunkan NPF seperti semula. Adapun pembiayaan bermasalah yang ada di Erahn.id yaitu pembiayaan macet, gagal bayar, dan nasabah menghilang tanpa konfirmasi (Fikri, 2020). Ketika nasabah mengalami pembiayaan bermasalah, Erahn.id segera menangani dan menyelesaikan permasalahan tersebut. Sehingga NPF akan kembali menurun dan pembiayaan bermasalah dapat diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 1 bulan. Selain itu, Erahn.id juga mempunyai nasabah investasi (*funding*), di mana Erahn.id dipercaya oleh berbagai investor untuk mengelola dananya. Oleh karena itu, Erahn.id berusaha menjaga posisi dana investor dengan baik agar tidak terjadi sesuatu yang dapat memimbulkan kerugian. Fikri (2020) menyatakan bahwa jumlah nasabah *funding* pada awal pembukaan investasi sebanyak 13 orang dengan total dana sebesar 7 sekian juta rupiah. Investasi tersebut hanya di buka dalam jangka waktu 1 bulan dengan pengembalian (*return*) sebesar minimal 19% per tahunnya.

Erahn.id memiliki prospek yang sangat menjanjikan di karenakan pelaku yang menarget mahasiswa masih sedikit. Adapun kebanyakan pegadaian akan menyasar masyarakat secara umum. Namun, Erahn.id Malang lebih memilih mahasiswa sebagai target pasarnya, dikarenakan kota Malang merupakan daerah yang lebih banyak ditempati oleh mahasiswa (Maqnun, 2020). Dibuktikan dengan rasio pembiayaan di Erahn.id Malang sebesar 70% adalah dari kalangan mahasiswa. Secara produk, Erahn.id juga bisa bersaing dengan pegadaian yang lain. Nasabah yang pernah mengajukan pembiayaan gadai di Erahn.id Malang merasa nyaman dan akan kembali ketika membutuhkan pembiayaan gadai lagi. Kedepannya Erahn.id akan membuka cabang dengan mitra pegadaian konvensional. Di mana, penggabungan cabang dengan mitra tersebut akan menggunakan sistem dari Erahn.id Malang. Rencana tersebut juga di lakukan oleh Erahn.id untuk memperluas adanya dakwah mengenai ekonomi islam di bidang pegadaian. Selain itu, mahasiswa akan lebih mudah mengakses Erahn.id dengan adanya beberapa cabang yang akan didirikan (Fikri, 2020).

Penelitian Kurniawan (2017) menyebutkan bahwa beberapa risiko yang dapat terjadi pada produk gadai perhiasan di PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Jelutung Kota Jambi adalah seperti: taksiran bermasalah, kredit bermasalah, dan adanya fluktuasi penurunan harga emas. Strategi yang dilakukan oleh PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Jelutung Kota Jambi adalah dengan taksiran bermasalah, pemberian peringatan pada nasabah yang bersangkutan, memasukkan kesalahan dalam buku taksiran, dan penaksir yang bersangkutan wajib memberikan keterangan kepada PT Pegadaian (Persero)

Syari'ah Cabang Jelutung Kota Jambi. Kredit bermasalah diselesaikan dengan berbagai pendekatan lisan dan tertulis. Seperti melalui *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), dan *restructuring* (penataan kembali).

Penelitian Fatmasari dan Hasanah (2017) menjelaskan bahwa analisis manajemen risiko dalam prosedur pembiayaan gadai emas di BJB Syari'ah KCP kuningan memiliki 10 prosedur pembiayaan gadai emas syari'ah dengan ketentuan tertentu di setiap prosedurnya. Risiko-risiko secara umum dalam prosedur pembiayaan gadai emas berupa risiko spekulatif, murni, dinamis, khusus, dan risiko fundamental. Jika dilihat dari beberapa risiko yang dimiliki perbankan atas risiko yang ada pada prosedur pembiayaan gadai emas, terdapat risiko kredit, risiko pasar, dan risiko operasional. Sedangkan manajemen risiko yang diterapkan adalah dengan melaksanakan proses identifikasi, pengukuran, pemetaan, model pengelolannya dengan sistem pengendalian internal kegiatan pada setiap prosedurnya.

Berbeda dengan penelitian Nurbanatra dan Nafik (2016) yang menjelaskan bahwa Pegadaian syariah melakukan mitigasi risiko pada proposal pengajuan, proses, dan pasca pembiayaan. Mitigasi risiko saat pengajuan pembiayaan dilakukan pada profil usaha atau bisnis yang akan dibiayai oleh barang jaminan. Mitigasi risiko pada nasabah meliputi karakter dan kapasitas nasabah dalam menjalankan usaha. Mitigasi risiko pada usaha yang akan dibiayai mencakup jenis usaha, akad pembiayaan yang digunakan, sumber pendapatan dari usaha yang akan dibiayai, pola pendapatan dan pola angsuran.

Kemudian penelitian dari Johan dan Muslihati (2006) memberikan kesimpulan bahwa terdapat empat strategi manajemen risiko yang telah diterapkan oleh BSM pada produk cicil emas. Strategi tersebut yakni dengan mengidentifikasi risiko, mengatur risiko, mengukur risiko, dan memonitoring atau memantau risiko. Penerapan strategi manajemen risiko BSM Cicil Emas pada Bank Syariah Mandiri telah berdampak signifikan terhadap rendahnya risiko terjadinya kerugian transaksi cicil emas pada Bank Syariah Mandiri. Faktanya, harga penjualan emas pada cicilan emas Bank Syariah Mandiri naik pada setiap tahunnya.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, terdapat berbagai macam perbedaan produk dan perbedaan penerapan maupun analisis manajemen risiko yang dilakukan oleh masing-masing perusahaan untuk meminimalisir risiko. Secara keseluruhan, risiko yang dihadapi selalu berkaitan dengan risiko pembiayaan bermasalah. Namun, dari beberapa penelitian terdahulu tersebut perusahaan masih menerapkan operasional secara tradisional. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang manajemen risiko yang terdapat pada perusahaan *fintech* syari'ah, yaitu perusahaan yang sudah mengikuti perkembangan revolusi industri 4.0. Perusahaan dengan berbagai inovasi yang telah akrab dengan perkembangan teknologi, khususnya dalam hal pegadaian syari'ah. Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti sebutkan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada Perusahaan Fintech Pegadaian Syari'ah (Studi Kasus pada Erahn.id Malang).**

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian ini adalah penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syari'ah. Kendala yang terjadi dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syari'ah. Selanjutnya penyelesaian dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syari'ah.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syari'ah.
- b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syari'ah
- c. Untuk mengetahui penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syari'ah

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan mampu memberikan pencerahan dan daya guna bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Menambah khasanah keilmuan demi meningkatkan kompetensi diri, kecerdasan intelektual, dan emosional dalam bidang lembaga keuangan syari'ah, khususnya mengenai penerapan manajemen risiko pembiayaan pada pegadaian syariah.

b. Bagi Institusi

Menambah sumbangan wacana pemikiran serta motivasi kepada lembaga keuangan syari'ah maupun lembaga yang terkait dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan, sehingga mampu menerapkan sistem manajemen risiko yang dapat meminimalisir risiko yang dihadapi perusahaan terutama risiko pembiayaan bermasalah.

Harapan utama peneliti dengan adanya penelitian ini, dapat memperkaya wawasan dan wacana dalam ekonomi Islam pada umumnya. Selain itu, juga sebagai sumbang saran dan masukan bagi praktisi dalam penerapan mengelola risiko pembiayaan yang dihadapi oleh lembaga keuangan syari'ah. Khususnya pada pegadaian syari'ah, penelitian ini juga dapat menjadi referensi awal yang perlukan oleh peneliti selanjutnya. Di mana, belum banyak yang membahas penerapan manajemen risiko pada perusahaan pegadaian yang sudah berkembang dengan adanya *fintech syari'ah*.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan dalam penulisan skripsi ini, baik judul, fokus penelitian, metode atau analisis data, dan perbedaan. Selain itu, peneliti juga menggali informasi dari buku untuk menambah referensi dan informasi sebelumnya mengenai teori untuk memperoleh landasan ilmiah.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan, terdapat beberapa penelitian mengenai manajemen risiko pada pegadaian syari'ah, antara lain penelitian yang dilakukan Yulianti (2010) dengan judul Manajemen Risiko dan Aplikasinya pada Pegadaian Syari'ah. Fokus dari penelitian ini membahas manajemen risiko yang terdapat pada institusi lembaga keuangan pegadaian syari'ah. Penelitian tersebut dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Johan (2017) dengan penelitian yang berjudul Manajemen Risiko pada Produk BSM Cicil Emas di Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Sukarno Hatta Malang. Adapun hasil dari penelitian Yulianti (2010) dan penelitian Johan (2017) menunjukkan bahwa penerapan manajemen risikonya dilaksanakan melalui 4 (empat) tahap pelaksanaan manajemen risiko yaitu: identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian.

Selanjutnya Nurbanatra (2016) melakukan penelitian dengan judul Usaha Meminimalkan Risiko Pembiayaan pada Pegadaian Syari'ah. Adapun fokus penelitiannya membahas pembiayaan yang bermasalah dan cara meminimalisirnya. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa proses

mitigasi yang dilakukan hanya sebagai formalitas dan belum optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2017), Susilo (2017) dan Rini (2017) serta Fatmasari (2017) yang membahas mengenai analisis manajemen risiko gadai dan kendala yang dihadapi, serta penyelesaiannya. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa setiap pegadaian memiliki kendala sesuai dengan produk yang dimiliki perusahaan. Kendala tersebut yang harus di kendalikan agar dampaknya tidak semakin parah. Berbagai perusahaan memiliki penanganan masing-masing untuk menyelesaikannya. Misalnya penelitian Rini (2017) menjelaskan bahwa penanganan risiko dilakukan dengan menerapkan *know your costumer*, pelatihan, dan pengembangan SDM.

Kemudian penelitian Sari (2017) dengan judul Upaya PT Pegadaian Syari'ah (UPS) Semangka dalam Mencegah Risiko Pembiayaan Bermasalah ditinjau dari Ekonomi Islam. Adapun fokus penelitiannya adalah upaya untuk mencegah pembiayaan bermasalah dan bagaimana tinjauan ekonomi islam terhadap upaya tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan UPS adalah dengan menganalisis hal-hal yang berkaitan dengan gadai sebelum UPS memberikan pembiayaan, meninjau, dan mengawasi, serta membimbing nasabah.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode atau Analisa Data	Hasil Pembahasan
1.	Murni Yulianti (2010)  Manajemen Risiko dan Aplikasinya pada Pegadaian Syari'ah	Pembahasan manajemen risiko yang terdapat pada institusi lembaga keuangan pegadaian syari'ah	Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan normatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Penerapan manajemen risiko pada pegadaian syari'ah melalui 4 tahap pelaksanaan yaitu: identifikasi, pengukuran, pemantauan, pengendalian.
2.	Romadzuhri Nurbanatra (2016)  Usaha Meminimalkan Risiko Pembiayaan pada Pegadaian Syari'ah	Kemungkinan terjadinya pembiayaan produktif yang bermasalah, dan apa saja yang dilakukan pegadaian syariah untuk meminimalisirnya	Pendekatan kualitatif dengan metodologi studi kasus	Mitigasi risiko pendanaan belum dioptimalkan sesuai dengan prinsip pegadaian syari'ah. Mitigasi risiko dilakukan tanpa evaluasi hanya untuk memenuhi standar prosedur.
3.	Sucipto Bambang Kurniawan (2017)  Analisis Pengendalian Risiko Produk Gadai Perhiasan pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Jelutung Kota Jambi	Membahas analisis pengendalian risiko produk gadai perhiasan pada Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Jelutung Kota Jambi	Deskriptif kualitatif	Risiko gadai perhiasan yang terjadi pada PT. Pegadaian (persero) Syariah Cabang Jelutung, Kota Jambi adalah taksiran bermasalah, kredit bermasalah dan adanya fluktuasi penurunan harga perhiasan.

4.	Tk. Umar Johan dan Muslihati (2017)  Manajemen Risiko pada Produk BSM Cicil Emas di Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Sukarno Hatta Malang.	Mengetahui mekanisme produk pembiayaan BSM dan strategi yang diterapkan untuk mengelola risiko	Wawancara langsung ke sumber-sumber yang relevan dan pengumpulan dokumen pendukung yang dipertimbangkan	Strategi manajemen risiko dalam Angsuran emas dipisahkan menjadi empat tahap yaitu : mengidentifikasi risiko, mengukur risiko, mengendalikan risiko, dan memantau risiko.
5.	Dewi Fatmasari dan Anah Hasanah (2017)  Analisis Manajemen Risiko dalam Prosedur Pembiayaan Gadai Emas di BJB Syari'ah KCP Kuningan	Memajemen risiko dalam setiap prosedur pembiayaan gadai emas syari'ah agar risiko dapat diminimalisir dan diantisipasi dengan baik	Metode kualitatif. dengan analisis deskriptif	Analisis manajemen risiko dalam prosedur pembiayaan gadai emas di BJB Syari'ah KCP Kuningan memiliki 10 prosedur yang dilalui. Pada setiap prosedurnya memiliki manajemen risiko dalam satu kesatuan yang dilalui.
6.	Edi Susilo (2017)  <i>Shariah Compliance Akad Rahn Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus pada BMT Mitra Muamalah Jepara)</i>	Menjelaskan pelaksanaan <i>rahn</i> (gadai emas), menganalisis kepatuhan syari'ah akad <i>rahn</i> , dan menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi BMT Mitra Muamalah Jepara	Metode kualitatif deskriptif analitis	Akad <i>rahn</i> memiliki prospek yang baik, telah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI tentang <i>rahn</i> , namun masih terkendala oleh lemahnya pengawasan dari DPS dan lemahnya SDM yang dimiliki. Selain itu, persaingan dengan lembaga keuangan lain, asuransi dan promosi.

7.	Arum Staria Rini (2017)  Risiko pada Produk <i>Rahn</i> Elektronik di Unit Pegadaian Syari'ah Jalan Semangka Kota Bengkulu	Mengetahui penanganan <i>rahn</i> elektronik dan tinjauan ekonomi Islam di Unit Pegadaian Syari'ah Jalan Semangka Kota Bengkulu	Penelitian lapangan dengan metode kualitatif	Penanganan risiko <i>rahn</i> elektronik di Pegadaian Syari'ah Jalan Semangka Kota Bengkulu adalah dengan menerapkan <i>know your costumers</i> , melakukan pelatihan dan pengembangan SDM yang intensif, dan pihak pegadaian mencadangkan sejumlah dana
8.	Yesi Oktapia Sari (2017)  Upaya PT Pegadaian (Persero) Syari'ah UPS Semangka dalam Mencegah Risiko Pembiayaan Bermasalah ditinjau dari Ekonomi Islam	Mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak pegadaian syariah untuk mencegah pembiayaan bermasalah dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap upaya tersebut	Metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara	Upaya yang dilakukan pihak Pegadaian Syariah UPS Semangka Bengkulu adalah menganalisis hal-hal yang berkaitan dengan nasabah ( <i>rahin</i> ) sebelum memberikan pembiayaan, meninjau, dan mengawasi serta membimbing nasabah ( <i>rahin</i> ) selama pembiayaan berlangsung.

Sumber : Data diolah penulis (2020)

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Tinjauan tentang manajemen risiko

#### a. Pengertian manajemen risiko

Risiko dapat diartikan dengan berbagai sudut pandang dan cara. Sebagai contoh, risiko dapat diartikan sebagai kejadian yang merugikan. Definisi yang lain yang sering digunakan untuk analisis investasi yaitu risiko adalah kemungkinan hasil yang diperoleh

menyimpang dari yang diharapkan (Hanafi, 2012). Sedangkan manajemen risiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas mengenai metode penerapan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada. Metode tersebut dilakukan dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara sistematis dan komprehensif.

Tasriani (2015), mendefinisikan manajemen risiko sebagai suatu pendekatan terstruktur dalam mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman suatu rangkaian aktivitas manusia. Rangkaian aktivitas yang dimaksud antara lain: penilaian risiko, pengembangan strategi untuk mengelolanya dan mitigasi risiko. Dengan menggunakan pemberdayaan atau pengelolaan sumber daya, dalam rangka meminimalisasi risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi lembaga keuangan, maka perusahaan perlu menerapkan manajemen risiko.

Sedangkan Otoritas Jasa Keuangan (2016) menyebutkan bahwa manajemen risiko menurut merupakan tahapan metodologi dan prosedur untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha. Sebagaimana yang juga diatur dalam Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.05/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank khususnya lembaga pembiayaan yang selanjutnya disebut LJKNB. LJKNB wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif, yang paling sedikit mencakup:

1. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris;
2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko;
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko;
4. Sistem informasi manajemen risiko;
5. Sistem pengendalian *intern* yang menyeluruh.

b. Jenis-jenis risiko

Risiko dapat dikelompokkan menjadi risiko murni dan risiko spekulatif (Hanafi, 2012). Berikut ini penjelasan mengenai jenis-jenis risiko:

- Risiko alami/murni (*pure risk*) merupakan risiko di mana kemungkinan kerugian ada, tetapi kemungkinan keuntungan tidak ada. Jadi, ada potensi kerugian pada risiko murni ini. Beberapa contoh untuk risiko murni adalah risiko kecelakaan, kebakaran, dan sebagainya.
- Risiko spekulatif adalah risiko di mana kemungkinan yang terjadi bisa untung dan bisa rugi. Besarnya potensi keuntungan dan kerugian menjadi pembahasan pada risiko ini. Contoh dari risiko tipe ini adalah usaha bisnis. Pada kegiatan bisnis, harapannya adalah mendapatkan keuntungan. Namun, tetap akan ada potensi kerugian dari bisnis tersebut.

Disamping kategori risiko murni dan spekulatif, terdapat juga risiko dinamis dan risiko statis.

- Risiko dinamis dapat terjadi pada perubahan kondisi tertentu. Misalnya pada perubahan teknologi dan kondisi masyarakat yang memunculkan jenis-jenis risiko baru. Contohnya yaitu ketika masyarakat semakin kritis dalam berfikir, kemudian sadar akan haknya, maka keinginan mereka untuk mengajukan gugatan hukum terhadap perusahaan semakin besar. Perubahan tersebut memunculkan jenis risiko hukum yang terjadi di masyarakat.
- Risiko statis dapat terjadi akibat keseimbangan tertentu. Misalnya risiko tersambar petir saat hujan adalah risiko yang terjadi dikarenakan kondisi alam. Karakteristik risiko dalam hal ini praktis dan tidak berubah dari waktu ke waktu.

c. Pengertian Risiko Pembiayaan

Risiko pembiayaan merupakan salah satu risiko yang ada di kegiatan atau transaksi di lembaga keuangan. Risiko pembiayaan biasanya disebut dengan *default risk* yang berarti suatu risiko akibat dari kegagalan atau ketidakmampuan pengusaha (nasabah) untuk mengembalikan pinjaman sesuai dengan jangka waktu yang disepakati dengan lembaga keuangan (Rustam, 2013).

Salah satu penyebab terjadinya risiko pembiayaan atau ketidakmampuan nasabah melunasi pembiayaan adalah penilaian pembiayaan yang kurang teliti. Lemahnya antisipasi atau persiapan terhadap berbagai kemungkinan risiko kurang di perhatikan. Menurut

Fasa (2011), risiko dapat ditekan dengan cara menggunakan rumus prinsip analisis pembiayaan yang didasarkan pada 5C mengenai:

1. *Character*/Karakter, merupakan sifat atau karakter nasabah yang mengajukan pembiayaan;
2. *Capacity*/Kemampuan. merupakan kemampuan nasabah untuk menjalankan usahanya agar dapat melunasi pembiayaannya;
3. *Capital*/Modal, merupakan modal yang dibutuhkan oleh nasabah pembiayaan;
4. *Colateral*/Jaminan, merupakan agunan yang dimiliki nasabah sebagai jaminan yang akan diberikan kepada lembaga keuangan; dan
5. *Condition*/Kondisi, merupakan kondisi perekonomian di masa yang akan datang yang berdampak pada usaha nasabah.

Risiko gagal bayar mengacu pada potensi kerugian yang dihadapi lembaga keuangan pada saat pembiayaan yang diberikannya macet. Debitur mengalami kondisi di mana dia tidak mampu memenuhi kewajiban mengembalikan modal yang diberikan oleh lembaga keuangan. Selain pengembalian modal, risiko ini juga mencakup ketidakmampuan debitur dalam menyerahkan porsi keuntungan yang seharusnya diperoleh lembaga keuangan.

Selain risiko gagal bayar, risiko pembiayaan terkadang merujuk pada risiko kredit. Istilah risiko kresit ini oleh Bank Indonesia dalam PBI nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syari'ah dan Unit Usaha Syari'ah. Pada dasarnya, istilah risiko kredit lebih cocok digunakan untuk perbankan konvensional, mengingat

skema pembiayaan yang mereka gunakan adalah dengan konsep kredit. Dalam hal ini, bank konvensional menyerahkan sejumlah dana kepada nasabah dan kemudian nasabah akan mengembalikan sejumlah keuntungan yang diperjanjikan.

Dari kedua istilah di atas, risiko pembiayaan ini muncul akibat debitur gagal menyelesaikan kewajibannya. Karena muncul dari sisi debitur, risiko ini disebut juga *counter party risk*. Apapun istilah yang digunakan, dalam memahami konsep risiko pembiayaan pada bank Islam, perlu dipahami konsep bisnis dari skema pembiayaan bank Islam itu sendiri. Dengan memahami konsep bisnis, selain mendefinisikan secara lebih komprehensif, kita juga akan mampu mengidentifikasi titik-titik risiko pada setiap tahapan proses dan sekaligus faktor pemicu terjadinya risiko tersebut. Jadi, dapat diharapkan bahwa pembangunan sistem mitigasi risiko menjadi lebih terarah, sistematis, dan bersifat holistik.

Berdasarkan tahapan proses bisnis pemberian pembiayaan, risiko pembiayaan yang dialami oleh bank syari'ah dapat diketahui pada waktu:

- a. Melakukan penilaian (*assessment*) atas proposal pembiayaan yang diajukan debitur;
- b. Memutuskan menerima atau menolak proposal tersebut;
- c. Menetapkan kontrak pembiayaan terkait jenis akad yang digunakan, limit (pagu) pembiayaan, harga, tenor, dan jaminan,
- d. Periode penyelesaian kontrak, dan

- e. Pada waktu terminasi kontrak. Semua periode ini membutuhkan serangkaian kebijakan manajemen risiko dan mekanisme mitigasinya, agar berbagai risiko yang dihadapi dapat dikendalikan. Karena skema muncul selama periode penyelesaian kontrak, risiko pembiayaan disebut juga dengan istilah risiko penyelesaian (*sattlement risk*).

Dari berbagai uraian pengertian yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian manajemen risiko pembiayaan adalah proses pengelolaan kemungkinan yang dapat menimbulkan kerugian ketika terjadi pada praktik pembiayaan yang berkaitan dengan pemenuhan pinjaman (kewajiban).

#### 2.2.2 Proses manajemen risiko

Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Seluruh perusahaan di Indonesia idealnya harus melakukan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Seluruh faktor penyebab terjadinya risiko dapat berupa faktor kuantitatif maupun faktor kualitatif, apabila berpengaruh secara signifikan terhadap kondisi keuangan perusahaan, maka harus menjalankan seluruh proses manajemen risiko.

Keseluruhan tahapan atau proses dari penerapan manajemen risiko wajib mendapatkan dukungan dari sistem informasi manajemen risiko yang tepat waktu, informasi lengkap mengenai kondisi keuangan perusahaan, kinerja aktivis fungsional, dan laporan yang akurat, serta eksposur risiko perusahaan. Adapun proses dari manajemen risiko adalah sebagai berikut:

a. Identifikasi risiko

Seluruh perusahaan idealnya harus melakukan identifikasi risiko secara berkala. Perusahaan wajib memiliki metode atau sistem untuk melakukan identifikasi risiko pada seluruh produk dan aktivitas bisnis perusahaan. Proses identifikasi risiko dilakukan dengan menganalisis seluruh sumber risiko, paling tidak dilakukan terhadap risiko dari produk dan aktivitas perusahaan. Selain itu, penelitian melalui proses manajemen risiko harus dilakukan untuk produk baru. Hal tersebut berguna untuk memastikan bahwa risiko dan aktivitas dari produk layak sebelum diperkenalkan atau dijalankan.

Identifikasi risiko merupakan sebuah tahap yang dilakukan untuk mengetahui asal terjadinya sebuah risiko seperti risiko apa yang bisa terjadi, mengapa risiko tersebut terjadi, dan bagaimana sebelumnya risiko itu terjadi. Penilaian risiko pada proses identifikasi harus dilakukan menyeluruh. Proses identifikasi risiko harus dilakukan menyeluruh dikarenakan risiko yang ada pada produk dan aktivitas lembaga keuangan syariah berbeda-beda. Begitu pula jenis dan jumlah dari risiko tersebut akan berbeda dampaknya terhadap lembaga keuangan.

Identifikasi risiko dilakukan dengan menganalisis karakteristik risiko yang ada pada aktivitas fungsional, risiko terhadap produk dan kegiatan usaha. Risiko pada kegiatan dan jasa pembiayaan perdagangan, harus memperhatikan kondisi keuangan debitur, khususnya kemampuan menyelesaikan kewajiban dengan tepat waktu, dan penilaian agunan yang diberikan.

Hal-hal yang harus diperhatikan pada penerapan identifikasi risiko antara lain:

1. Bersifat proaktif (*anticipative*) saat merespon tindakan;
2. Mencakup seluruh kegiatan operasional lembaga keuangan;
3. Menganalisis informasi risiko dari seluruh sumber informasi yang tersedia kemudian menggabungkannya; dan
4. Menganalisis kemungkinan terjadinya risiko dan dampaknya.

b. Pengukuran risiko

Peter Ducker menyebutkan bahwa pengukuran merupakan elemen dasar nomor empat yang harus dimiliki oleh seorang manajer. Hubbard (2009) mengatakan bahwa tidak ada metode yang teruji bukti dan terverifikasi dalam masalah yang ada di manajemen risiko, begitupun pengujian dan mitigasi risikonya.

Sistem pengukuran risiko perusahaan dilakukan untuk mengetahui besarnya exposure risiko yang dapat digunakan sebagai acuan saat melakukan mitigasi risiko. Sistem pengukuran risiko tersebut paling tidak harus mencakup:

1. Sensitifitas produk/aktivitas terhadap perubahan faktor-faktor yang memengaruhinya, baik dalam kondisi normal maupun tidak normal;
2. Kecenderungan perubahan faktor-faktor dimaksud berdasarkan fluktuasi yang terjadi di masa lalu dan korelasinya;
3. Exposure risiko secara keseluruhan maupun perisiko, dengan mempertimbangkan keterkaitan antarisiko; dan

4. Seluruh risiko yang melekat pada seluruh transaksi dan produk perusahaan. Termasuk dalam produk, aktivitas baru, dan dapat diintegrasikan ke dalam sistem informasi manajemen perusahaan.

Pengukuran risiko dapat dilakukan dengan metode kuantitatif maupun kuantitatif. Metode ini harus dipahami oleh komite manajemen risiko, *treasury manager*, satuan kerja manajemen risiko, *chief dealer*, dan direktur bidang terkait. Bagi lembaga keuangan yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), metode alternatif dengan model internal dalam pengukuran risiko pasar, risiko kredit, dan risiko operasional, harus memenuhi persyaratan penggunaan model internal yang diwajibkan OJK.

Proses pengukuran risiko harus mencakup frekuensi, validasi, persyaratan dan proses validasi, serta persyaratan evaluasi yang di gunakan sebelum diterapkan pada perusahaan. Secara berkala pengukuran risiko harus disempurnakan dan dievaluasi. Hal tersebut bertujuan untuk memperoleh kepastian kesesuaian akurasi, kewajaran, asumsi, dan integritas data, serta prosedur yang digunakan dalam pengukuran risiko.

c. Pemantauan risiko

Perusahaan wajib memiliki sistem dan prosedur pemantauan yang menyeluruh terhadap pemantauan exposure risiko, kepatuhan limit internal, toleransi risiko, dan hasil *stress testing* ataupun konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Pemantauan risiko dilakukan sebaik mungkin oleh unit pelaksana kerja manajemen risiko. Hasil pemantauan disajikan secara berkala dalam bentuk laporan yang diberikan kepada pihak manajemen. Laporan pemantauan risiko

digunakan untuk menetapkan perencanaan mitigasi risiko dan tindakan yang diperlukan.

Evaluasi terhadap exposure risiko dilakukan dengan melaporkan pemantauan risiko yang bersifat material atau berdampak pada kondisi keuangan perusahaan. Evaluasi didasarkan atas penilaian potensi risiko dengan menggunakan *historical trend*. Perusahaan harus menyiapkan suatu sistem cadangan dan prosedur yang efektif untuk mencegah terjadinya gangguan dalam proses pemantauan risiko, serta melakukan pengecekan dan penilaian kembali secara berkala terhadap sistem cadangan tersebut.

d. Pengendalian risiko

Perusahaan harus memiliki sistem pengendalian risiko yang memadai dengan mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Proses pengendalian risiko yang diterapkan harus disesuaikan dengan exposure risiko maupun tingkat risiko yang dapat diambil dan toleransi risiko. Langkah-langkah pengendalian dapat dilakukan dengan metode mitigasi risiko, antara lain lindung nilai, dan penambahan modal untuk menyerap potensi kerugian.

Tindakan yang dilakukan untuk menekan adanya risiko yang terjadi disebut dengan penanganan risiko atau mitigasi risiko (*risk mitigation*). Menurut Flanagan (1993), reaksi atau tanggapan setiap perusahaan maupun seseorang dalam pengambilan keputusan dipengaruhi oleh pendekatan risiko (*risk attitude*) dari pengambil keputusan. Hal yang dapat dilakukan untuk menangani risiko yaitu :

1. Menahan Risiko (*risk retention*)

Tindakan ini dapat dilakukan apabila dampak dari suatu kejadian yang merugikan masih dapat diterima (*acceptable*).

2. Mengurangi Risiko (*risk reduction*)

Pemilihan keputusan untuk mengurangi risiko dapat dilakukan dengan mempelajari secara mendalam risiko tersebut. Selain itu, dengan cara melakukan usaha-usaha pencegahan pada sumber risiko atau mengkombinasikan usaha agar risiko yang diterima tidak terjadi secara simultan.

3. Memindahkan Risiko (*risk transfer*)

Dilakukan dengan cara mengasuransikan risiko, baik sebagian atau seluruhnya kepada pihak lain

4. Menghindari Risiko (*risk avoidance*)

Dilakukan dengan menghindari aktivitas yang tingkat kerugiannya tinggi.

2.2.3 Tinjauan tentang Pegadaian Syari'ah

a. Pengertian pegadaian syari'ah

Dalam hukum Islam (baca: fikih) konsep gadai disebut dengan istilah *rahn*. Kata *ar-Rahn* berasal dari bahasa Arab “رهنا- يرهن- رهن” yang berarti menetapkan sesuatu. Gadai (*rahn*) secara bahasa artinya *ats-Tsubuut* dan *ad-Dawaam* (tetap dan kekal), dikatakan *maaun raahinun* (air yang diam, menggenang tidak mengalir), atau ada kalanya berarti *al-Habsu* dan *Luzuum* (menahan) (Surahman, 2017).

Allah SWT berfirman :

“*Tiap-tiap diri tertahan (bertanggung jawab) oleh apa yang telah diperbuatnya.*” (Al-Muddatsir: 38).

Sedangkan definisi *ar-rahn* menurut istilah syara' adalah menahan sesuatu disebabkan adanya hak yang memungkinkan hak itu bisa dipenuhi dari sesuatu tersebut. Maksudnya menjadikan *al-Aini* (barang, harta yang barangnya berwujud konkrit, kebalikan dari *ad-Dain* atau utang) yang memiliki nilai menurut pandangan syara' sebagai *watsiqah* (pengukuhan, jaminan) utang, sekiranya barang itu memungkinkan untuk digunakan membayar seluruh atau sebagian utang yang ada. Adapun sesuatu yang dijadikan *watsiqah* (jaminan) haruslah sesuatu yang mempunyai nilai.

Menurut Ibnu Qudamah *rahn* merupakan harta yang dapat dijaminka pada utang-piutang, di mana pemberi utang dapat menjual barang jaminan tersebut apabila pihak yang berutang tidak mampu melunasi utangnya. Sedangkan menurut Ulama Syafi'iyah pengertian *rahn* adalah menjadikan suatu barang sebagai bentuk jaminan. Barang yang dijaminakan dapat dijual dengan harga yang sesuai untuk pemenuhan hutang, yaitu ketika yang berutang tidak mampu membayar utangnya. Selain itu, menurut Wahbah al-Zuhaili, akad *rahn* secara *syara'* adalah menahan sesuatu yang disertai hak untuk memanfaatkannya (Surahman, 2017).

Berdasarkan beberapa definisi dari beberapa tokoh tersebut, dapat disimpulkan bahwa *rahn* adalah akad yang digunakan untuk menahan sesuatu sebagai jaminan dalam pemberian utang. Di mana pemberi utang dapat memanfaatkan barang jaminan, sesuai perjanjian yang telah disepakati dengan pemilik barang.

b. Landasan hukum, rukun, dan syarat *rahn*

Sebagaimana halnya institusi yang berlabel syariah, maka landasan konsep pegadaian syariah juga mengacu kepada syariah Islam yang bersumber dari Al-Quran, yaitu:

*“Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”*. (QS Al-Baqarah: 283).

Pada Surat Al-Baqarah ayat 283, menjelaskan bahwa gadai itu diperbolehkan dan dapat dijadikan sebagai barang jaminan untuk membayar utang. Menurut Ibnu Katsir, ayat di atas memberikan petunjuk bahwa seseorang diperbolehkan memegang jaminan sebagai ganti, dan jaminan tersebut harus dipegang oleh pemilik hak. Transaksi gadai belum dikatakan jadi kecuali jaminan telah dipegang oleh pemilik hak, seperti yang dikatakan oleh mazhab Syafi'i dan jumhur ulama (Trisnawati, 2016).

Selain itu, berdasarkan hadist Rasulullah SAW: “Aisyah berkata bahwa Rasul bersabda:

*Rasulullah membeli makanan dari seorang yahudi dan meminjamkan kepadanya baju besi”* (HR Bukhari dan Muslim).

Berdasarkan Abu Hurairah r.a. bahwa Nabi SAW juga bersabda:

*Tidak terlepas kepemilikan barang gadai dari pemilik yang menggadaikannya. Ia memperoleh manfaat dan menanggung risikonya.* (HR Asy’Syafii, al Daraquthni dan Ibnu Majah).

Hadist di atas menjelaskan bahwa melaksanakan pegadaian diperbolehkan, “meskipun dengan seorang non-muslim”. *Rahn* menjadikan suatu barang sebagai pengikat utang dengan cara memanfaatkan barang tersebut. Akan tetapi, pemanfaatan barang hanya diperbolehkan apabila pemilik barang mengizinkan.

Rasulullah SAW juga bersabda yang artinya:

*“Dari Annas, ia berkata, Nabi SAW pernah menggadaikan sebuah baju besi kepada seorang Yahudi di Madinah dan nabi mengambil (menerima) dari si Yahudi buah syair buat keluarga beliau (HR. Ahmad, Bukhary, Nasai dan Ibn Majjah)”*.

Hadist ini memberi petunjuk bahwa Nabi Muhammad SAW meskipun beliau seorang kekasih Allah, namun dalam kehidupan sehari-harinya pernah menggadaikan baju besi yang merupakan baju perang (Trisnawati, 2016). Hal ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Erah.n.id, di mana sangat relevan dengan kondisi masyarakat yang membutuhkan pembiayaan khususnya pegadaian syariah. Ketika masyarakat membutuhkan dana cepat (*cash*) tetapi hanya mempunyai barang yang dapat dijadikan jaminan, maka pegadaian mampu memberikan pembiayaannya dengan akad *rahn*.

Transaksi gadai menurut syariah haruslah memenuhi rukun dan syarat tertentu, yaitu :

1. Rukun Gadai, adanya ijab dan *qabul*, adanya pihak yang berakad yaitu pihak yang menggadaikan (*rahin*) dan yang menerima gadai (*murtahin*), adanya jaminan (*marhun*) berupa barang atau harta, adanya utang (*marhun bih*).
2. Syarat sah gadai, *rahin* dan *murtahin* dengan syarat-syarat kemampuan juga berarti kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan, setiap orang yang sah melakukan jual beli sah melakukan gadai. Akad ijab qabul (*sighat*) hendaknya dilafadzkan dengan jelas dan dapat dipahami oleh pihak yang melakukan akad. Ulama hanafiyah mensyaratkan bahwa *sighat* gadai tidak dilakukan di waktu yang akan datang dan tidak terkait dengan sesuatu syarat. Utang (*marhun bih*) dengan syarat harus merupakan hak yang wajib diberikan atau diserahkan kepada pemiliknya, memungkinkan pemanfaatannya bila sesuatu yang menjadi utang itu tidak bisa dimanfaatkan maka tidak sah, harus dikuantifikasi atau dapat dihitung jumlahnya bila tidak dapat diukur atau tidak dikuantifikasikan, *rahn* itu tidak sah. Barang (*marhun*) dengan syarat harus bisa diperjualbelikan, harus berupa harta yang bernilai, *marhun* harus bisa dimanfaatkan secara syariah, harus diketahui keadaan fisiknya, harus dimiliki oleh *rahin* setidaknya harus seizin pemiliknya.

c. Mekanisme pegadaian syari'ah

Sesuai dengan landasan konsep, menurut Rosdalina (2016) pada dasarnya pegadaian syariah berjalan di atas dua akad transaksi syariah yaitu:

1. Akad *Rahn*

*Rahn* yang dimaksud adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya.

**Gambar 2.1 Skema pegadaian syari'ah**



Sumber: Data diolah penulis (2020)

Dengan menggunakan akad ini, pegadaian menahan barang bergerak sebagai jaminan atas utang nasabah. Adapun penjelasan mengenai skema pegadaian syari'ah pada gambar sebagai berikut:

*Pertama*, Nasabah (*rahin*) datang ke kantor pegadaian syari'ah (*murtahin*) untuk mengajukan pembiayaan (*marhun bih*) dengan jumlah yang dibutuhkan disertai dengan membawa jaminan (*marhun*). *Kedua*, pegadaian syari'ah (*murtahin*) akan menaksir

harga barang jaminan nasabah (*marhun*). Jika nasabah setuju dengan berbagai persyaratan dan jumlah pembiayaan maka selanjutnya dilakukan penandatanganan akad. *Ketiga*, setelah akad dilakukan, maka pegadaian syari'ah (*murtahin*) akan mencairkan pembiayaan yang sudah disesuaikan dengan harga taksiran barang saat itu juga dan memberikannya kepada nasabah (*rahin*). *Keempat*, untuk mengganti biaya administrasi dan biaya perawatan, saat proses pelunasan *marhun* *bih*, maka *rahin* akan memberikan sejumlah *fee* kepada *murtahin*.

## 2. Akad *Ijarah*

Akad *Ijarah* yaitu akad pemindahan hak guna atas barang dan atau jasa melalui pembayaran upah sewa. Pemindahan hak guna dilakukan tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barangnya sendiri. Melalui akad *ijarah* dimungkinkan bagi pegadaian untuk menarik sewa atas penyimpanan barang bergerak milik nasabah yang telah melakukan akad.

Dalam memperoleh layanan pegadaian syariah, masyarakat menyerahkan harta geraknya untuk dititipkan disertai dengan *copy* tanda pengenal. Kemudian staf penaksir akan menentukan nilai taksiran barang bergerak tersebut yang akan dijadikan sebagai patokan perhitungan pengenaan sewa simpanan dan plafon uang pinjaman yang dapat diberikan.

Taksiran barang ditentukan berdasarkan nilai intrinsik dan harga pasar yang ditetapkan oleh Perum Pegadaian. Maksimum uang pinjaman yang dapat diberikan biasanya sebesar 90% dari nilai taksiran barang. Jangka waktu atau tempo pinjaman masing-masing perusahaan berbeda.

#### 2.2.4 Tinjauan tentang *Financial Technology (fintech)*

*Financial technology (Fintech)* memiliki arti dan pengertian yang luas. Sebuah lembaga riset NDRC (*The National Digital Research Centre*) menyebutkan bahwa *Fintech* adalah sebuah istilah untuk inovasi dalam jasa finansial, di mana teknologi adalah kuncinya. Sementara menurut mantan Gubernur Bank Indonesia, Agus DW Martowardojo dalam sambutan kuncinya (*keynote speech*) di acara Indonesia *Fintech Festival And Conference 2016* Jakarta mengatakan bahwa *fintech* merupakan layanan keuangan yang berbasis teknologi informasi seperti *big data*, *cloud computing*, dan *distributed ledger system* (Anshori, 2019).

Sementara Fintech Weekly dalam websitenya menyebutkan bahwa *Fintech describes a business that aims at providing financial services by making use of software and modern technology*. *Fintech* merupakan sebuah bisnis yang bertujuan menyediakan layanan keuangan dengan memanfaatkan perangkat lunak dan teknologi modern. Sedangkan Douglas (2015) menyebutkan "*Financial technology*" or "*Fintech*" refers to technology enabled financial solutions. *Fintech* mengacu pada sebuah teknologi yang memberikan suatu solusi tentang keuangan. Anshori (2019) juga mengatakan bahwa *Financial Technology (Fintech)* merupakan perpaduan antara teknologi

dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern. *Fintech* merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis, di mana terdapat banyak model bisnis yang berbeda. Teknologi keuangan juga disebut sebagai *fintech*, yaitu model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi informasi.

Hadad (2017) memberikan pengertian mengenai *fintech* sebagai sebuah inovasi disruptif (*disruptive innovation*). Di mana, *fintech* merupakan sebuah inovasi yang berhasil mentransformasikan suatu sistem pasar dengan mengenalkan sebuah kemudahan akses, kenyamanan, kepraktisan, dan biaya yang ekonomis. Inovasi disruptif dapat mencakup segmen pasar tertentu yang kurang diminati atau kurang penting bagi penguasa pasar, namun inovasinya bersifat *breakthrough* dan mampu mendefinisikan sistem atau pasar yang eksisting. Adanya *fintech* dengan inovasi disruptif ini jika tidak diantisipasi dengan baik akan menyebabkan kegagalan bisnis.

Fenomena inovasi disruptif juga terjadi di industri jasa keuangan yang telah men-disrupsi *landscape* industri jasa keuangan secara global. Fenomena inovasi disruptif yang terjadi dimulai dari struktur industri, teknologi intermediasi, hingga model pemasaran kepada konsumen. Keseluruhan perubahan ini mendorong munculnya fenomena baru yang disebut *financial technology (fintech)*. Kemudian, *fintech* akan terus berkembang dan mendukung pencapaian tiga sasaran *master plan* Sektor Jasa Keuangan Indonesia (SJK) 2015-2019. Adapun tiga tujuan sebagai sasaran dalam master plan SJK 2015-2019 sebagai berikut:

- a Kontributif, yaitu mengoptimalkan peran Sektor Jasa Keuangan (SJK) dalam mendukung percepatan pertumbuhan ekonomi nasional;
- b Stabil, yaitu menjaga stabilitas sistem keuangan sebagai landasan untuk pembangunan yang berkelanjutan;
- c Inklusif, yaitu melebarkan akses keuangan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mengoptimalkan peran *fintech* di Indonesia, maka perlu dibangun sinergi bisnis *fintech* dengan industri *incumbents* (Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank). Upaya ini dapat ditempuh dalam beberapa bentuk. *Pertama*, kolaborasi jalur informasi antara *fintech* dan lembaga keuangan yang ada dengan memanfaatkan data nasabah yang banyak dan jalur distribusi yang sudah dibangun. *Kedua*, kolaborasi produk yang menjadi solusi bagi konsumen. Dalam hal ini, pelaku *fintech* bersama bank dan lembaga keuangan perlu melakukan proses desain (*desain thinking*) untuk membuat produk (*building product*) yang bermanfaat bagi kedua pihak.

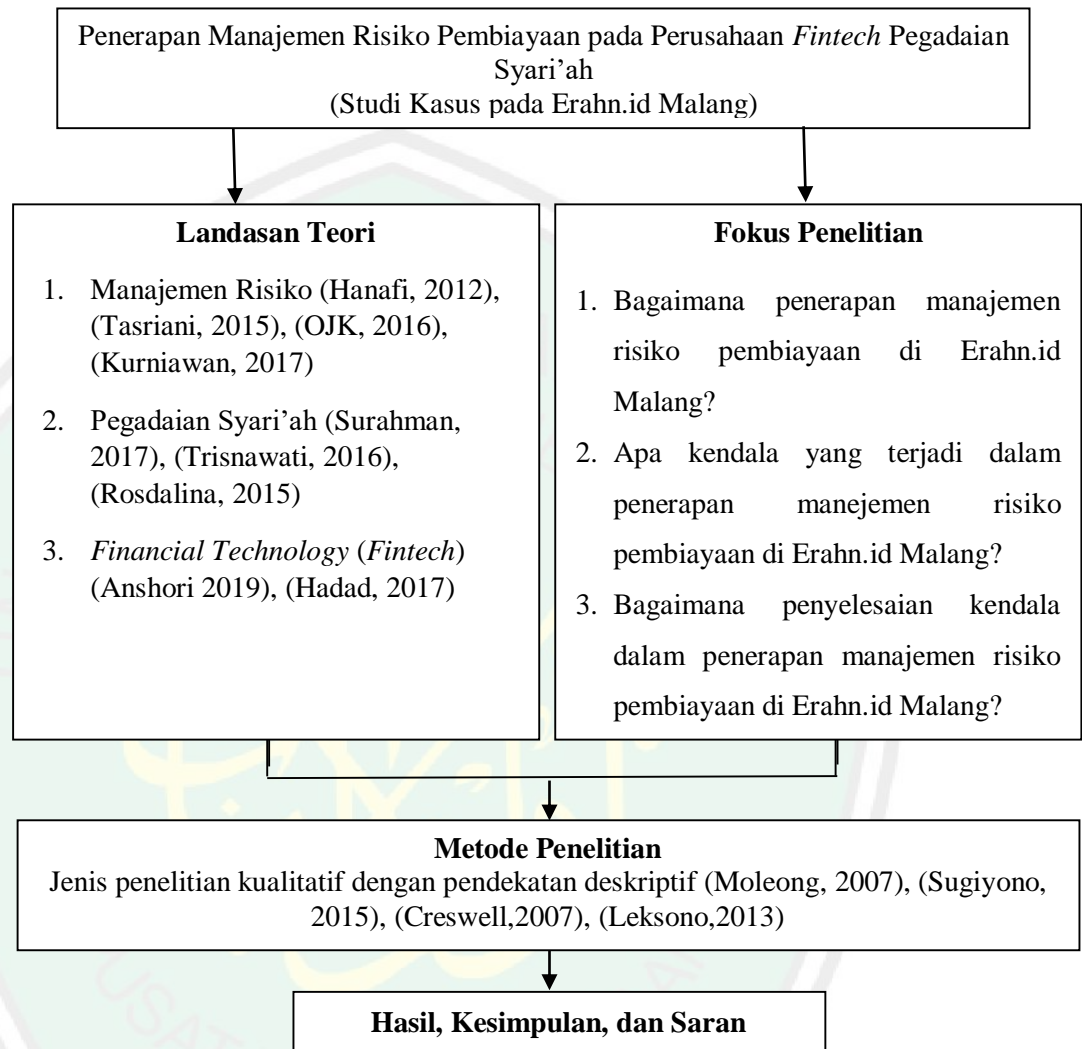
*Fintech* yang disebut sebagai kemajuan dalam dunia transaksi ekonomi, juga telah menarik pelaku transaksi ekonomi dan keuangan yang berprinsip syariah dengan munculnya suatu terobosan baru yang disebut sebagai *fintech* syariah. *Fintech* syariah di Indonesia sudah mulai banyak menarik perhatian publik, terlebih dengan dibentuknya Asosiasi *Fintech* Syariah Indonesia (AFSI). Institut yang menaungi *fintech* syariah di Indonesia mulai melegalkan *fintech* syariah sebagai suatu transaksi ekonomi yang juga dapat didaftarkan kepada Otoritas Jasa dan Keuangan (OJK). *Fintech* syariah merupakan kombinasi dari inovasi teknologi informasi dengan produk dan layanan yang

ada pada bidang keuangan dan teknologi, di mana dengan adanya *fintech* syari'ah dapat mempercepat dan memudahkan bisnis proses dari transaksi, investasi dan penyaluran dana berdasarkan nilai-nilai syariah.

Pelaksanaan *fintech* syariah di Indonesia pun mulai mendapat perhatian dari pemerintah dengan dikeluarkannya Fatwa berkaitan dengan *Fintech* syariah oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi berdasarkan prinsip syariah. Namun sayangnya, pendahulu dari *fintech* syariah yakni *fintech* konvensional memberikan citra yang kurang baik dengan munculnya pemberitaan dan stigma negatif tentang pelaksanaan *fintech* yang terjadi di masyarakat. Kehadiran *fintech* syariah yang berlandaskan pada prinsip syariah, diharapkan mampu memperbaiki tujuan awal dari kehadiran *fintech* yang seharusnya memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan dan transaksi ekonomi yang berlandaskan prinsip syariah.

## 2.3 Kerangka Berfikir

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berfikir**



Sumber : Data Diolah Penulis (2020)

Untuk mempertahankan konsistensi lembaga keuangan syari'ah, diperlukan pembekalan kemampuan manajemen dan sistem operasi yang mutlak. Lembaga keuangan syari'ah baik bank maupun non bank yang ada di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan ini bukan hanya ditunjukkan dengan semakin banyaknya jumlah perusahaan

keuangan yang membuka unit-unit syari'ah, namun juga terjadi pada produk dan jasa, operasional, segmentasi pasar, pelayanan, dan lain-lain.

Sebagai salah satu lembaga keuangan, pegadaian syari'ah harus mampu mempertahankan eksistensinya di dunia keuangan dengan baik. Salah satunya adalah dengan menganalisis risiko yang mungkin terjadi untuk meminimalisir kerugian. Perolehan laba tentu menjadi hal yang perlu dipertimbangkan, meskipun perusahaan bergerak dengan prinsip syari'ah.

Penelitian ini mengacu dari beberapa teori mengenai analisis manajemen risiko pada pegadaian syari'ah. Seperti penelitian yang dikemukakan oleh Kuniawan (2017) yang menjelaskan mengenai pengendalian risiko pada produk gadai. Namun, banyak dari penelitian sebelumnya berfokus pada perhiasan maupun emas. Selain itu, perusahaan pegadaian yang belum mengikuti perkembangan dengan bertransformasi menjadi perusahaan *financial technology (fintech)*. Sehingga penelitian mengenai penerapan manajemen risiko pembiayaan pada Erah.id Malang yang sudah *go digital* ini perlu untuk dilakukan penelitian. Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dan didukung dengan berbagai kajian teori yang relevan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif adalah sarana untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu yang dianggap berasal dari masalah sosial atau manusia. Proses penelitian melibatkan pertanyaan dan prosedur yang muncul, kemudian data biasanya dikumpulkan dalam pengaturan peserta, analisis data secara membangun dari tema khusus ke tema umum, dan peneliti membuat interpretasi tentang makna data.

Penelitian studi kasus melibatkan studi dari masalah yang dieksplorasi melalui satu atau lebih kasus dalam sistem yang dibatasi (yaitu, pengaturan, konteks). Kasus penelitian studi merupakan pendekatan kualitatif di mana peneliti menjabarkan sebuah kasus dari waktu ke waktu, secara terperinci melibatkan sumber informasi (misalnya wawancara, observasi, materi audiovisual, dokumentasi), dan laporan deskripsi kasus serta tema berbasis kasus (Creswell, 2016).

Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimaksudkan untuk menjawab fokus dari permasalahan dengan memperoleh gambaran maupun informasi mengenai penerapan manajemen risiko pembiayaan dan kendala serta penyelesaian kendala yang ada di Erah.n.id Malang

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana penelitian dilakukan. Dalam memperoleh data primer, penelitian ini dilakukan di kantor Erah.n.id Jl. Simpang Wilis Indah, Gading Pesantren Blok 1 No 13 Malang. Erah.n.id Malang berdiri sejak tahun 2018. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di perusahaan tersebut dikarenakan Erah.n.id merupakan satu-satunya perusahaan *fintech* syari'ah yang bergerak di bidang pegadaian syari'ah di kota Malang.

Kota Malang sendiri dipilih dikarenakan letaknya yang strategis di tengah-tengah kabupaten Malang. Berdasarkan hal tersebut, diharapkan sarana prasarana perkotaan dapat menunjang kegiatan perekonomian secara dinamis. Sehingga perubahan kota secara simultan ke arah jasa termasuk lembaga keuangan dapat berjalan dengan baik.

### 3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai kondisi, latar belakang, dan situasi penelitian (Moleong, 2007). Subjek penelitian adalah orang-orang yang paling dipercaya dan dianggap dapat memberikan informasi akurat mengenai permasalahan dan solusi yang akan diteliti. Subjek dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang manajemen risiko dalam mengatasi pembiayaan bermasalah. Untuk itu peneliti melakukan pendekatan langsung guna memperoleh data yang akurat.

Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive sampling*. Hal ini berarti bahwa pemilihan subjek dilakukan secara sengaja dengan anggapan bahwa subjek tersebut dapat memberikan sumbangan informasi dan pemahaman mengenai permasalahan yang menjadi tujuan penelitian (Moleong, 2007) Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini akan disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Subjek Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1.	Juhar Fikri	<i>Chief Executive Officer</i> (CEO) Erahnd.id selaku pemimpin serta pengambil keputusan pada perusahaan
2.	Juhar Maqnun	<i>Chief Creative Officer</i> (CCO) selaku pelaksana dalam konten pemasaran produk Erahnd.id
3.	Aziz Fathurrahman	Chief Operation Officer (COO) / <i>Chief Marketing Officer</i> (CMO) selaku bagian operasional yang ada di Erahnd.id
4.	Nasabah 1	Nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah
5.	Nasabah 2	Nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah

Sumber : Diolah Peneliti (2020)

Adapun CEO, CCO, dan COO/CMO dipilih sebagai subjek penelitian dikarenakan ketiga subjek tersebut dianggap sebagai sumber yang kuat dan dapat dipercaya untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan manajemen risiko dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di Erahnd.id. Selain itu, ketiga subjek tersebut merupakan orang-orang yang menjalankan operasional Erahnd.id setiap harinya, memahami kondisi lapangan dengan baik, dan mengetahui berbagai permasalahan dan solusi yang peneliti butuhkan. Adapun nasabah dipilih sebagai subjek dikarenakan nasabah memperoleh pembiayaan yang diberikan Erahnd.id Malang.

### 3.4 Data

Adapun data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dan memberikan keterangan pada saat pengumpulan (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, sumber data yang didapat secara langsung dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, dan audiovisual di Erahm.id Malang.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang didapat melalui pihak lain (secara tidak langsung), yaitu dengan media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Sugiyono, 2015). Sumber data sekunder penelitian ini diperoleh dari media perantara dan hasil publikasi berupa media massa, jurnal, serta penelitian-penelitian terdahulu.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Creswell (2016) menyatakan bahwa tahap-tahap pengumpulan data mencakup usaha dalam membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara (baik yang terstruktur maupun tidak), dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam atau mencatat informasi. Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif mencakup empat jenis strategi, antara lain:

1. Observasi Kualitatif (*Qualitatif Observation*)

Observasi kualitatif merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek (Sugiyono, 2015). Kegiatan observasi dilakukan

dengan penelitian langsung, di mana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis observasi partisipan, yaitu peneliti akan ikut andil dalam kegiatan yang dilakukan.

Peneliti menggambarkan *setting* yang dipelajari, berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas, dan menafsirkan kejadian dari prespektif dengan merekam apapun yang terlibat dalam kejadian yang sedang diamati. Observasi partisipan yang dilakukan peneliti adalah dengan cara ikut serta pada beberapa kegiatan yang dilakukan oleh Erahn.id dan pengambilan data dengan menggunakan pengamatan langsung.

## 2. Wawancara Kualitatif (*Qualitative Interview*)

Wawancara kualitatif dilakukan dengan mempetemukan dua orang untuk yang berkepentingan untuk bertukar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat ditbetukan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2015). Penelitian dilakukan dengan cara *face to face* (wawancara berhadap-hadapan) dengan informan, melalui telepon, dan dapat juga dilakukan dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan *face to face* secara mendalam dengan pihak-pihak yang terkait, yaitu bagian operasional Erahn.id.

Peneliti menggunakan jenis wawancara dengan pedoman umum di mana peneliti hanya akan mencantumkan isuk-isu yang harus diteliti tanpa menentukan urutan pertanyaan. Peneliti juga menggunakan model pertanyaan *open question* di dalamnya. Peneliti akan menyertakan metode

wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang informal, di mana proses wawancara ini didasarkan penuh pada perkembangan pertanyaan secara spontan dalam interaksi alamiah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait. Dokumen tersebut dapat berupa dokumen publik maupun dokumen privat. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh jawaban-jawaban dan juga data-data yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Penelusuran dokumen yang dilakukan peneliti berasal dari dokumen yang terkait dengan manajemen risiko dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di Erahm.id. Dokumen yang terkait dengan kegiatan tersebut misalnya, data profil perusahaan, laporan keuangan perusahaan, data nasabah perusahaan, dan lain sebagainya.

### 4. Materi audio dan visual

Materi audio dan visual merupakan data berupa foto, objek seni, atau segala jenis suara dan bunyi. Dalam penelitian ini, peneliti merekam semua tahapan pengumpulan data (Sugiyono, 2015). Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan *recorder* dan kamera dari *handphone* peneliti.

### 3.6 Analisis Keabsahan Data

Data-data yang sudah dikumpulkan merupakan modal yang sangat berharga saat melakukan penelitian. Keabsahan sebuah data yang di kumpulkan menjadi sangat penting pula. Data yang dapat disebut valid adalah data yang tidak menimbulkan perbedaan antara laporan penelitian dengan kenyataan terjadi pada objek penelitian sesungguhnya (Sugiyono, 2015).

Analisis keabsahan data dapat dilakukan dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan pengecekan kredibilitas data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Menurut Sugiyono (2015) triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Adapun dari beberapa analisis keabsahan data tersebut, peneliti hanya menggunakan 2 teknik uji kredibilitas data, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pemilihan analisis keabsahan data tersebut dilakukan sesuai dengan keadaan subjek dan kemampuan peneliti.

#### 1. Triangulasi sumber

Teknik triangulasi sumber merupakan metode uji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber. Pelaksanaan proses triangulasi sumber pada penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai subjek Erahn.id Malang yang berbeda-beda seperti CEO, CMO, COO, dan nasabah di Erhan, id Malang. Proses triangulasi ini dilakukan dengan cara memberi pertanyaan yang sama kepada sumber yang berbeda agar mendapatkan informasi yang valid.

## 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik adalah metode uji kredibilitas data dengan cara mengecek data pada subjek yang sama dengan teknik yang berbeda. Proses triangulasi teknik dilakukan peneliti dengan cara melakukan wawancara kepada informan secara langsung atau telepon dengan pihak Erah.nid Malang yang didukung dengan adanya dokumentasi dan audiovisual.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model alir Miles dan Huberman. Adapun tahapan analisis data menurut Sugiyono (2015), yaitu dimulai reduksi data, kemudian penyajian data, dan selanjutnya penarikan kesimpulan atau verifikasi.

#### a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan data yang didapat dari pengumpulan data dengan cara memusatkan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang dimiliki peneliti saat melakukan penelitian di lapangan. Reduksi data juga dilakukan dengan membuat kesimpulan-kesimpulan (ringkasan), menafsirkan kode, menelusuri tema, membuat petisi, menulis perintah, dan lain sebagainya. Reduksi data akan berlanjut sampai laporan penelitian lapangan akhir tersusun.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah proses menuliskan informasi yang didapat dengan cara menjabarkan informasi yang sebelumnya dirangkum. Proses penyajian informasi yang tersusun dapat memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Verifikasi atau penarikan kesimpulan

Langkah pertama yang dilakukan setelah penyajian data adalah mencari arti, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi, alur sebab akibat, dan proposisi. Berdasarkan penyajian data yang telah ditafsirkan kemungkinan tidak ditemukannya kesimpulan diambil hingga data berakhir dapat terjadi. Hal tersebut tergantung pada data yang diperoleh di lapangan, penyimpanan, pengkodeandan metode pencarian ulang data yang digunakan. Kesimpulan juga akan diverifikasi selama kegiatan penelitian berlangsung dengan cara meninjau ulang catatan-catatan penelitian di hari sebelumnya.

## BAB IV

### PAPARAN DATA PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Paparan Data

##### 4.1.1 Latar Belakang Perusahaan

Pendirian Erah.n.id Malang dilatarbelakangi oleh keinginan tim dari Erah.n.id Malang pada saat kuliah D3 Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Tim Erah.n.id Malang saat itu berjumlah lima orang, yaitu : Jauhar Fikri yang pada saat itu menjabat sebagai *Chief Executive Officer* hingga sekarang, Jumrotul Nafisah sebagai *chief financing officer*, Riski Ayu Ramadhani sebagai *Chief Marketing Officer*, Jauhar Maqnun sebagai *chief technology officer*, serta Aziz Fathurrahman sebagai *chief operational officer*. Pada mulanya, usaha ini tim Erah.n.id Malang ingin membuat suatu proyek *startup* di bidang *finance*, tetapi lebih fokus pada pengembangan perikanan. Pembuatan proyek tersebut tidak semudah seperti apa yang mereka pikirkan. Oleh karena itu, tim berinisiatif untuk berkonsultasi dengan membicarakan ide tersebut pada bapak Raga selaku *Founder* dan dosen para tim Erah.n.id Malang. Sejak saat itu, tim Erah.n.id Malang sering melakukan bimbingan dengan bapak Raga.

Pada saat itu, tim Erah.n.id Malang ingin mengikuti proyek pertanian yang dibentuk oleh pak Raga di daerah Bali, namun terhambat oleh suatu kendala. Tim Erah.n.id Malang tetap melakukan bimbingan hingga pak raga menawarkan sebuah proyek *start up financial technology* yang bisa dijalankan bersama. Awalnya, penamaan bisnis yang bergerak di bidang *financial technology* ini adalah gadai syariah. Seiring berjalannya waktu, nama gadai syai'ah diubah menjadi Erah.n.id Malang. Alasan perusbahan nama tersebut dikarenakan tim ingin mengkonsep bisnis gadai tersebut dengan sekaligus berdakwah, Tim ingin mengenalkan *rahn*

yang merupakan salah satu akad yang ada di pegadaian syariah kepada masyarakat. Tim beranggapan bahwa banyak orang yang hanya mengerti pegadaian saja, tetapi belum memahami pegadaian syariah secara khusus yaitu akad yang ada didalamnya (akad *rahn*).

Erahn.id Malang secara resmi berdiri pada tanggal 1 Mei 2018 , namun pada saat itu tidak langsung beroperasi karena masih banyak hal yang belum disiapkan seperti menata ruangan seperti operasional, konsep bisnis, dan merapikan masalah internal. Setelah hal tersebut dilakukan, Erahn.id Malang mulai beroperasi pada bulan Juni 2018 hingga saat ini sudah 2 tahun berjalan. Erahn.id Malang memiliki surat izin usaha atas nama CV dari Founder (Bapak Raga) yaitu CV. Alfath Berkah Mandiri. Saat ini lokasi Erahn.id adalah di Jl Simpang Wilis Indah, Gading Pesantren Blok 1 No. 13 Malang.

Kegiatan operasional Erahn.id Malang tidak memakai sistem bunga dengan proses untuk pembiayaan sangat cepat. Sehingga masyarakat akan sangat mengerti perbedaan antara pegadaian yang syariah dan pegadaian yang konvensional Modal awal pada saat pendirian Erahn.id ini didapatkan dari investor sekaligus founder dari Erahn.id yaitu bapak Raga sebesar 100.000.000 rupiah. Pada saat awal beroperasi, Erahn.id masih mencari *market* yang sesuai dan itu tidak mudah. Saat itu, nasabah yang datang hanya 1-3 orang dalam satu bulan. Tetapi seiring berjalannya waktu Erahn.id bisa stabil memperoleh nasabah 1-3 orang setiap harinya. Hingga saat ini nasabah Erahn.id berjumlah 505 nasabah per April 2020.

#### 4.1.2 Visi, misi, dan tujuan perusahaan

##### a. Visi

Menjadi lembaga bisnis yang berdakwah di lingkup global

b. Misi

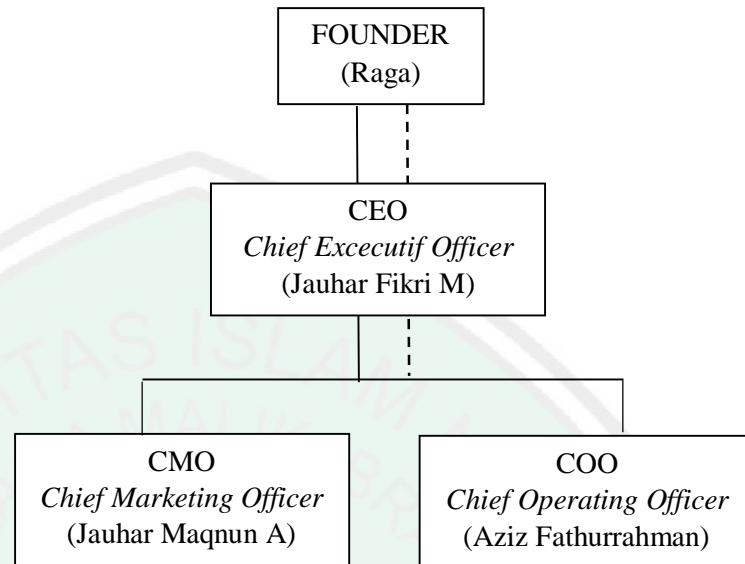
1. Mengutamakan kemaslahatan umat
2. Melakukan kegiatan bisnis yang sesuai dengan kaidah islam
3. Memberikan pelayanan maksimal yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan
4. Memberikan edukasi mengenai bisnis syari'ah
5. Meningkatkan pemasaran untuk dapat berdakwah tentang bisnis syari'ah di lingkup global

c. Tujuan

1. Memperoleh profit atau laba dari hasil penyaluran pembiayaan gadai
2. Memperoleh profit atau laba bukan dengan menyulitkan pelanggan
3. Memfasilitasi masyarakat yang ingin belajar tentang bisnis syari'ah
4. Menyisihkan sebagian hasil usaha untuk dapat membantu memperkecil ketimpangan sosial ekonomi
5. Membuka lapangan pekerjaan bagi seluruh masyarakat, terutama masyarakat Kota Malang, Jawa Timur

#### 4.1.3 Struktur organisasi perusahaan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Erahn.id Malang



Sumber: Diolah penulis, (2020)

##### a. CEO (*Chief Executive Officer*)

*Chief Executive Officer* adalah seseorang yang bertugas untuk memimpin perusahaan *start up* dan bertindak sebagai wakil dari perusahaan tersebut. Adapun CEO yang ada di Erahn.id Malang adalah saudara Jauhar Fikri M. Sedangkan tanggung jawab dari seorang CEO adalah sebagai berikut:

1. Merencanakan dan melaksanakan visi misi perusahaan
2. Memotivasi *team work* atau anggota
3. Optimalisasi penambahan *team work* atau anggota
4. Memperkirakan pangsa pasar atau peluang dan target pasar
5. Memilih dan menerapkan strategi bisnis perusahaan
6. Memperbanyak relasi dan menjalin hubungan baik terhadap investor
7. Mengatur auditing pembiayaan dan anggaran agar tepat sasaran

b. CMO (*Chief Marketing Officer*)

*Chief Marketing Officer* adalah seseorang yang bertanggung jawab pada sebuah strategi pemasaran perusahaan. Adapun CMO yang ada di Erahn.id Malang adalah saudara Jauhar Maqnun A. Sedangkan tanggung jawab dari seorang CMO adalah sebagai berikut:

1. Merencanakan serta mengembangkan *marketing strategy*
2. Melakukan riset pasar
3. Melakukan *public relation*
4. Menjaga hubungan baik dengan nasabah

c. COO (*Chief Operating Officer*)

*Chief Operating Officer* adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan operasional perusahaan. Adapun COO yang ada di Erahn.id adalah saudara Aziz Fathurrahman. Sedangkan tanggung jawab dari seorang COO adalah sebagai berikut:

1. Mengatur jalannya suatu perusahaan
2. Penghubung antara karyawan dan CEO
3. Mengatur jalannya bisnis inti

4.1.4 Ruang lingkup perusahaan

4.1.4.1 Produk perusahaan

Seperti halnya pegadaian pada pegadain konvensional pada umumnya, pegadaian syariah juga memiliki produk yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Sebenarnya produk yang ada di Erahn.id Malang terbagi menjadi dua produk, produk investasi dan produk gadai.

Erahn.id merupakan perusahaan *fintech* syari'ah yang harus mengedepankan teknologinya, maka dari itu Erahn.id mempunyai produk *peer to peer lending*. Dimana, pada produk ini harus ada orang yang investasi dan orang yang meminjam dana dengan sistem gadai. Namun, investasi ini hanya berjalan 1 tahun. Produk *peer to peer lending* sengaja dihentikan oleh Erahn.id dikarenakan sistem yang belum terbangun secara sempurna. Produk ini dibuka pada bulan 2019 dan dihentikan sementara pada bulan Maret 2020.

Selanjutnya adalah produk utama Erahn.id yaitu produk gadai. Pegadaian syariah Erahn.id malang juga memberikan pinjaman atas dasar hukum gadai. Pinjaman atas dasar hukum gadai harus mensyaratkan kepada penerima pinjaman untuk menyerahkan barang sebagai jaminan atas pinjamannya. Gadai syariah sebenarnya hampir sama dengan gadai konvensional. Keduanya sama-sama menahan benda dari peminjam untuk dijadikan jaminan atas pembiayaannya. Hal yang membedakan gadai syariah dengan gadai konvensional adalah prinsip kesyariahannya. Pada gadai syariah memberlakukan sewa tempat (*ujroh*) kepada tiap peminjam. Serta besarnya biaya pemeliharaan dan penyimpanan barang gadai tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman. Hal tersebut sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *rahn*. Sedangkan pada pegadaian syari'ah ada penetapan bunga disetiap angsuran yang ditetapkan berdasarkan jumlah pinjaman dari peminjam dana. Adapun penjelasan mengenai fitur, biaya, manfaat, dan persyaratan pengajuan gadai pada Erahn.id adalah sebagai berikut:

a. Fitur dan biaya

1. Memberikan fasilitas pembiayaan modal usaha atau pembiayaan multiguna kepada nasabah
2. Pembiayaan multiguna harus digunakan untuk keperluan yang halal dan tidak bertentangan dengan syariat islam
3. Maksimal pembiayaan sebesar Rp 5.000.000,-
4. Besarnya pembiayaan tergantung besarnya harga taksiran barang
5. Jangka waktu maksimal 4 bulan
6. Pinjaman tanpa buka rekening
7. Pijaman bisa cair dirumah
8. Pencairan juga bisa dilakukan tunai maupun *transfer*
9. Menerima gadai handphone, laptop, emas, perhiasan, elektronik lainnya
10. Tidak ada ongkos penaksiran barang
11. Biaya jasa penitipan dikenakan atas nilai taksiran barang
12. Besarnya biaya jasa penitipan adalah 0,75% per minggu

b. Syarat

1. Kartu identitas (KTP, SIM, KTM, KK)
2. Mengisi formulir pengajuan melalui online/datang ke kantor
3. Mempunyai barang yang akan dijaminkan

c. Manfaat

1. Proses yang cepat dan mudah
2. Membantu masyarakat untuk memenuhi modal kerja usaha
3. Membuat masyarakat *go digital*

#### 4. Masyarakat menjadi lebih paham tentang ekonomi syariah

##### 4.1.4.2 Fasilitas

Fasilitas adalah sebuah sarana prasarana yang dapat memperlancar dan mempermudah perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Adapun fasilitas yang ada di Erah.id Malang adalah sebagai berikut:

##### a. Layanan *pick up service*

Layanan *pick up service* adalah suatu metode penjemputan barang yang akan dibuat jaminan. Selain itu, *pick up service* juga menyediakan layanan dengan proses pencairan ditempat yang diinginkan oleh nasabah. Layanan ini sangat fleksibel dan tidak dimiliki oleh pegadain yang lain. Adapun prosedur untuk melakukan *pick up service* gadai di Erah.id Malang adalah dengan mengisi form yang sudah disediakan di website Erah.id. Kemudian nasabah akan ditunjukan pada halaman layanan *pick up service* atau bisa *chat* nomor admin yang sudah tertera di *web*, *facebook*, maupun *instagram* untuk mendapatkan layanan *pick up service*. Namun, *pick up service* ini hanya dilakukan di wilayah Malang saja dan layanan dihentikan sejak pertengahan tahun 2019. Alasan pemberhentian layanan ini dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Erah.id Malang.

b. Layanan konsultasi keuangan syariah

Layanan konsultasi keuangan syariah yang ada di Erah.n.id diberikan untuk siapa saja yang ingin berkonsultasi mengenai kondisi keuangannya. Erah.n.id tidak akan memungut biaya dari layanan konsultasi ini. Harapan Erah.n.id menolong mereka adalah agar mereka bisa mengatur kondisi keuangan mereka dengan baik.

4.1.5 Penerapan manajemen risiko pembiayaan pada Erah.n.id Malang

Erah.n.id Malang sebenarnya mempunyai dua produk yaitu gadai dan investasi. Namun, untuk *core product* dari Erah.n.id adalah di produk gadai syariah. Produk investasi dihentikan oleh pihak Erah.n.id dikarenakan sistem yang belum terbangun dengan sempurna. Oleh karena itu, sejak bulan Maret 2020 produk investasi ini diberhentikan. Sementara untuk *core product* Erah.n.id atau gadai syariah tetap akan dijalankan. Namun, untuk mengurangi risiko pembiayaan yang akan membebani *non performing financing* (NPF), untuk pengajuan sementara ditutup sejak bulan April 2020 dikarenakan pandemi Covid-19. Akan tetapi untuk pelunasan pembiayaan gadai tetap diterima.

Hal tersebut dibuktikan oleh penulis melalui hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 pukul 16.00 WIB dengan Jauhar Fikri M selaku *Chief Executive Officer* (CEO) Erah.n.id Malang mengatakan bahwa:

*“Produk yang ada di Erah.n.id itu sebenere ada 2, karena Erah.n.id sebenarnya kan fintech yang mengedepankan teknologi dan itu bergerak diranah peer to peer (P2P) lending. Dan kalau ngomongin P2P lending itu kan berarti ada yang namae pinjaman sama orang yang investasi. Sama di Erah.n.id, ada yang investasi dan ada yang minjem dengan sistem gadai.*

*Tapi, investasi ini Cuma dijalankan 1 tahun, Erahn.id menghentikan ini karena sistem belum terbangun sepenuhnya. Yang kedua gadai, dan dihentikan per bulan april awal atau maret akhir tutup layanan sementara. Tapi untuk pelunasan tetap dilayani, ditutup untuk pengajuan karena khawatir nanti justru malah membebani NPF. Kalau melunasi tetep datang ke kantor”*

Dari hasil wawancara dengan subjek tersebut dapat diketahui bahwasannya produk yang ada di Erahn.id ada dua, yaitu produk investasi yang bergerak di ranah *peer to peer lending* dan produk gadai. Dikarenakan Erahn.id merupakan sebuah perusahaan *fintech*, seharusnya Erahn.id bisa membangun sistem teknologi yang baik. Sedangkan pada produk investasi *peer to peer lending* Erahn.id belum mampu membangun sistem teknologi tersebut. Nasabah investasi sebenarnya bisa mengecek dana yang diinvestasikan, bagi hasil yang diterima, dananya disalurkan kepada siapa saja, dan lain sebagainya. Namun, hal ini juga belum mampu diwujudkan oleh Erahn.id Malang. Oleh karena itu, produk investasi sengaja dihentikan.

Sedangkan pada *core product* Erahn.id yaitu gadai tetap dijalankan, walaupun juga dihentikan sementara untuk meminimalisir risiko pembiayaan. Implementasi manajemen risiko pembiayaan pada Erahn.id Malang terdapat tahap alur pembiayaan dan analisis pembiayaan gadai syari’ah. Adapun alur dan analisis pembiayaan gadai syari’ah yang ada di Erahn.id adalah sebagai berikut:

a. Alur Pembiayaan

Alur pembiayaan adalah langkah-langkah atau proses yang dilakukan oleh Erah.n.id dalam melakukan pencairan pembiayaan kepada nasabah. Alur pembiayaan juga merupakan tahap yang harus dilakukan oleh nasabah dalam mengajukan pembiayaan kepada Erah.n.id Malang. Alur pembiayaan menjadi suatu hal yang penting untuk dipahami dalam kebijakan pencairan pembiayaan pada produk yang ada di Erah.n.id Malang. Namun, alur pembiayaan yang ada di Erah.n.id ini sangat mudah dan fleksibel untuk diterapkan.

Hal tersebut dapat dibuktikan penulis dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 29 April 2020 pukul 10.27 WIB dengan Aziz Fathurrahman selaku *chief operational officer* (COO) Erah.n.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Kita menyediakan 2 jalur, yaitu online atau langsung datang. Online bisa langsung kunjungi dan mengisi web aja, selanjutnya Erah.n.id dapat notifikasi dan akan dicek dari pihak Erah.n.id, kalau dia setuju dengan taksiran dari ya kita yang datang ke nasabah. Kalau offline ya tinggal membawa persyaratan langsung di kantor”*

Dari hasil wawancara dengan subjek tersebut dapat diketahui bahwa alur dalam pembiayaan oleh pihak Erah.n.id ada dua cara yang bisa dilakukan yaitu dengan *online* (mengunjungi web Erah.n.id) atau *offline* dengan langsung datang ke kantor. Selain itu, syarat pengajuan pembiayaan gadai di Erah.n.id Malang juga sangat mudah cukup menyediakan KTP.

Hal tersebut dibuktikan oleh penulis dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 pukul 16.00 WIB dengan Jauhar Fikri M selaku *Chief Executive Officer* (CEO) Erah.n.id Malang mengatakan bahwa:

*“Persyaratannya ya cukup KTP, kalau investasi berkas sama KTP. Mau apa lagi? Ya karena gadai itu pembiayaan yang paling mudah lo dibandingkan dengan pembiayaan yang lain. Karena gadai ini kan sifatnya jangka pendek. Beda dengan pembiayaan yang ada di bank kayak modal kerja pasti jangka panjang dan persyaratannya lebih ribet”*

Kemudian juga dibuktikan dengan wawancara kepada nasabah atas nama Aditya Ilham pada tanggal 30 April 2020 pukul 21.27 WIB yang mengatakan:

*“Setau saya tidak perlu survei kak kemarin itu. Saya tau Erah.n.id dari ig dan langsung ke kantornya, saya bawa barang yang kepengen digadaikan dan langsung diproses sekitaran 5 menit pinjaman yang saya ajukan langsung cair”*

Selain itu, persyaratan pengajuan pembiayaan gadai di Erah.n.id juga harus memiliki barang yang akan dijadikan jaminan. Hal tersebut dapat dibuktikan penulis dengan wawancara yang dilakukan dengan Jauhar Maqun A selaku *Chief Marketing Officer* (CMO) pada tanggal 28 April 2020 pukul 13.22 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Persyaratannya ya punya KTP/SIM/Pasport, pokoknya identitas. Selain itu, ya harus punya barang agunan yang bisa dijaminkan”*

Kemudian wawancara yang dilakukan kepada nasabah atas nama Nuke pada tanggal 30 April 2020 pukul 18.37 WIB yang mengatakan:

*“Saya dulu gak disurvei sih kak, cuma nunjukin KTP sama barang nya aja”*

Berdasarkan wawancara dari berbagai pihak Erah.n.id dapat diketahui bahwa alur pembiayaan yang ada di Erah.n.id Malang sangat mudah. Persyaratannya hanya cukup menyediakan kartu identitas seperti KTP/SIM/Pasport dan memiliki agunan/jaminan yang bisa dititipkan atau dijadikan barang jaminan untuk mendapatkan pembiayaan gadai.

Proses pencairan dana yang ada di Erah.n.id juga sangat mudah. Apabila pengajuan dilakukan dengan cara *online* maka pihak Erah.n.id akan memberikan harga taksiran sementara kemudian jika nasabah setuju maka pihak Erah.n.id akan mendatangi nasabah untuk mengecek barang secara langsung. Jika barang jaminan sesuai dengan ketentuan maka langsung di *approve* dan dilakukan pencairan dana saat itu juga. Apabila Pengajuan dilakukan secara *offline*, maka nasabah harus mendatangi langsung dan dilakukan pengecekan barang saat itu juga oleh pihak Erah.n.id Malang. Apabila sudah dilakukan penaksiran barang dan nasabah setuju maka pencairan dana bisa langsung diterima nasabah di kantor Erah.n.id saat itu juga.

Hal tersebut dibuktikan oleh penulis dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 pukul 16.15 WIB dengan Jauhar Fikri M selaku *Chief Executive Officer* (CEO) Erah.n.id Malang mengatakan bahwa:

*“Dulu mengisi form online, nanti mereka dapat range taksiran barang kemudian nasabah datang atau kita yang datang ke nasabah untuk ngecek barang. Setelah itu kita kasih tau taksiran real barang berapa, dia bisa ambil pinjaman berapa, ujunya berapa. Kalau setuju di approve ya terus tanda tangan akad. (dulu pick up service)”*

Kemudian wawancara yang dilakukan dengan Jauhar Maqun A selaku *Chief Marketing Officer* (CMO) pada tanggal 28 April 2020 pukul 13.30 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Tahap-tahap yang harus dilalui ya nasabah bisa datang langsung atau menghubungi CS lewat telpon, bisa juga lewat website. Kalau lewat web dikonfirmasi dulu mau pick up service atau datang ke kantor. Prosesnya ya pertama pengajuan. Kedua, barang dicek dianalisa layak gak mendapat pembiayaan. Yang ketiga jika layak, langsung dikasi pembiayaan. Pembiayaan berdasarkan harga jaminan. Jaminan barang elektronik 50-60% dari harga barang, kalau emas 80-90% dari harga emas”*

Dulu, saat masih diberlakukan layanan penjemputan agunan nasabah hanya mengajukan lewat web Erahn.id. Jika nasabah setuju dengan taksiran sementara dari Erahn.id maka pihak Erahn.id akan mendatangi nasabah. Proses pencairan sangat fleksibel mengikuti nasabah dan bisa langsung diberikan saat mengambil agunan. Namun, karena jumlah sumber daya manusia (SDM) Erahn.id belum memadai, layanan *pick up service* (penjemputan agunan) dihentikan.

Hal tersebut dapat dibuktikan penulis dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 pukul 16.15 WIB dengan Jauhar Fikri M selaku *Chief Executive Officer* (CEO) Erahn.id Malang mengatakan bahwa:

*“Dulu ketika masih ada layanan pickup service, satu hari itu bisa sampai 3-5 nasabah. Cuma dengan kondisi tim yang handle, banyak proyek dan belum mau buka rekrutmen. Jadi pick up service dihentikan sejak pertengahan 2019. Misalnya pickup service masih tetep jalan, insyaallah masih bisa handle sampek 5 nasabah lah setiap hari. Tapi, kondisi sekarang kurang SDM yaudahlah yang penting jalan”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa layanan *pick up service* benar adanya dilakukan oleh Erahn.id Malang meskipun saat ini sudah diberhentikan. Bahkan, Erahn.id bisa mendapatkan lebih dari 3 nasabah dalam sehari ketika menjalankan layanan tersebut.

Beberapa hasil wawancara dan penjelasan dari beberapa subjek tersebut, dapat disimpulkan bahwa alur pembiayaan yang ada di Erahn.id adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengajuan *online*

Pada pengajuan *online* nasabah diharuskan mengisi web Erahn.id atau chat via *whatsapp* ke nomor admin. Selanjutnya nasabah akan mengisi data dan memberikan keterangan lengkap mengenai kondisi jaminan. Pihak Erahn.id Malang akan memberikan taksiran sementara dari barang jaminan tersebut dan memberi tahu berapa jumlah maksimal pinjaman yang dapat diajukan, biaya administrasi, ujroh setiap bulan, dan harga taksiran barang saat itu. Apabila nasabah setuju dengan jumlah maksimal pinjaman yang

diberikan maka pihak Erah.n.id Malang bisa memberikan jasa *pick up service* atau penjemputan barang agunan. Namun, fasilitas penjemputan barang agunan ini dihentikan sejak pertengahan tahun 2019 dikarenakan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang kurang memadai. Oleh karena itu, sejak saat itu jika nasabah setuju untuk melakukan pinjaman maka nasabah harus datang ke kantor untuk melakukan proses pencairan dana. Sebelum proses pencairan dana, biasanya barang agunan akan di cek ulang oleh pihak Erah.n.id Malang. Setelah itu barulah Erah.n.id Malang dapat menemukan harga taksiran, jumlah pinjaman, dan ujroh yang sesungguhnya. Jika nasabah setuju, selanjutnya dilakukan tanda tangan akad. Pencairan dana bisa langsung diberikan saat itu juga.

## 2. Pengajuan *offline*

Pengajuan *offline* dilakukan dengan langsung mendatangi kantor Erah.n.id Malang dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti KTP dan barang sebagai agunan. Selanjutnya barang akan dicek kondisinya oleh pihak Erah.n.id Malang. Setelah pengecekan, pihak Erah.n.id akan memberi tahpengukuran u kepada nasabah terkait harga taksiran, ujroh setiap bulan, biaya administrasi, dan jumlah maksimal pinjaman yang dapat diajukan. Apabila nasabah setuju, langsung dilakukan tanda tangan akad dan pencairan saat itu juga.

### b. Penerapan manajemen risiko pembiayaan

Pertumbuhan penjualan produk gadai di Erah.n.id Malang yang meningkat dengan pesat meningkatkan risiko yang akan dihadapi oleh Erah.n.id Malang. Risiko yang paling penting untuk di kelola adalah risiko pembiayaan.

Risiko ini terjadi apabila nasabah pembiayaan di Erah.n.id Malang mengalami masalah pada saat pelunasan. Nasabah tidak mampu untuk membayar kewajiban yang telah disepakati di awal tanda tangan akad.

Untuk menghindari dan meminimalisir risiko tersebut, Erah.n.id Malang melakukan proses atau tahap dalam manajemen risiko pembiayaan. Proses manajemen risiko di Erah.n.id Malang adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi risiko

Erah.n.id Malang telah melakukan identifikasi risiko yang disebabkan oleh pembiayaan gadai. Oleh karena itu, Erah.n.id Malang memfokuskan pada satu sumber risiko yaitu barang jaminan. Pada perusahaan gadai, barang jaminan merupakan suatu hal yang penting untuk dianalisa dengan cermat. Apabila tidak teliti dalam mengecek barang jaminan, risiko pembiayaan yang dihadapi akan semakin tinggi. Dalam hal ini, identifikasi risiko yang dilakukan Erah.n.id Malang adalah benar-benar mengecek kondisi barang.

Hal tersebut dapat dibuktikan penulis berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 April 2020 pukul 13.58 WIB dengan Jauhar Maqnun A selaku CMO dari Erah.n.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Kita based on jaminan aja, kalau elektronik dari segi hardware, software, dan tahun keluarannya. Yang paling penting dianalisa adalah hardware, merk, dan tahun keluaran. Kalau misalnya emas keaslian dan kadar”*

Selain itu hasil wawancara yang dilakukan dengan Jauhar Fikri M selaku CEO Erah.n.id Malang pada tanggal 27 April 2020 pukul 16.32 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Identifikasinya ya harus benar-benar ngecek kondisi barang. Sebenarnya dari karakter bisa sih, kaya gimana cara orange berbicara, gerak geriknya bagaimana. Bukan berarti menolak mereka ya, jadi dengan menurunkan rasio pembiayaannya. Biasanya kan kalau pembiayaan yang ada jaminannya pasti ada nilai pembiayaan dari nilai objek jaminannya. Itu sudah mengurangi risiko. Jadi kalau orange gagal bayar pun barangnya masih bisa likuid untuk dijual dan gaada masalah. Ya intinya di barang jaminan”*

Selain itu wawancara yang dilakukan dengan Azis Fathurrahman selaku COO Erah.n.id Malang pada tanggal 29 April 2020 pukul 10.55 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Ketika kita menaksir barang jaminan harus di cek bener2 disitu, kondisinya seperti apa dari mulai kesehatan body dll, lalu kita cocokkan dengan keadaan barang dan harga pasar. Kita juga harus update harga pasar, karena tiap hari ada perubahan harga”*

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa barang jaminan pada pembiayaan gadai merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu, ketika menaksir harga barang harus benar-benar dilakukan dengan teliti. Selain teliti, perusahaan juga harus *update* harga pasar yang sesuai dengan harga barang yang menjadi jaminan gadai.

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah identitas nasabah. Keaslian pemilik barang sangat penting dalam meminimalisir risiko. Apabila barang tersebut bukan milik nasabah sepenuhnya, pada saat terjadi pembiayaan yang bermasalah akan menimbulkan masalah yang baru. Oleh karena itu, keaslian pemilik barang juga harus diperhatikan dengan cermat.

Hal tersebut dapat dibuktikan penulis dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Jauhar Maqun A selaku CMO Erah.id pada tanggal 28 April 2020 pukul 14.15 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Identitas calon nasabah itu perlu diperhatikan untuk melihat keaslian barang jaminan, kondisi barang jaminan. Makanya setiap ada barang gadai, misalnya laptop kita cek filenya, kemudian kamera juga kita cek file yang ada didalamnya. Apakah benar barang tersebut itu milik mereka”*

Selain barang jaminan dan keaslian kepemilikan barang, sebenarnya identifikasi risiko yang ada di Erah.id juga dilakukan dengan melihat karakter dari nasabah tersebut. Hal tersebut dapat dibuktikan penulis dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Jauhar Fikri M selaku CEO Erah.id Malang pada tanggal 27 April 2020 pukul 16.37 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Sebenarnya dari karakter orang itu bisa dilihat, kalau diajak ngobrol dia agak slengekan dan gerak gerik atau gestur tubuh itu kelihatan. Nah, itu butuh pengalaman sih kalau baru melayani gadai sih belum bisa biasanya”*

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa identifikasi merupakan langkah awal yang penting untuk dilakukan pada proses manajemen risiko. Identifikasi risiko yang dilakukan oleh Erah.n.id Malang adalah dengan mengecek barang jaminan sedetail mungkin. Pengecekan dilakukan menyesuaikan barang yang digadaikan. Selain itu, keaslian kepemilikan barang dan karakter dari nasabah juga perlu untuk diperhatikan.

## 2. Pengukuran risiko

Pengukuran risiko digunakan untuk mengetahui besarnya risiko dalam pembiayaan gadai di Erah.n.id Malang. Dalam hal ini, pihak Erah.n.id Malang menjadikan barang jaminan sebagai sebuah bentuk pengukuran risiko. Jadi, barang jaminan benar-benar harus dicek dan analisis dengan benar sesuai dengan kondisi *realnya*. Apabila barang itu mempunyai kelemahan/minus maka Erah.n.id Malang mengurangi harga taksirannya disesuaikan dengan harga pasar. Apabila benar-benar barang dalam kondisi cacat/tidak layak, maka Erah.n.id otomatis menolak nasabah tersebut.

Hal itu dapat dibuktikan oleh penulis dengan wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 Pukul 16.18 WIB dengan Jauhar Fikri M selaku CEO Erah.n.id yang mengatakan:

*“Asal mengecek barangnya aman ya kita terima, kalau ada minese ya taksirannya diturunkan, kalau bener2 parah minese ya ditolak. Pembiayaan yang ada minesnya tetapi kita terima dengan harga taksiran yang diturunkan ya itu ndakpapa, kan udah mengurangi risiko kita itu”*

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan dengan Jauhar Maqnun A pada tanggal 28 April 2020 pukul 13.33 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Kita ya based on jaminan pokoknya, harus benar-benar dalam menganalisa jaminan itu. Karena barang jaminan terkadang susah dijual, kalau bisa terjual juga harganya kurang sesuai dengan yang dibutuhkan untuk melunasi kewajiban nasabah. Kita kan juga mengharapkan adanya sisa supaya bisa dikembalikan ke nasabahnya”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pada pegadaian syari'ah jaminan merupakan acuan dalam segala bentuk untuk meminimalisir risiko. Selain itu, saat menganalisa jaminan di awal pengajuan harus disampaikan apapun hasil pengecekan dari barang tersebut. Kondisi barang di awal mempengaruhi saat pengajuan, mempengaruhi proses akhir pelunasan saat nasabah akan mengambil barangnya. Tetapi, jika ada kerusakan atau kecacatan saat pengambilan barang Erahn.id Malang tetap akan mengganti.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 29 April 2020 pukul 10.43 WIB kepada Aziz Fathurrahman selaku COO dari Erahn.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Pertama kita jelaskan skema Erahn.id itu seperti apa. Seperti taksiran, jasa titip, tenor, kondisi barang seperti apa harus disampaikan semua. Karena perusahaan ini menanggung kondisi barangnya. Kalau memang ada kerusakan ya kita sampaikan misal 1 tombol, biar saat pelunasan barang sesuai. Akadnya juga harus dijelaskan. Diakhir sifatnya tidak mengancam tapi cuma mengingatkan. Disampaikan juga di awal*

*kalau misal gabisa ngelunasi atau apa, disuruh konsultasi atau dibicarakan di awal supaya nasabah tidak takut barangnya dijual”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Erahn.id Malang menanggung kondisi barang yang dititipkan nasabah. Untuk meminimalisir risiko pembiayaan memang harus melihat sisi agunan dengan cermat. Agar tidak terjadi perbedaan informasi yang tidak diharapkan dikemudian hari.

### 3. Pemantauan risiko

Pemantauan risiko harus dilakukan oleh setiap perusahaan, tidak terkecuali dengan Erahn.id Malang. Proses pemantauan risiko di Erahn.id dilakukan dengan cara *maintenance* secara berkala kepada nasabah saat jatuh tempo pelunasan. Selain itu, pengecekan juga dilakukan pada *database* atau catatan nasabah pembiayaan setiap bulannya.

Hal tersebut dapat dibuktikan penulis dengan hasil wawancara yang dilakukan pada 29 April 2020 pukul 10.39 WIB dengan Aziz Fathurrahman selaku COO dari Erahn.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Maintenance berkala itu dilakukan ketika h-7, maks h-3 atau h-1 kita konfirmasi ke nasabah. Kalau misal nasabah cuma pengajuan 1 bulan, bisa diperpanjang 4 bulan berikutnya. Melengkapi administrasi perpanjangan 35rb. Jadi untuk semua tanggungan dilunasi di akhir”*

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 pukul 14.35 WIB dengan Jauhar Maqun A selaku CMO Erahn.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Kalau monitoring ya hanya deket2 jatuh tempo, ya setiap bulan dilihat berapa orang yang jatuh tempo. Catatan pelunasan itu dipantau, ya ada catatannya dalam bentuk database nasabah atau softfile”*

Selain itu hasil wawancara dengan nasabah pada tanggal 30 April 2020 pukul 21.32 WIB atas nama Aditya Ilham yang mengatakan bahwa:

*“Saya dikabarin kak sama pihak Erah.n.id waktu pinjaman saya mau jatuh tempo. Dulu itu saya ditelfon sama petugasnya”*

Dan juga hasil wawancara yang dilakukan dengan nasabah pada tanggal 30 April 2020 pukul 18.42 WIB atas nama Nuke yang mengatakan bahwa:

*“Enggak mbak, setelah serah terima barang jaminan dan uang pinjaman yaudah. Palingan biasanya dapat peringatan ketika H-3 sampe H-1 waktu mau pembayaran”*

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pemantauan risiko dilakukan oleh Erah.n.id Malang dengan cara *maintenance* secara berkala sewaktu pelunasan nasabah sudah jatuh tempo. Hal tersebut dilakukan dengan cara mengingatkan nasabah melalui via *chat* atau via telepon. Nasabah diberi tahu secara berkala dimulai dari h-7 waktu pembayaran hingga h-1 saat jatuh tempo.

#### 4. Pengendalian risiko

Setiap perusahaan juga harus memiliki sistem pengendalian risiko yang memadai dan sesuai dengan kebijakan yang telah disepakati. Pengendalian risiko di Erah.n.id Malang dilakukan dengan menahan risiko, mengurangi risiko, dan menghindari risiko. Untuk melakukan pengendalian

risiko, Erah.n.id masih berpedoman pada barang yang akan digunakan sebagai jaminan oleh nasabah.

Erah.n.id Malang menahan risiko yang disebabkan adanya dampak dari suatu kejadian yang merugikan namun masih dapat diterima. Pernah ada suatu kasus yang mengharuskan Erah.n.id Malang mengikhlaskan agunan dan biaya-biaya yang harus nasabah tanggung dikarenakan nasabah tersebut benar-benar tidak mampu untuk melunasi pembiayaan gadai. Namun, pembiayaan dari nasabah tersebut tergolong kecil nominalnya dan masih dapat di tanggung oleh Erah.n.id Malang.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Jauhar Fikri M selaku CEO Erah.n.id Malang pada tanggal 9 Maret 2020 pukul 09.52 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Dulu pernah ada kasus ya nasabah itu benar-benar tidak bisa membayar, memang sih tetangga sendiri. Kita tau bahwa dia dhuafa’ ya jadi benar-benar tidak bisa membayar dan kita ikhlaskan. Ya barangnya kita kasihkan ke dia. Tapi karena terkendala waktu, kita tidak pernah bisa ketemu dengan anaknya untuk memberikan barangnya, jadi barangnya tetap kita simpan. Barangnya ya ada, tidak kita jual”*

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan dengan Jauhar Maqnun A selaku CMO dari Erah.n.id Malang pada tanggal 28 April 2020 pukul 14.29 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Kita hubungi kasih peringatan bisa berupa perpanjangan, kalau gak bisa keputusan penjualan. Penjualan didiskusikan sama nasabah, mau dijualkan atau dijual sendiri. Dulu ya ada nasabah yang memang benar-*

*benar tidak bisa membayar, waktu itu kecil sih nominalnya, kita ikhlaskan ya gak dibantu jual, barangnya masih ada”*

Erahn.id mengurangi risiko dengan cara mengecek jaminan dengan teliti saat nasabah mengajukan. Selain itu, juga dilakukan dengan cara memberikan tenggang waktu bagi nasabah yang kesulitan untuk melakukan pelunasan karena berbagai yang dialami oleh nasabah. Apabila nasabah benar-benar tidak mampu membayar, maka Erahn.id Malang memberikan opsi untuk membantu jual atau nasabah yang menjual barang jaminan sendiri. Hal-hal tersebut dilakukan oleh Erahn.id Malang untuk mengurangi dampak risiko kerugian yang terjadi karena kegagalan nasabah dalam melunasi pembiayaannya. Nasabah yang catatan selama pembiayaannya tidak baik, di masukkan ke dalam catatan *blacklist*. Jadi, jika suatu hari nasabah tersebut mengajukan lagi Erahn.id Malang bisa menganalisa lebih cermat lagi atau menolak nasabah tersebut.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada nasabah atas nama Nuke pada tanggal 30 April 2020 pukul 18.53 yang mengatakan bahwa:

*“Saya dikasih waktu untuk melunasi sekitar 1-2 minggu, jadi barang saya tetap di keep oleh pihak Erahn.id dan masih aman di sana”*

Kemudian hasil wawancara dengan nasabah atas nama Aditya Ilham pada tanggal 20 April 2020 pukul 21.39 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Menghubungi kak, saya dikasih tau kalo barang saya dibantu dijualkan sama pihak Erahn.id agar pinjaman saya bisa segera terselesaikan. Dan saya menyetujui karena posisi saya saat ini masih belum*

*bisa melunasinya. Kalo dari Erah.n.id katanya nanti dikabarin lagi kak, prosesnya saat ini memang harus nunggu dulu karena ada wabah, jadi untuk dijual kan di harga maksimal perlu waktu. Katanya kalo ada sisa dari penjualan akan dikembalikan ke saya”*

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan dengan Jauhar Maqnun A selaku CMO dari Erah.n.id Malang pada tanggal 28 April 2020 pukul 14.31 WIB yang mengatakan bahwa:

*“Ada, itu di situ juga kita analisa nasabah ini lancar gak. Apabila tidak, kita masukkan ke black list”*

Selain itu, Erah.n.id Malang juga menghindari adanya risiko yang mungkin terjadi. Hal tersebut dilakukan dengan cara menolak pengajuan gadai apabila barang jaminan benar-benar tidak layak. Proses pengendalian risiko lain dilakukan dengan hati-hati oleh Erah.n.id Malang saat menerima gadai berupa emas. Perusahaan tersebut lebih banyak menerima barang elektronik seperti Leptop, Kamera, dan *Handphone* dari pada emas. Dikarenakan, sumber daya manusia yang ada masih kurang mampu dalam menganalisa kadar dan keaslian dari emas. Oleh karena itu Erah.n.id Malang saat menerima gadai perhiasan, pengecekan kadar dan keasliannya dilakukan ke pihak yang lebih profesional.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada 28 April 2020 pukul 14.37 WIB dengan Jauhar Maqnun A selaku CMO Erah.n.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Kita setiap bulan adakan pelatihan dan eveluasi, mendatangi orang yang memiliki kualitas (mentor) contoh nya waktu itu ke kepala pengurusan*

*Pegadaian Emas di BSM Surabaya. Soalnya kita sudah punya kan alatnya untuk mengetahui keaslian emas dan kadarnya itu, cuma kita masih kurang yakin aja, jadi lebih baik di cek kan ke yang lebih ahli”*

Berdasarkan beberpa hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam memitigasi risiko pembiayaan, Erahn.id Malang lebih menghindari aktivitas yang dapat meningkatkan tingkat risiko. Seperti menolak nasabah yang *track record* nya buruk, mengecek keaslian dan kadar emas ke pihak yang lebih profesional, dan berupaya untuk membantu nasabah menjual barang jaminan agar pembiayaan dapat terselesaikan.

#### 4.1.6 Kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada Erahn.id Malang

Dalam menjalankan sebuah bisnis, kendala yang dihadapi oleh perusahaan terkadang sulit dihindari. Dalam merapkan manajemen risiko pembiayaan, Erahn.id Malang mengalami beberapa kendala yaitu nasabah yang susah dihubungi atau kadang pihak Erahn.id Malang lupa mengingatkan waktu jatuh tempo pembayaran, barang jaminan yang susah dijual, dan barang jaminan yang terjual namun belum mampu menutupi pokok dan biaya yang harus nasabah bayar.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 April 2020 pukul 14.39 WIB dengan Jauhar Maqnun A selaku CMO dari Erahn.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Paling cuma lupa ngingetin waktunya jatuh tempo pelunasan. Kalau keteledoran masalah pengecekan barang juga pernah. Karena barang jaminan terkadang susah dijual, kalau bisa terjual juga harganya*

*kurang sesuai dengan yang dibutuhkan untuk melunasi kewajiban nasabah. Kita kan juga mengharapkan adanya sisa supaya bisa dikembalikan ke nasabahnya”*

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 pukul 16.17 WIB dengan Jauhar Fikri M selaku CEO Erah.n.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Ya susah dijual aja terkadang barangnya. Bahkan ketika dijual harganya dibawah biaya-biaya yang wajib dibayar nasabah. Kadang barang terlalu mahal itu gak direspon market untuk jual beli barang. Karena barang-barang elektronik kan banyak maine di konter makelar-makelar mainnya untuk jual beli elektronik. Erah.n.id biasanya dijualnya ya ditawarkan di seluruh platform jual beli”*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa barang jaminan yang kualitasnya bagus terkadang susah untuk dijual. Karena yang melakukan jual beli barang elektronik itu biasanya makelar atau konter. Kebanyakan dari mereka menawarkan harga yang murah, sehingga sangat sulit bagi Erah.n.id Malang menemukan harga yang baik bagi agunan nasabah. Oleh karena itu, Erah.n.id Malang juga harus mengetahui harga taksiran barang terbaru (*terupdate*)

#### 4.1.7 Penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada Eahn.id Malang

Penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan di Eahn.id Malang dilakukan dengan cara *maintenance* berkala, *uprading knowledge*, dan menurunkan harga barang jaminan yang sesuai dengan *market*.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan pada tanggal 29 April 2020 pukul 10.57 WIB dengan Aziz Fathurrahman selaku COO Eahn.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Harus lebih dikuatin ke maintance berkalanya, bener-bener gak bisa biasanya bilang. Kalau gak bisa dihubungi tetep masuk masa kompensasi lalu dijual. Di awal itu sudah kita infokan biar gak kaget kok moro-moro dijual sih”*

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 April 2020 pukul 14.34 WIB dengan Jauhar Maqun A selaku CMO Eahn.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Untuk pemantaunnya ya setiap bulan memberikan pemberitahuan kalau mau jatuh tempo, menerima jaminan yang barangnya berkualitas dan masih memiliki nilai jual yang tinggi, memantau nasabah dari database. Kalau pas susah dijual, mau gak mau ya diturunkan sesuai dengan kondisi market”*

Selain itu, hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 April 2020 pukul 14.22 WIB dengan Jauhar Fikri M selaku CEO Eahn.id Malang yang mengatakan bahwa:

*“Upgrading knowledge dengan memanfaatkan relasi dari mentor dan founder, kayak belajar marketing, manajemen keuangan gimana. Ya dibanyaikin online dan offline course sih pokoknya.”*

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa harga pasar untuk barang elektronik maupun emas harus dipastikan sesuai dengan kondisi pasar agar memudahkan pihak Erah.id Malang. Langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan kendala adalah dengan menerima harga yang sesuai dengan pasar ketika barang tersebut susah untuk dijual. Harga terbaik diambil oleh Erah.id diharapkan mampu menutupi biaya-biaya yang harus ditanggung nasabah serta sisa yang bisa dikembalikan untuk nasabah.

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pentransformasian dan pengabstraksian data kasar dari lapangan. Fungsi dari proses ini adalah untuk menggolongkan, mengarahkan, dan menajamkan data. Selain itu, untuk membuang data yang sekiranya tidak diperlukan penulis agar interpretasi dapat ditarik. Melalui penelitian yang dilakukan, penulis mereduksi data yang telah didapatkan. Proses ini dilakukan ketika data sudah terkumpul, dari awal sampai akhir penelitian. Adapun hasil reduksi data yang peneliti peroleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Reduksi Data

Implementasi	Sumber	Reduksi Data
Alur pembiayaan	Subjek 2	Tahap-tahap yang harus dilalui ya nasabah bisa datang langsung atau menghubungi CS lewat telpon, bisa juga lewat website. Kalau lewat web dikonformasi dulu mau <i>pick up service</i> atau datang ke kantor. Prosesnya ya pertama Pengajuan, kedua, barang di cek dianalisa layak gak mendapat pembiayaan, yang ketiga jika layak, langsung dikasi pembiayaan.
Proses manajemen risiko	Subjek 1	Asal mengecek barangnya aman ya kita terima, kalau ada minese ya taksirannya diturunkan, kalau bener2 parah minese ya ditolak. Pembiayaan yang ada minesnya tetapi kita terima dengan harga taksiran yang diturunkan ya itu ndakpapa, kan udah mengurangi risiko kita itu
Proses manajemen risiko	Subjek 3	Pertama kita jelaskan skema Erah.n.id itu seperti apa seperti taksiran, jasa titip, tenor, kondisi barang seperti apa harus disampaikan semua. Karena perusahaan ini menanggung kondisi barangnya. Kalau memang ada kerusakan ya kita sampaikan misal 1 tombol, biar saat pelunasan barang sesuai. Akadnya juga harus dijelaskan.
Proses manajemen risiko	Nasabah 1	Saya dikabarin kak sama pihak Erah.n.id waktu pinjaman saya mau jatuh tempo. Dulu itu saya ditelfon sama petugasnya Petugas erahn sebenarnya sudah mengasih kompensisasi tambahan waktu buat saya mba sekitar 3 minggunan untuk mempermudah saya.
Proses manajemen risiko pembiayaan	Subjek 2	Kita hubungi kasih peringatan bisa berupa perpanjangan, kalau gabisa keputusan penjualan. Penjualan didiskusikan sama nasabah, mau dijual atau dijual sendiri.
Kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan	Subjek 2	Paling cuma lupa ngingetin waktunya jatuh tempo pelunasan. Kalau keteledoran masalah pengecekan barang juga pernah. Karena barang jaminan terkadang susah dijual, kalau bisa terjual juga harganya kurang sesuai dengan yang dibutuhkan untuk melunasi kewajiban nasabah. Kita kan juga mengharapkan adanya sisa supaya bisa dikembalikan ke nasabahnya
Kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan	Subjek 1	Ya susah dijual aja terkadang barangnya. Bahkan ketika dijual harganya dibawah biaya2 yang wajib dibayar nasabah.

		Kadang barang terlalu mahal itu gak direspon market untuk jual beli barang. Karena barang2 elektronik kan banyak maine di konter makelar2 mainnya untuk jual beli elektronik. Erahn biasanya dijualnya ya ditawarkan di seluruh platform jual beli
Penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko	Subjek 2	Untuk pemantaunnya ya Setiap bulan memberikan pemberitahuan kalau mau jatuh tempo, menerima jaminan yang barangnya berkualitas dan masih memiliki nilai jual yang tinggi, Memantau nasabah dari database. Kalau pas susah dijual, mau gak mau ya diturunkan sesuai dengan kondisi market

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syariah

Pembiayaan secara luas diartikan sebagai pembelanjaan atau *financing*, yaitu pendaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Baik direncanakan diri sendiri maupun direncanakan oleh orang lain. Pembiayaan dalam arti sempit merupakan pembiayaan yang dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga keuangan seperti pegadaian syari'ah kepada nasabah (Muhammad, 2014)

Produk pembiayaan yang diberikan lembaga keuangan berbeda-beda. Berdasarkan hal tersebut, maka produk pembiayaan akan memberikan risiko yang berbeda-beda terhadap setiap akadnya (Muhamad, 2014). Risiko sendiri merupakan kemungkinan suatu tindakan, atau kejadian yang menimbulkan dampak berlawanan dengan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 1/POJK.05/2015 tentang manajemen risiko bagi lembaga jasa keuangan non

bank terdapat delapan risiko, salah satunya adalah risiko pembiayaan. Risiko pembiayaan adalah risiko yang terjadi dikarenakan kegagalan nasabah dalam memenuhi kewajiban kepada perusahaan pembiayaan.

Risiko sendiri dibagi beberapa jenis diantaranya adalah risiko alami/murni dan risiko spekulatif. Risiko murni merupakan risiko yang tidak memungkinkan adanya keuntungan misalnya bencana alam. Sedangkan risiko spekulatif adalah risiko yang memungkinkan adanya keuntungan misalnya jual beli saham.

Risiko yang banyak terjadi pada lembaga keuangan adalah risiko spekulatif (Hanafi, 2012). Namun, tidak memungkinkan risiko murni juga bisa terjadi. Risiko spekulatif diantaranya sebagai berikut:

- a. Risiko pasar, adalah risiko yang terjadi akibat volatilitas harga pasar atau pergerakan harga;
- b. Risiko pembiayaan, adalah risiko diakibatkan oleh *counter party* gagal dalam memenuhi kewajiban kepada lembaga keuangan;
- c. Risiko likuiditas, merupakan risiko yang terjadi dikarenakan gangguan pasar yang menyebabkan kebutuhan kas tidak terpenuhi;
- d. Risiko operasional, merupakan risiko diakibatkan karena kesalahan manusia dan mengakibatkan kerugian, *human error*, kegagalan sistem, pengendalian, dan prosedur yang kurang.

Menurut Bank Indonesia (2013) ada delapan jenis risiko yang ada di bank umum. Risiko tersebut adalah risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, risiko strategi, dan risiko kepatuhan. Perusahaan dianggap perlu mempertimbangkan

risiko-*risiko* yang dapat mengancam usahanya. Sehingga perusahaan dapat menjalankan usahanya dengan tata kelola yang baik dan benar (Bank Indonesia, 2013).

Risiko dalam pandangan Islam merupakan akibat dari sebuah bisnis, tetapi akibat tersebut tidak boleh terjadi dikarenakan tidak dikerjakan secara serius. Bisnis harus dijalankan sesuai dengan tuntunan Islam dan hasilnya diserahkan kepada Allah SWT (Indirawati, dkk, 2012). Perspektif Islam pengelolaan risiko suatu perusahaan dapat dikaji dari kisah Nabi Yusuf dalam menafsirkan mimpi seorang raja pada masa itu. Hal tersebut terdapat dalam al-Qur'an surat Yusuf Ayat 43 sebagai berikut :

*“Raja berkata (kepada orang-orang terkemuka dari kaumnya): ‘Sesungguhnya aku bermimpi melihat tujuh ekor sapi betina yang gemuk-gemuk di makan oleh tujuh ekor sapi betina yang kurus-kurus dan tujuh bulir (gandum) yang hijau dan tujuh bulir lainnya yang kering.’ Hai orang-orang yang terkemuka: ‘Terangkanlah kepadaku tentang ta’bir mimpiku itu jika kamu dapat mena’birkan mimpi’ “ (QS. Yusuf:43)*

Secara filsafati, melihat kisah Yusuf dan negerinya menjelaskan bahwa sejatinya manusia selalu menginginkan kepastian, bukan sebuah kemungkinan. Manusia yang selalu berusaha untuk mendapatkan sebuah kepastian, pada dasarnya adalah manusia yang sedang berusaha mendekatkan diri kepada Allah SWT. Oleh karena itu, ketika manusia berusaha menerapkan sebuah hal yang berkaitan dengan manajemen risiko, mengatur semua kendala dan penyelesaiannya, sejatinya manusia itu sedang memenuhi panggilan Allah (Supriyo, 2017)

Erahn.id merupakan pegadaian syari'ah termasuk dalam lembaga keuangan non bank. Beberapa risiko tentu dapat di alami oleh Erahn.id Malang. Dalam menerapkan manajemen risiko pembiayaan, beberapa risiko yang mungkin terjadi adalah risiko spekulatif seperti risiko pasar (pembiayaan), risiko hukum, dan risiko operasional.

Risiko pertama yang ada di Erahn.id Malang yaitu risiko operasional, seperti kesalahan dalam penaksiran barang jaminan, kurangnya sumber daya manusia, dan ketelitian dalam mengetahui kadar dan keaslian emas (Fathurrahman, 2020). Selanjutnya yaitu risiko hukum, di mana Erahn.id belum mendapatkan izin (legalitas) dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dan yang terakhir adalah risiko pembiayaan yaitu risiko yang penting untuk dikendalikan (Fikri, 2020). Risiko tersebut terjadi ketika nasabah Erahn.id tidak dapat melunasi pembiayaan gadai pada waktu yang telah disepakati.

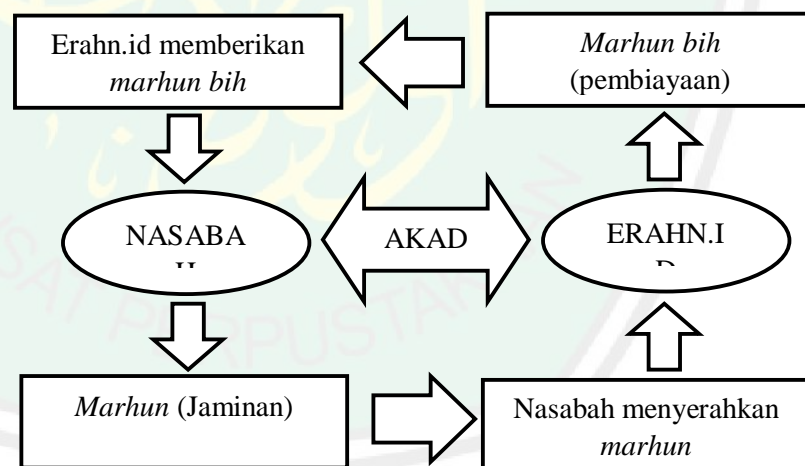
Dalam prinsip pemberian pembiayaan, terdapat penilaian yang disebut dengan prinsip 5C. Analisis 5C ini digunakan untuk mendapatkan keyakinan mengenai nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan pembiayaan. Prinsip 5C tersebut adalah *character* (kepribadian), *capacity* (kemampuan), *capital* (modal), *collateral* (jaminan) dan *condition of economic* (kondisi ekonomi). Namun, pada lembaga keuangan non bank seperti pegadaian syari'ah, prinsip tersebut tidak seluruhnya dipakai. Pegadaian syari'ah hanya perlu menganalisis *collateral (jaminan)* pada saat nasabah mengajukan pembiayaan gadai. Adapun alur pengajuan pembiayaan dan proses manajemen risiko di Erahn.id Malang adalah sebagai berikut:

e. Alur pembiayaan

Alur pembiayaan merupakan proses yang dilakukan pegadaian dalam melakukan pencairan pembiayaan kepada nasabah. Alur pembiayaan dapat pula diartikan sebagai proses yang harus dilakukan nasabah untuk mengajukan pembiayaan ke pegadaian syari'ah. Alur pembiayaan merupakan langkah yang penting dalam pencairan pembiayaan, dengan berbagai kebijakan dalam setiap produk yang ada.

Terdapat beberapa alur dalam melakukan pembiayaan gadai. Beberapa nasabah Erah.n.id tertarik untuk mengajukan pembiayaan melalui media, diantaranya melalui web atau via chat admin Erah.n.id Malang. Berikut ini skema alur pembiayaan nasabah yang ada di Erah.n.id Malang.

Gambar 4.2. Skema pemberian gadai di Erah.n.id Malang



Sumber: Diolah Penulis, (2020)

Keterangan:

1. Nasabah datang ke kantor Erah.n.id Malang
2. Nasabah menyerahkan KTP/Kartu identitas diri
3. Nasabah membawa barang jaminan (*marhun*), barang jaminan merupakan barang yang memiliki nilai ekonomis dan sesuai dengan ketentuan Erah.n.id Malang
4. Barang jaminan (*marhun*) diserahkan kepada Erhan.id. Hal ini dilakukan agar barang bisa ditaksir oleh Erah.n.id Malang, sehingga menemukan harga pasar yang sesuai, maksimal pinjaman, ujroh, dan biaya administrasi
5. Tanda tangan akad *qardh* dan akad *ijarah* untuk pemberian pembiayaan pada surat bukti *rahn*. Akad pertama yang dilakukan adalah akad *ijarah* dulu, kemudian baru akad *qardh*. Hal ini dilakukan karena Erah.n.id Malang merupakan perusahaan pegadaian syari'ah di mana dalam pinjaman (*qardh*) tidak boleh mensyaratkan apapun. Jadi, pada Akad *ijarah* nya yang boleh dibebankan ujroh sebagai bentuk jasa pemeliharaan barang.
6. Proses pencairan dana kepada nasabah atau *rahin*. Hal ini dilakukan dengan menyerahkan barang jaminan kepada *murtahin* (Erah.n.id Malang) agar dana bisa diserahkan kepada nasabah. Dalam hal ini, terjadi berita acara serah terima barang yang telah disediakan oleh Erah.n.id Malang

Pada intinya proses gadai yang telah dijelaskan, baik secara *online* maupun *offline* adalah sama. Yang membedakan adalah pada proses pengajuan melalui *online*, nasabah terlebih dahulu mengunjungi web Erah.n.id, kemudian nasabah akan mendapat harga taksiran sementara dari Erah.n.id Malang. Jika setuju, nasabah mendatangi kantor Erah.n.id Malang dan terjadi proses yang sama seperti pengajuan *offline*.

f. Proses manajemen risiko

Risiko dapat terjadi pada seluruh kegiatan usaha dan tidak dapat dihindari. Dalam beberapa situasi, risiko yang terjadi bisa menyebabkan kerugian yang signifikan. Oleh karena itu, risiko penting untuk dikelola. Manajemen risiko bertujuan untuk mengelola risiko tersebut sehingga kita bisa memperoleh hasil yang optimal (Hanafi, 2012).

Keberhasilan dalam penerapan manajemen risiko sangat diharapkan bagi seluruh perusahaan, tidak terkecuali dengan Erah.n.id Malang. Penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh Erah.n.id Malang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang akan terjadi. Sehingga risiko dapat diminimalisir dan tujuan perusahaan bisa tercapai dengan optimal.

Proses manajemen risiko dilakukan melalui proses-proses berikut ini.

## 1. Identifikasi risiko

Dilakukan dengan mengidentifikasi risiko-risiko apa saja yang dihadapi oleh suatu perusahaan. Ada beberapa teknik untuk mengidentifikasi risiko, misalnya dengan menelusuri sumber risiko hingga terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan. Sebagai contoh, tempat penyimpanan minyak tanah yang dekat dengan kompor. Kompor yang ditaruh didekat minyak tanah meningkatkan terjadinya kecelakaan dikarenakan api adalah sumber risiko. Sedangkan bangunan yang terbakar merupakan *eksposur* yang dihadapi oleh perusahaan. Beberapa situasi risiko yang dihadapi perusahaan cukup standar. Misalnya bank yang menghadai risiko kredit (risiko pembiayaan), yaitu ketika debitur tidak mampu melunasi hutangnya.

## 2. Evaluasi dan pengukuran risiko, dan

Langkah selanjutnya adalah mengukur dan mengevaluasi risiko tersebut. Tujuan dilakukan evaluasi risiko adalah untuk mengetahui karakteristik risiko lebih mendalam. Jika memahami risiko dengan baik, maka akan lebih mudah untuk mengendalikannya. Beberapa teknik untuk mengukur risiko tergantung pada jenis risiko tersebut. Misalnya risiko perubahan tingkat bunga yang bisa dikur dengan teknik durasi (*duraion technic*).

### 3. Pengelolaan risiko

Setelah melakukan analisis dan evaluasi risiko, proses selanjutnya adalah mengelola risiko tersebut. Apabila sebuah perusahaan gagal dalam mengelola risiko, maka konsekuensi yang diterima bisa cukup serius, misalnya kerugian yang besar. Pengendalian risiko bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti, penghindaran, ditahan (*retention*), diversifikasi, dan transfer risiko.

Di tengah usaha yang mulai berkembang pesat dan laju penjualan gadai yang tinggi, Erah.n.id Malang akan menghadapi berbagai risiko. Misalnya risiko pembiayaan, ketika nasabah tidak mampu melunasi pembiayaannya. Oleh sebab itu, penerapan manajemen risiko sangat penting bagi Erah.n.id Malang untuk dikelola. Proses manajemen risiko yang dilakukan oleh Erah.n.id Malang berpedoman pada teori secara umumnya. Yaitu dengan mengikuti langkah-langkah identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko.

Identifikasi risiko di Erah.n.id Malang dilakukan dengan cara mengecek barang dengan detail dan mengecek keaslian kepemilikan barang. Proses tersebut terjadi saat nasabah mengajukan pembiayaan gadai di Erah.n.id Malang. Pengecekan barang dilakukan sesuai dengan jenis barang yang diagunkan. Misalnya barang elektronik, kondisi *hardware*, *software*, tipe, dan *merk* dari barang tersebut menjadi beberapa hal yang penting untuk diketahui. Sedangkan keaslian dan kadar adalah hal-hal yang harus dipahami jika barang tersebut berupa

emas. Identifikasi tersebut dilakukan untuk mengurangi risiko di kemudian hari, karena Erah.n.id Malang menanggung dan memelihara barang sejak barang tersebut diserahkan dengan akad *ijarah*.

Nasabah akan meminta pertanggungjawaban atas *ujroh* yang dia bayar sesuai perjanjian yang disepakati. Apabila kondisi barang yang dijaminakan sewaktu pengajuan dalam kondisi yang baik, maka saat diserahkan harus dalam kondisi baik pula. Namun, apabila terjadi kecacatan saat nasabah melunasi pembiayaan, itu sudah menjadi risiko Erah.n.id Malang dan harus ditanggung. Oleh karena itu, pentingnya identifikasi risiko merupakan harus benar-benar diperhatikan oleh perusahaan.

Kemudian proses pengukuran risiko yang dilakukan oleh Erah.n.id Malang adalah dengan mengetahui kondisi barang jaminan lebih detail saat nasabah mengajukan pembiayaan. Perbedaannya dengan identifikasi risiko adalah pada pengukuran risiko, harga taksiran barang menjadi berbeda-beda disesuaikan dengan jenis barang tersebut. Semakin berisiko barang tersebut, maka semakin rendah harga pasar/harga taksiran dari barang tersebut. Dalam hal ini, Erah.n.id menerima barang yang memang layak dan memiliki nilai ekonomis. Kemudian mengurangi harga taksiran saat terjadi sedikit kecacatan/minus barang. Erah.n.id Malang juga akan menolak pengajuan gadai apabila barang tidak sesuai dengan ketentuan, misalnya laptop yang sudah rusak pada beberapa tombol disertai layar yang bergaris putih. Hal ini dikarenakan apabila pembiayaan tersebut diambil, maka

akan meningkatkan risiko pembiayaan dari Erah.n.id Malang. Sebab, seiring berjalannya waktu barang akan bertambah rusak dan tidak lagi memiliki nilai ekonomis.

Selanjutnya proses pemantauan risiko yang dilakukan di Erah.n.id Malang adalah dengan pengecekan *database* jatuh tempo secara berkala. *Maintenance* secara berkala dilakukan dengan mengingatkan atau menghubungi nasabah pada saat waktu pelunasan sudah dekat. Hal tersebut dilakukan apabila hari sudah dekat menjelang h-7 hingga h-1 pelunasan. Nasabah dihubungi via telepon atau via *chat whatsapp*. Selain itu, setiap bulan Erah.n.id Malang akan memilah-milah nasabah mana yang masuk pada zona merah (waktunya pelunasan) tetapi belum dilunasi. Kemudian memasukkan nasabah dalam daftar catatan hitam (*blacklist*) bagi nasabah yang *track recordnya* buruk selama menerima pembiayaan. Kemudian menggolongkan nasabah-nasabah yang meminta waktu keringanan atau masa tenggang pembayaran.

Proses selanjutnya adalah dengan mengendalikan risiko, agar risiko yang terjadi tidak semakin parah dan menimbulkan kerugian. Pengendalian risiko saat terjadinya risiko pembiayaan yang bermasalah dilakukan Erah.n.id Malang dengan dua cara, yaitu:

a. Nasabah yang jatuh tempo dan bisa dihubungi

Apabila nasabah yang sudah jatuh tempo pelunasan bisa dihubungi, maka akan dikonfirmasi mengapa belum bisa melunasi. Dan jika nasabah meminta waktu keringanan, Erah.n.id Malang akan memberikan waktu sampai nasabah tersebut mampu melunasi.

Keringanan waktu tersebut biasanya diberikan dalam kurun waktu 1-2 minggu. Adapun nasabah yang benar-benar tidak mampu membayar diberikan opsi untuk menjual barangnya sendiri atau dibantu jual oleh Erah.n.id Malang.

Jika nasabah memilih menjual sendiri, maka Erah.n.id Malang akan memberikan keterangan lengkap mengenai kondisi barang beserta spesifikasi barang. Namun, jika nasabah memilih untuk dibantu jual oleh pihak Erah.n.id Malang, maka nasabah cukup melakukan kesepakatan harga jual yang harus ditawarkan oleh Erah.n.id Malang. Harga terbaik menjadi pilihan Erah.n.id Malang saat menjual barang nasabah. Karena, Erah.n.id Malang berharap agar ada sisa penjualan yang bisa dikembalikan kepada nasabah. Selain itu, proses jual dilakukan mandiri dengan menawarkan ke platform-platform jual beli. Jadi, tidak ada tangan kedua atau keuntungan lain yang terbentuk dari barang jaminan tersebut.

b. Nasabah yang jatuh tempo tetapi tidak bisa dihubungi

Apabila nasabah sudah memasuki masa jatuh tempo pelunasan dan tidak bisa dikonfirmasi sampai pada h-1. Maka kebijakan yang dilakukan oleh Erah.n.id Malang adalah dengan menunggu nasabah tersebut sampai bisa dihubungi. Masa menunggu tersebut adalah 1-2 minggu. Pada masa itu, Erah.n.id Malang tetap berupaya menghubungi nasabah dan menunggu kabar. Apabila masa menunggu telah habis, maka proses eksekusi jaminan akan tetap dilakukan oleh Erah.n.id Malang. Apabila barang tersebut terjual dan

memiliki sisa, maka sisa tersebut akan disimpan sebagai hak dari nasabah. Apabila selama 1 tahun nasabah tidak datang untuk memintak haknya dari kelebihan penjualan tersebut, maka akan dimasukkan ke dana sosial yang kemudian disalurkan kepada yang berhak menerima.

#### 4.2.2 Kendala yang dihadapi dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syariah

Sebuah lembaga keuangan dalam menjalankan kegiatannya memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan dapat dimanfaatkan dengan optimal. Pada kenyataannya, setiap perusahaan mengalami keterbatasan sumber daya manusia yang disebut sebagai kendala atau *constraint*. Kendala dapat mempengaruhi profitabilitas dan kelancaran operasional perusahaan. Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan dunia perekonomian menuntut setiap perusahaan untuk melakukan identifikasi untuk mengantisipasi kendala yang terjadi (Sihadi, 2018).

Kendala adalah segala sesuatu yang terjadi dan bisa menghambat kegiatan operasional lembaga keuangan, sehingga kendala juga bisa menimbulkan kerugian bagi perusahaan (Blocher, 2014). Setiap subjek memiliki kendala/hambatan internal dan eksternal yang berbeda-beda. Adapun kendala yang dihadapi oleh Sumber Daya Manusia (SDM) di Erahn.id Malang adalah:

##### a. Lupa dalam mengingatkan tanggal jatuh tempo

Sumber daya manusia (SDM) Erahn.id Malang yang terbatas menjadi penyebab lupa untuk mengingatkan atau mengkonfirmasi

nasabah yang sudah waktunya melunasi pembiayaan. Hal ini dikarenakan SDM dari Erah.n.id Malang banyak meng*handle* proyek yang lain di luar tugas di Pegadaian (Fikri, 2020). Akibatnya pelunasan menjadi lebih lama dan biaya pemeliharaan barang tetap menjadi tanggungan perusahaan. Ketika pengecekan *database* nasabah tidak bisa dilakukan sebulan sekali, maka akan di gabung dengan bulan berikutnya. Hal tersebut akan meningkatkan risiko pembiayaan yang berimbas pada peningkatan *non performing financing* (NPF).

b. Barang jaminan yang susah dijual

Barang jaminan yang susah dijual biasanya dikarenakan belum menemukan harga yang sesuai dengan permintaan nasabah. Selain itu, barang yang terlalu mahal juga menjadi salah satu alasan mengapa barang jaminan tersebut tidak banyak yang minat. Persaingan antara makelar dan konter-konter jual beli dapat memainkan harga penjualan. Sehingga sangat sulit untuk menemukan harga terbaik.

c. Pengetahuan mengenai keaslian dan kadar emas

Nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan gadai dengan jaminan barang perhiasan menjadi tantangan tersendiri bagi Erah.n.id Malang. Peralnya, Sumber Daya Manusia (SDM) di Erah.n.id belum benar-benar profesional dalam melakukan pengecekan keaslian dan kadar dari emas. Erah.n.id Malang sebenarnya sudah mempunyai alat untuk mengecek keaslian dan kadar emas. Alat tersebut tidak digunakan karena mereka belum cukup berani untuk melakukan pengecekan mandiri (Maqnun, 2020).

#### 4.2.3 Penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan pada perusahaan *fintech* pegadaian syariah (Erahn.id Malang)

Penyelesaian kendala dalam penerapan manajemen risiko pembiayaan di Erahn.id Malang dilakukan dengan cara *maintenance* berkala, *uprading knowledge*, dan menurunkan harga barang jaminan yang sesuai dengan *market*.

Erahn.id Malang menyelesaikan kendala saat lupa mengingatkan nasabah yang jatuh tempo dengan cara tetap melakukan *maintenance* secara berkala. Selain itu juga menanggung beban pemeliharaan dari barang jaminan lebih lama lagi, karena yang seharusnya dilunasi tetapi tidak diambil nasabah dan akhirnya masih menjadi tanggung jawab Erahn.id Malang (Fathurrahman, 2020). Peringatan tanggal jatuh tempo akan dikonfirmasi segera saat catatan pelunasan atau *database* nasabah sudah di golong-golongkan. Hal tersebut dapat dilakukan pada bulan berikutnya.

Kemudian Erahn.id Malang harus bisa mengetahui harga pasar yang sesuai untuk barang elektronik maupun emas. Langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan kendala adalah dengan menerima harga jual barang jaminan yang sesuai dengan pasar tersebut dan menjelaskan kondisi sebenarnya kepada nasabah. Harga terbaik diambil oleh Erahn.id diharapkan mampu menutupi biaya-biaya yang harus ditanggung nasabah dan sisa hasil penjualan dapat dikembalikan kepada nasabah.

Selanjutnya, langkah yang dilakukan oleh Erahn.id Malang adalah dengan *menguprade knowledge* atau pengetahuan. Hal tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas SDM Erahn.id Malang. Setiap bulan Erahn.id

mengadakan evaluasi dan kajian yang memanfaatkan relasi dari mentor dan *founder*. Selain itu, SDM Erahn.id lebih banyak melakukan kegiatan *online* dan *offline course* agar pengetahuan mengenai bisnis dan ekonomi syari'ah semakin bertambah (Fikri, 2020).



## BAB V PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

- a. Penerapan manajemen risiko pembiayaan di Erah.n.id Malang dilakukan melalui beberapa proses manajemen risiko. Proses-proses manajemen risiko tersebut mencakup identifikasi risiko, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko. Adapun identifikasi risiko yang dilakukan Erah.n.id Malang adalah dengan melakukan pengecekan pada kondisi dan kepemilikan barang dengan detail saat nasabah melakukan pengajuan pembiayaan. Proses selanjutnya adalah pengukuran risiko, pada tahap ini Erah.n.id Malang melakukan pengecekan kondisi barang dengan taksiran yang berbeda-beda dari setiap jenis barang. Hal tersebut bergantung pada bagaimana kondisi barang saat dilakukan pengajuan sebagai barang jaminan. Selanjutnya adalah proses pemantauan, pada tahap ini Erah.n.id Malang melakukan pengecekan *database* nasabah setiap bulannya. Ketika sudah jatuh tempo, nasabah akan diingatkan melalui telepon atau *chat* via *whatsApp*. Kemudian pada tahap terakhir yaitu pengendalian risiko dilakukan oleh Erah.n.id dengan cara memberikan keringanan waktu bagi nasabah yang kesulitan untuk melunasi pada saat jatuh tempo. Selain itu, Erah.n.id Malang berusaha untuk membantu menjualkan barang jaminan apabila nasabah benar-benar tidak mampu melunasi kewajibannya.
- b. Kendala yang dihadapi oleh Erah.n.id Malang dalam menerapkan manajemen risiko pembiayaan adalah sebagai berikut: (1) lupa dalam mengingatkan nasabah yang sudah jatuh tempo pelunasan; (2) barang

jaminan yang susah dijual; dan (3) pengetahuan yang minim atas keaslian dan kadar perhiasan (emas).

- c. Dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi saat menerapkan manajemen risiko pembiayaan, hal yang dilakukan oleh Erah.n.id Malang yaitu: (1) melakukan *maintenance* secara berkala; (2) mengetahui harga pasar yang sesuai kebutuhan dan selalu *diupdate*; serta (3) *upgrading knowledge* dengan menambah ilmu dari relasi *founder* Erah.n.id Malang dan dengan cara *online* atau *offline course*.

#### 4.2 Saran

Erah.n.id Malang perlu mendapatkan dukungan dari publik secara kuat. Pengembangan sistem teknologi yang sempurna juga perlu menjadi perhatian. Selain itu, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau akan mempermudah nasabah untuk mengajukan pembiayaan. Kemudian, Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai dan memiliki kualitas yang bagus menjadi hal penting bagi Erah.n.id. Selain itu, praktik gadai syari'ah di Erah.n.id Malang seharusnya mendapatkan dukungan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan cara mendaftarkan legalitas hukum di OJK. Jadi, seluruh praktik pembiayaan yang ada di Erah.n.id bisa mendapatkan pengawasan yang baik dari OJK.

Kemudian, saran untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti di Erah.n.id Malang bukan hanya pada risiko yang terjadi di Erah.n.id Malang dan penerapan proses manajemen risiko tetapi juga membahas metode pada penerapan manajemen risiko seperti *enterprise risk management*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman, A. Karim. 2007. *Bank Islam: Analisi Fiqih dan Keuangan*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Adiwarman, A. Karim. 2013. *Bank Islam: Fiqih dan keuangan*. Edisi Kelima. Cetakan ke 9. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Anshori, Miswan. 2019. Perkembangan dan Dampak Financial Technology (Fintech) terhadap Industri Keuangan syari'ah di Jawa Tengah. *Wahana Islamika : Jurnal Studi Keislaman*, Vol.5, No.1
- Bessis, J. 2002. *Risk Management in Banking*. 2nd Edition, John Wiley & Sons, Ltd., Chichester
- Blocher, Edward J, Khung H. Chen, dkk. 2014. *Manajemen Biaya Penekanan Strategis*. Terjemahan Tim Penerjemah Salemba Empat. Buku 1 Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Chirn, C-F., Hong, T-Y., Guo, H-Z. (2017). An empirical study for smart production for TFT-LCD to empower Industri 3.5. *Journal of Chinese Institute of Engineers*, 40(7), 552-561. (Transactions of the Chinese Institute of Rngineers, Series A/Chung-kuo Kung Ch'eng Hsueh K'an)
- Creswell, John W. 2016. *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)*. Third Edition. SAGE Publication, Inc : United States of America
- Douglas W. Arner. 2015. The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?. *Journal The HKU Scholars Hub, The University Of Hong Kong*

- Fadlan. 2014. Gadai Syari'ah Prespektif Fikih dan Aplikasinya dalam Perbankan. Ekonomi Syariah STAIN Pamekasan. *Jurnal Iqtishadia*. Vol 1, No 1
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Risiko: Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta
- Flanagan, R. and Norman, G. 1993. *Risk Management and Construction*. Wiley-Blackwell
- Farhan, Lubna Laelatul. 2019. Financial Technology : Gadai On Demand dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syari'ah. *Jurnal Ekonomi Syari'ah dan Bisnis*. Vol.2, No.2
- Fasa, Muhammad Iqbal. 2016. Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah di Indonesia. *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*: Vol. 1, No, 2 Desember 2016
- Fatmasari, Dewi dan Anah Hasanah. 2017. Manajemen Risiko dalam Prosedur Pembiayaan Gadai Emas di BJB Syari'ah KCP Kuningan. *Jurnal Al-Amwal*, Vol. 9, No. 1
- Frasasti, Foya. 2017. Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada BMT Bina Masyarakat (BINAMAS) Purwoketo. Skripsi. Fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Gallati, Reto R. 2013. *Risk Management and Capital Adequacy*. New York: London, McGraw-Hill
- Hadad, Muliaman D. 2017. Financial Technology di Indonesia. *Kuliah Umum tentang Fintech-IBS Jakarta*. PPT dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- Hanafi, Mamduh M. 2012. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Hiyanti, Hilda dkk. 2019. Peluang dan Tantangan Fintech (Fintech Technology) Syari'ah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(03), 326-333

- Holton, Glyn A. 2004. Defining Risk. *Financial Analysts Journal*, 60:6, 19-25
- Hadad, Muliaman D. 2017. Financial Technology di Indonesia. *Kuliah Umum tentang Fintech-IBS Jakarta*. PPT dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- Hubbard, G. 2009. Measuring Organizational Performance: Beyond the Triple Bottom Line. *Business Strategy and Environment*, 19, 177-191
- Idroes, Ferry N dan Sugiarto. 2011. *Manajemen Risiko Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Johan, Tk. Umar dan Muslihati. 2017. Manajemen Risiko pada Produk BSM Cicil Emas di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Sukarno Hatta Malang. *Jurnal Ekonomi Syari'ah*. Vol. 2 No. 1
- Jureid. 2016. Manajemen Risiko Bank Islam (Penanganan Pembiayaan Bermasalah dalam Produk Pembiayaan pada PT. Bank Muamalat Cabang Pembantu Panyabungan. *Jurnal Analitica Islamica*. Vil.5, No.1
- Khan, Tariqullah. 2008. *Manajemen Resiko*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kurniawan, Sucipto Bambang dan Taufik Rahmawan. 2017. Analisis Pengendalian Risiko Produk Gadai Perhiasan pada PT Pegadaian (Persero) Syari'ah Cabang Jelutung Kota Jambi. *IJEB*, Vol. 2, No. 2
- Leksono, Sonny. (2013). *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi dari Metodologi ke Metode*. Jakarta: Rajawali Pers
- Nizar, Muhammad Afdi. 2017. *Financial Technology (fintech) : It's Concept and Implementation in Indonesia*. Jakarta: Policy Agency, Ministry of Finance
- Nurbanatra, Rahmadzuhri dan Muhamad Nafik. 2016. Usaha meminimalkan risiko pembiayaan pada pegadaian syari'ah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* Vol. 3, No. 8. 2016: 615-624;

- Maduka, Edna Stan. 2010. The Impact of Risik Management Practice on the Development of African Businesses. *World Journal of Entrepreneurship, Management and sustainable Development*. Vol. 6, No. 3
- Masood, Omar dkk. 2012. Credit risk management : a case differentiating Islamic and non Islamic banks in UAE. *Qualitatif Research in Financial Markets* Vol. 4 No. 2/3, pp. 197-205
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muhammad. 2014. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Nurbanatra, Rahmadzuhri dan Muhamad Nafik. 2016. Usaha meminimalkan risiko pembiayaan pada pegadaian syari'ah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol. 3 No. 8.
- Palinggi, Sandyones dan Ratna Allolinggi, 2019. Analisa Deskriptif *Fintech* di Indonesia : Regulasi dan Keamanan Jaringan dalam Prespektif Teknologi Digital. *Jurnal ekonomi dan Bisnis*. Vol.6, No.2
- Rini, Arum Satria. 2017. *Risiko pada Produk Rahn Elektronik di Unit Pegadaian Syari'ah Jalan Semangka Kota Bengkulu*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Ekonomi Syari'ah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
- Rivai, Veithzal dan Rifki Ismail. 2013. *Islamic Risk Management For Islamic Bank*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rosdalina, Bukido dan Hasan Faradila. 2016. Penerapan Akad Ijarah pada Produk Rahn di Cabang Pegadaian SyariahIstiqlal Manado. *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*. Vol. 14, No. 1

- Rustam, Bambang Rianto. 2013. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Rusydiana, Aam Slamet. 2019. Bagaimana Mengembangkan Industri Fintech Syariah di Indonesia? Pendekatan Interpretive Structural Model (ISM). *Jurnal Al-Muzara'ah* Vol. 6 No. 2
- Sari, Yesi Oktapia. 2017. *Upaya PT Pegadaian (Persero) Syariah UPS Semangka Bengkulu dalam Mencegah Risiko Pembiayaan Bermasalah Ditinjau dari Ekonomi Islam*. Skripsi. FEBI. Ekonomi Syariah. IAIN Bengkulu
- Schaubroeck, J., Lam, S. S. K., & Cha, S. E. 2007. Embracing transformational leadership: Team values and the impact of leader behavior on team performance. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1020–1030.
- Shabbir, Malik Shahzad. 2019. *Informal syariah pawnshop in traditional markets of Surakarta*. *Jurnal of Islamic Marketing*
- Silalahi, Ulber, 2002. *Pemahaman praktis azas-azas manajemen*. Bandung: Mandar maju
- Subagiyo, Rokhmat, 2014. *Tinjauan Syai'ah tentang Pegadaian Syariah*. AN-NISBAH, Vol. 01, No. 01
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sihadi, Intan Purwatianingsih, Difrid S. Pengemanan, dan Hendrik Gamaliel. 2018. Identifikasi Kendala dalam Proses Produksi dan Dampaknya Terhadap Biaya Produksi pada UD.Risky. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*. Vol. 13, No.04. Universitas Sam Ratulangi

Supriyadi Ahmad, 2012. *Struktur Hukum Akad Rahn di Pegadaian Syari'ah Kudus*.

EMPIRIK: Jurnal Penelitian Islam, Vol.5, No. 2

Surahman, Maman dan Panji Adam. 2017. Penerapan Prinsip Syari'ah pada akad rahn di Lembaga Pegadaian Syari'ah. *Jurnal Law and Justice*. Vol 2 No. 2

Suryono, Ryan Randy. 2019. *Financial Technology (fintech) dalam Prepektif Aksiologi*. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*. Vol.10, No.1

Susilo, Edi. 2017. Shari'ah Compliance Akad Rahn Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah (Studi Kasus BMT Mitra Muamalah Jepara). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*: P-ISSN: 2354-7057; E-ISSN: 2442-3076, Vol. 4 No. 1

Tasriani dan andi Irfan. 2015. Pengelolaan Manajemen Risiko (Risk) dalam Industri Perbankan Syari'ah: Studi pada Bank BUMN dan Bank Non BUMN. *Sosial Budaya: Media Komunikasi Ilmi-Ilmu Sosial dan Budaya*, Vol. 12, No. 1

Trisnawati dan Euis Komariah. 2016. Analisis Gadai Emas Syari'ah dalam Produk Rahn Emas IB. Hasanah. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, Vol No.1, Agustus 2016, 32-49, ISSN: 2528-6919

Wahyudi, Imam dkk. 2013. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba Empat

Yulianti, Murni. 2010. *Manajemen Risiko dan Aplikasinya pada Pegadaian Syari'ah*. Skripsi. Fakultas Syari'ah. Perbankan Syari'ah. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

POJK no. 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Diakses 26 Desember 2019 pada 19.27 WIB)

## LAMPIRAN



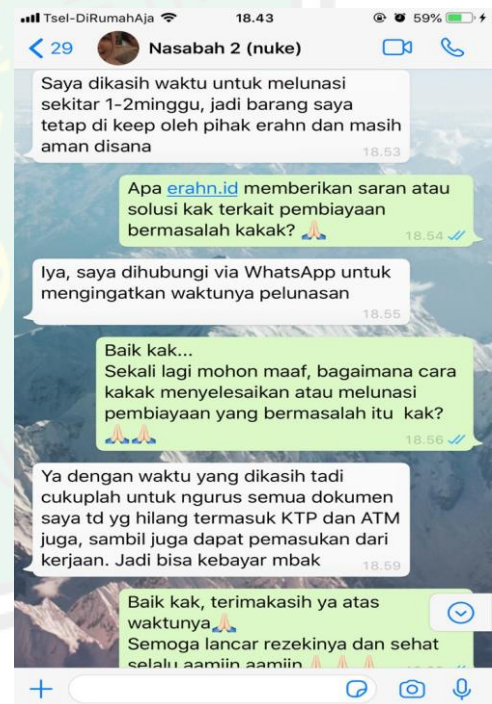
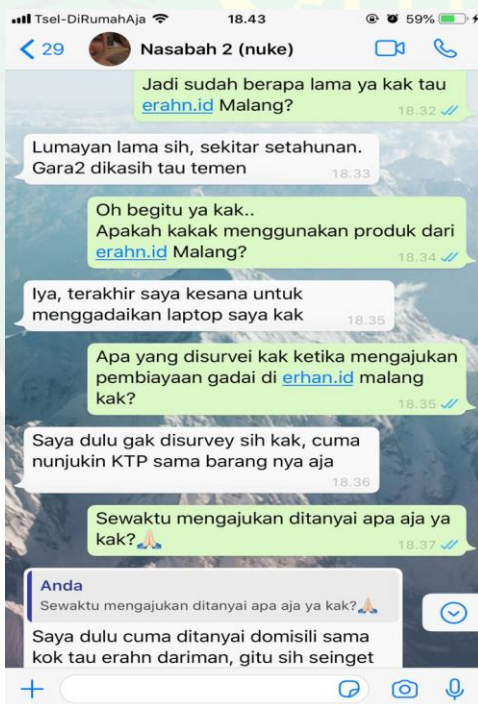
Lampiran 1 : Wawancara dengan *Chief Operation Official* Erahn.id Malang



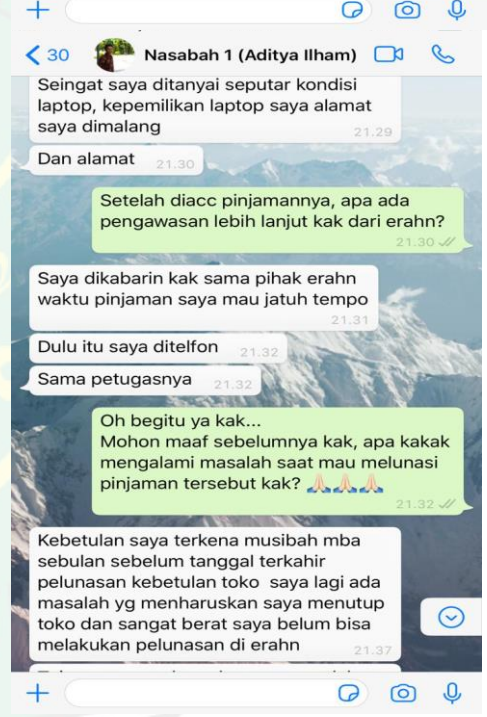
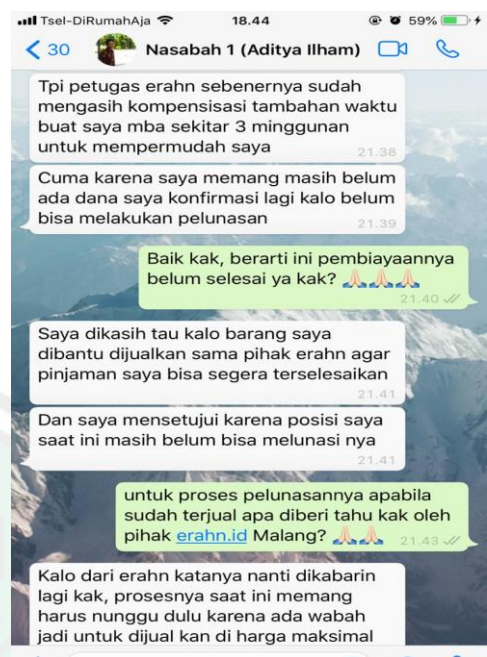
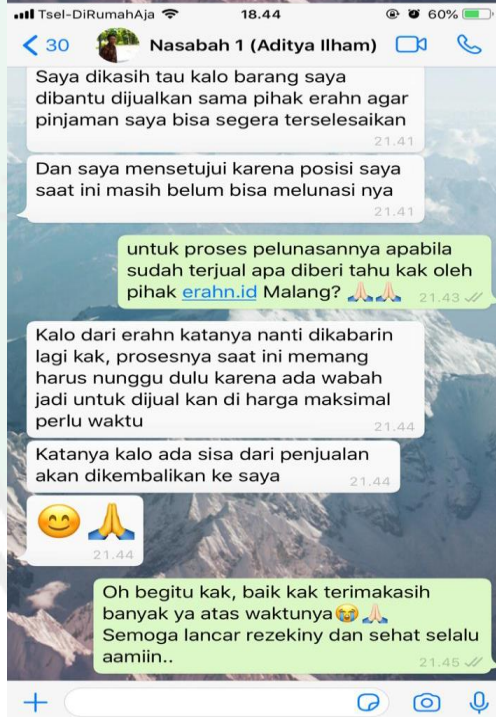
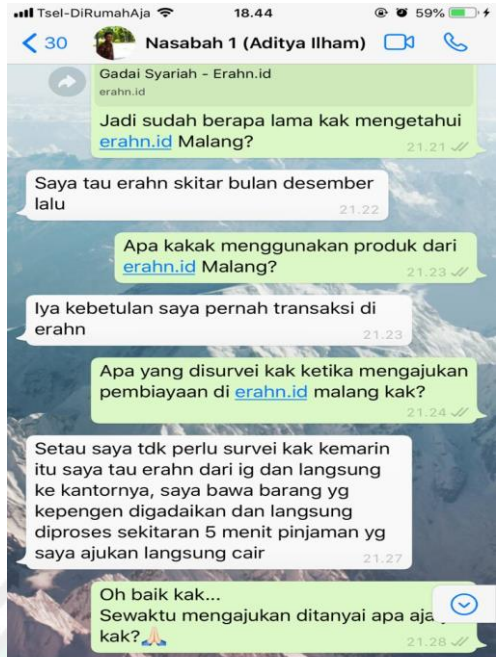
Lampiran 2 : Wawancara dengan *Chief Marketing Official* Erahn.id Malang



Lampiran 3 : Wawancara dengan *Chief Executive Official* Erahn.id Malang



Lampiran 4 : Wawancara dengan nasabah 1



Lampiran 5 : Wawancara dengan nasabah 2



Lampiran 6 : Xbanner Erahn.id Malang

Nomor : 03/MG/06/2020  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Bukti Penelitian**

15 Mei 2020

Kepada Yth,  
Ketua jurusan Perbankan Syariah  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
DK -

Tempat

|

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Berdasarkan surat nomer : B-2456/F.EK/PP.00.9/02/2020 perihal ijin pra penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Pury Ganes Wati  
Jurusan : Perbankan Syariah

Bersama dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tertera diatas dapat kami terima untuk melaksanakan Pra Penelitian Pada perusahaan kami **Gedai Syariah erahn.id**.

Demikian surat pemberitahuan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Chief Operational Officer  
erahn.id



Aziz Fathurrahman





KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH (S1)**  
Terakreditasi "B" BAN-PT No : 004/SK BAN-PT/Akred S1/2015  
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

#### BUKTI KONSULTASI

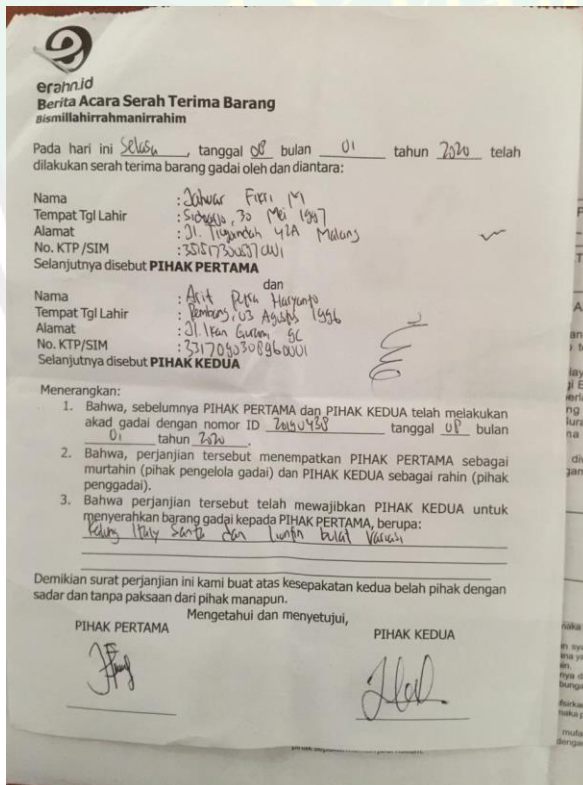
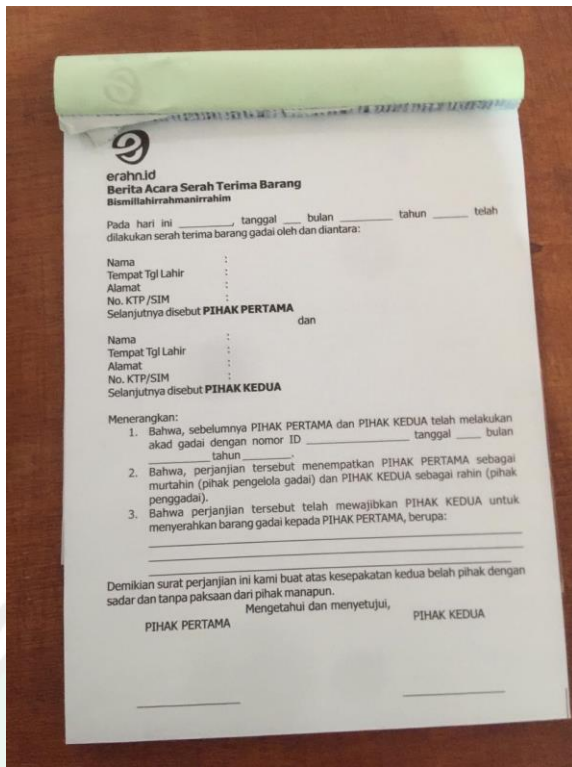
NAMA Mahasiswa : Pury Ganes Wati  
NIM/Jurusan : 16540064/Perbankan Syari'ah (S1)  
Konsentrasi : Keuangan  
Dosen Pembimbing : Guntur Kusuma Wardana, S.E., M.M.  
Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada Perusahaan  
*Fintech* Pegadaian Syari'ah (Studi Kasus pada Erahn id  
Malang)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing	
1	27 Desember 2019	Penyerahan Judul	1	
2	21 Januari 2020	Revisi Bab I	2	
3	26 Februari 2020	Baab I dan Bab II	3	
4	05 Maret 2020	Revisi Bab I dan Bab II	4	
5	23 Maret 2020	Bab II dan Bab III	5	
6	31 Maret 2020	Revisi Bab II dan Bab III	6	
7	02 April 2020	Revisi Bab II dan Bab III	7	
8	04 April 2020	Revisi Bab II dan Bab III	8	
9	06 April 2020	Acc Proposal	9	
10	22 April 2020	Revisi Bab IV	10	
11	02 Mei 2020	Revisi Bab IV dan Bab V	11	
12	03 Mei 2020	Acc Semhas	12	
13	27 Mei 2020	Revisi Semhas	13	
14	31 Mei 2020	Revisi Abstrak	14	
15	03 Juni 2020	Acc Sidang	15	

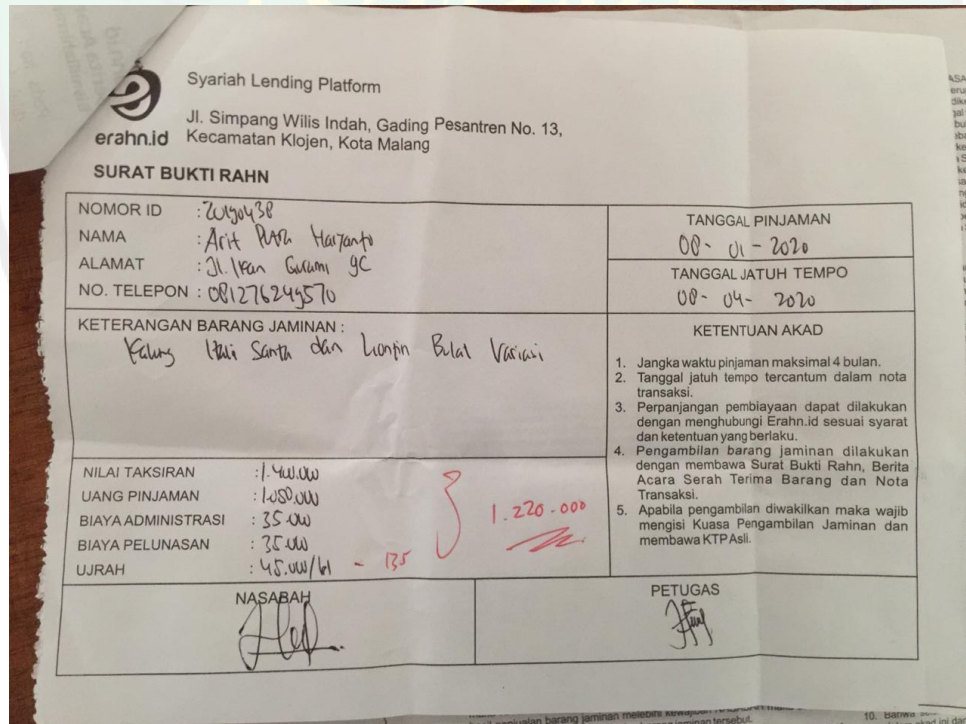
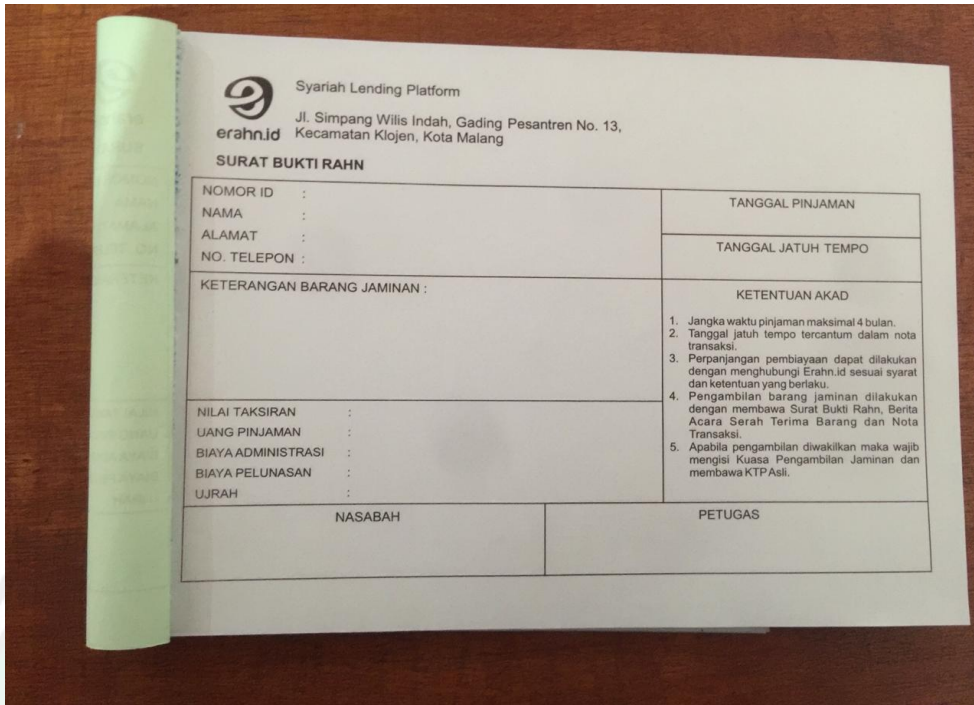
Malang 03 Juni 2020  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah,

Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D.  
NIP. 19751109 199903 1 003

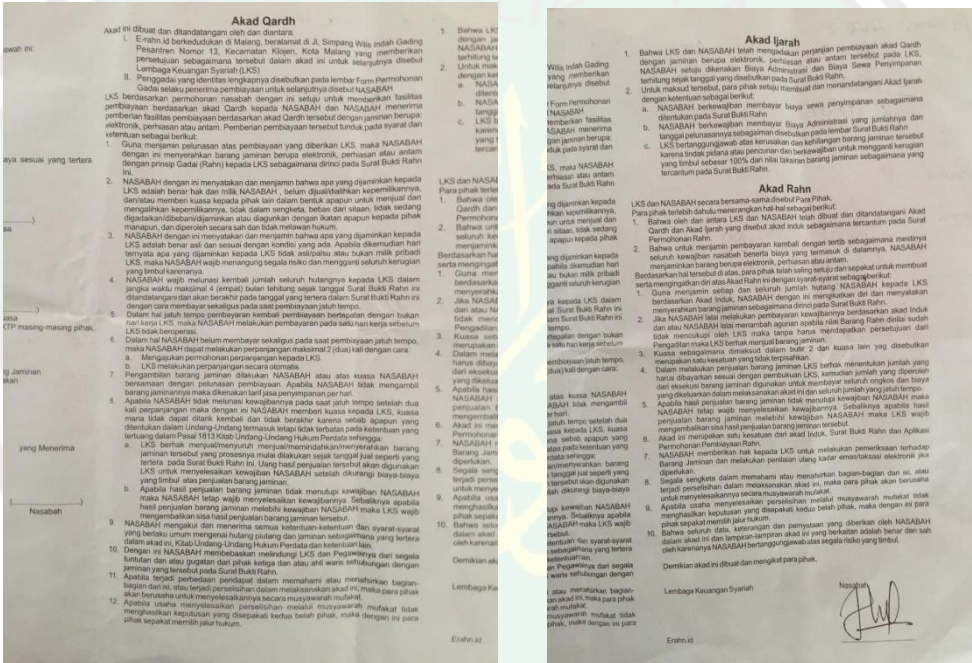
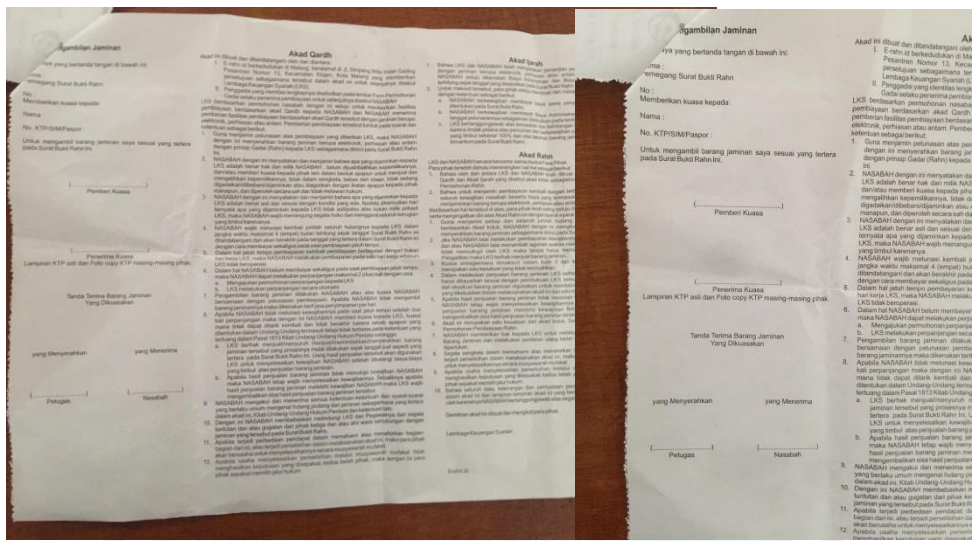
Lampiran 9 : Bukti Konsultasi Bimbingan



Lampiran 10 : Berita Acara Serah Terima Gadai



Lampiran 11 : Surat Bukti Rahn



Lampiran 12 : Pengambilan Jaminan



Lampiran 13 : Pengajuan Nasabah Rahn



Lampiran 14 : Tampak Depan Erah.n.id Malang



Lampiran 15 : Tampak Dalam Erah.n.id Malang

## Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan

### ORIGINALITY REPORT

<b>20%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>vivisasnitaa.blogspot.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>wahanaislamika.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Terbuka</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>fkbi.akuntansi.upi.edu</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>eprints.walisongo.ac.id</b>	

Lampiran 16 : Bukti Pengecekan Turnitin



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E., M.SA.  
NIP : 19761210 200912 2 001  
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Pury Ganes Wati  
NIM : 16540064  
Handphone : 082231489295  
Konsentrasi : Keuangan  
Email : puryvaa@gmail.com  
Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan pada Perusahaan Fintech  
Pegadaian Syari'ah (Studi Kasus pada Erahn.id Malang)

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

<b>SIMILARTY INDEX</b>	<b>INTERNET SOURCES</b>	<b>PUBLICATION</b>	<b>STUDENT PAPER</b>
<b>20%</b>	<b>21%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Juni 2020  
**UP2M**

Zuraidah, S.E., M.SA  
NIP. 19761210 200912 2 001

PURY GANES WATI	
	
Data Pribadi	
Tmp, Tgl Lahir	: Sidoarjo, 02-12-1997
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Warga Negara	: Indonesia
Status	: Mahasiswa
Alamat	: Jl. Baladesa Selatan RT 11 RW 04 Buduran, Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia
Kontak	
Telepon (WA)	: 0822-3148-9295
Email	: puryvaa@gmail.com
Instagram	: _heyvaa
Website	: puryvaa.blogspot.com
Line	: vaa_lrv
Kemampuan	
<b>Komputerisasi</b>	
MS Word	??????
MS Exel	??????
MS Power Point	??????
Internet	??????
Photoshop	??????
Coreldraw	??????
Adobe Premiere	??????
<b>Kecakapan</b>	
Bhs Indonesia	??????
Bhs Inggris	??????
Bhs Jawa halus	??????
Keorganisasian	
<b>Pengalaman Organisasi</b> <b>SDN 1 BUDURAN</b> » Anggota Pramuka » Anggota Baris-Berbaris (Paskib) <b>SMPN 1 BUDURAN</b> » Anggota Pramuka » Anggota Cheerleader » Anggota Basket » Anggota Volly <b>MAN 1 SIDOARJO</b> » Paskibraka - Kopasman (Komando Pasukan Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo) Menjadi Anggota dan CO Kesekretariatan <b>UIN MALANG</b> » Sahabat Pendamping (Divisi Networking) » Asisten Laboratorium El-Dinar Finance House Fakultas Ekonomi » Asisten Ekonomi Bisnis Laboratorium Statistik Fakultas Ekonomi » Sie Pendamping PBAK-U UIN Malang 2017	
Pendidikan	
<b>FORMAL</b> • SDN 1 BUDURAN (2004-2010) • SMPN 1 BUDURAN (2010-2013) • MAN 1 SIDOARJO (2013-2016) Saat ini Menjadi Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, di Jurusan S1 Perbankan Syariah Semester 7 IP semester 1 = 3,88 IP semester 2 = 3,87 IP semester 3 = 3,96 IPK hingga semester 6 = 3,87	
Prestasi	
♦ Mewakili MAN 1 Sidoarjo dalam Olimpiade Matematika di ITS (Omits) 2015 ♦ 8 Besar Olimpiade Kedokteran dari UNAIR (Medspin) 2016 ♦ 5 Besar Finalis Call For Paper BICC 2 UIN Malang 2018 ♦ 12 Besar Finalis Olimpiade Islamic Festival UNESA 2018 ♦ Juara 1 Esai dalam acara Family Gathering S1 PBS Fakultas Ekonomi UIN Malang 2018 ♦ 12 Besar Finalis Olimpiade Islamic Festival UNESA 2019	

Lampiran 18 : Curriculum Vitae Peneliti

## GUIDE WAWANCARA

1. Bagaimana perkembangan Erahn.id Malang dari awal berdiri hingga saat ini?
2. Apa saja produk yang ada di Erahn.id Malang?
3. Siapa yang menjadi sasaran pembiayaan di Erahn.id Malang?
4. Berapa jumlah anggota pembiayaan Erahn.id hingga April 2020?
5. Bagaimana prospek dan potensi pengembangan Erahn.id Malang kedepannya?
6. Apa saja persyaratan menjadi pembiayaan di Erahn.id Malang?
7. Tahap-tahap apa saja yang harus dilalui jika ingin melakukan pengajuan pembiayaan di Erahn.id Malang?
8. Apa saja kelebihan dari Erahn.id Malang?
9. Apa saja keunggulan dari produk pembiayaan yang ada di Erahn.id Malang?
10. Bagaimana struktu organisasi Erahn.id?
11. Bagaimana proses pembiayaan dari pengajuan sampai pencairan dana? Mohon penjelasan secara detail.
12. Bagaimana proses identifikasi risiko pembiayaan di Erahn.id Malang?
13. Metode apa yang digunakan dalam identifikasi atau analisis pengajuan pembiayaan?
  - a. Bagaimana Erahn.id Malang menganalisis karakter calon nasabah pembiayaan?
  - b. Bagaimana Erahn.id Malang menganalisis kemampuan membayar calon nasabah pembiayaan?
  - c. Bagaimana Erahn.id Malang menganalisis jaminan calon nasabah pembiayaan?
  - d. Bagaimana Erahn.id Malang menganalisis modal calon nasabah pembiayaan?
  - e. Bagaimana Erahn.id Malang menganalisis kondisi ekonomi calon nasabah pembiayaan?
14. Apa saja yang perlu diperhatikan saat proses analisis pengajuan pembiayaan? Mohon penjelasan secara detail.
15. Pertanyaan apa saja yang diajukan saat proses analisis pengajuan pembiayaan? Mohon penjelasan secara detail.
16. Bagaimana cara Erahn.id Malang mengidentifikasi kemungkinan awal atau indikasi awal pembiayaan bermasalah?
17. Langkah apa yang dilakukan Erahn.id Malang jika terjadi keterlambatan pelunasan pembiayaan?
18. Apa yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat atau kurang lancar melunasi pembiayaan?
19. Apa saja kendala yang terjadi dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?
20. Bagaimana penyelesaian kendala dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?
21. Adakah kemungkinan kesalahan dari pihak Erahn.id Malang yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat melunasi pembiayaan?
22. Bagaimana tindak lanjut pihak Erahn.id Malang pada nasabah pembiayaan yang mengalami pembiayaan bermasalah?
23. Bagaimana cara pengukuran atau perhitungan risiko pembiayaan bermasalah?
24. Bagaimana pengelompokan pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, dan macet? Mohon jelaskan satu-persatu.

25. Bagaimana cara Erah.n.id Malang melakukan pemantauan risiko pembiayaan?
26. Apa saja yang dipantau Erah.n.id Malang untuk menghindari risiko pembiayaan?
27. Apakah pihak Erah.n.id memberikan saran, masukan, atau solusi jika nasabah pembiayaan terlambat mengangsur?
28. Apakah ada buku atau catatan pelunasan untuk pemantauan kelancaran angsuran nasabah pembiayaan?
29. Apakah ada monitoring untuk memantau pembiayaan nasabah?
30. Apakah pemantauan pembukuan pelunasan nasabah dilakukan secara rutin?
31. Apakah ada metode jemput bola atau penjemputan pelunasan di Erah.n.id Malang?
32. Bagaimana upaya pengendalian yang dilakukan pihak Erah.n.id Malang untuk meminimalisir risiko pembiayaan?
33. Bagaimana upaya penagihan pelunasan pembiayaan yang bermasalah?
34. Bagaimana prosedur kebijakan yang ada di Erah.n.id Malang saat terjadi pembiayaan bermasalah?
35. Apakah Erah.n.id menggunakan asuransi untuk meminimalisir kerugian jika terjadi pembiayaan bermasalah?
36. Bagaimana upaya Erah.n.id Malang untuk meningkatkan kualitas SDM?
37. Bagaimana cara Erah.n.id mengatasi kerugian akibat pembiayaan bermasalah?
38. Bagaimana proses eksekusi jaminan nasabah pembiayaan bermasalah?

#### **GUIDE WAWANCARA NASABAH**

1. Sudah berapa lama mengetahui Erah.n.id Malang?
2. Apakah saudara menggunakan produk pembiayaan yang ada di Erah.n.id Malang?
3. Apa saja yang ditanyakan saat saudara mengajukan permohonan pembiayaan?
4. Apa saja yang ditanyakan saat wawancara pengajuan pembiayaan?
5. Setelah pembiayaan disetujui, apakah ada pengawasan lebih lanjut dari pihak Erah.n.id?
6. Apakah saudara mengalami pembiayaan yang bermasalah di Erah.n.id?
7. Adakah tinjau lanjut dari pihak Erah.n.id jika saudara terlambat melunasi pembiayaan?
8. Apakah pihak Erah.n.id mendatangi atau menghubungi saudara jika saudara terlambat melunasi pembiayaan?
9. Adakah saran atau solusi yang diberikan pihak Erah.n.id jika terjadi keterlambatan pelunasan pembiayaan?
10. Apa yang menyebabkan saudara terlambat dalam melunasi pembiayaan?
11. Apakah saudara pernah diberi peringatan dari Erah.n.id mengenai pelunasan pembiayaan?
12. Bagaimana cara saudara melunasi atau menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah?

## HASIL WAWANCARA

**Nama** : Jauhar Fikri  
**TTL** : Sidoarjo, 20 Mei 1997  
**Jabatan** : CEO Erah.n.id

1. Bagaimana perkembangan Erah.n.id Malang dari awal berdiri hingga saat ini?  
 Jawab : Kalau perkembangan Erah.n.id dari awal berdiri hingga saat ini, jelas ada perkembangan sih. Kalau yang dulu awal berdiri kan nyari market ya, agak susah. Awal jalan nasabah yang datang paling 1 bulan cuma 1 orang, 3 orang. Tapi, lama-lama sudah mulai stabil minimal 1 hari ada 1. Kenapa dibilang ada perkembangan? Karena yang pertama kita belajar masalah marketing mix, itukan sebenere poin plus itu paling penting kan kalo masalah gadai itu aksesabilitas dari nasabah itu. Tapi erahn ini sebenere posisinya tempatnya tidak terlalu strategis banget, sehingga dengan target yang ditentukan itu masih agak susah untuk mengakses layanannya. Apalagi juga harus bersaing dengan beberapa nama-nama pegadaian yang udah lama dan punya nama terkenal. Bukan Cuma pegadaian BUMN tapi juga pegadaian yang sudah kuat di daerah2 tertentu kan juga menjadi tantangan tersendiri. Jadi, melihat perkembangan dari awal berdiri hingga sekarang minimal stabil 1 hari 1 nasabah menurutku sudah cukup baik sih. Apalagi dengan kondisi tim yang sekarang sedang membangun projek2 yang lain. Kalau melihat kondisi sekarang ya erahn sudah banyak yang kenal. Kalau kita lihat indikator bisnis itu bisa bagus kalau produkmu sudah ada yang ngereveralin. Erah.n kalau dilihat dari sisi angka reveralnya itu sudah cukup tinggi. Angka reveral dan repeat erahn itu menunjukkan bahwa produknya sudah diterima oleh pasar. Intensitas orang yang chat juga sebenarnya tinggi. Melihat kondisi sekarang gini gadai ya jadi primadona. Kondisi krisis dan dekat2 lebaran. Erah.n sekarang lagi tutup kenapa? Karena orang gadai itu indikasinya 2 : orangnya ini memang bener2 akan bayar atau orang ini cuma jual barangnya agar lebih cepet. Untuk mengatasi hal itu biar ga banyak kredit macet makanya sementara tutup layanan. Kalau pegadaian lain pasti masih buka. Masa-masa cari market itu kalau melihat di kondisi yang sama seperti sekarang itu butuh waktu sekitar 3-4 bulan. Dulu ketika masih ada layanan *pickup service* satu hari itu bisa sampai 3-5 nasabah. Cuma dengan kondisi tim yang *handle* banyak projek dan belum mau buka rekrutmen jadi *pick up service* dihentikan sejak pertengahan 2019. Misalnya *pickup service* masih tetep jalan insyaallah masih bisa *handle* sampek 5 nasabah lah setiap hari. Tapi, kondisi sekarang kurang SDM yaudahlah yang penting jalan.
2. Apa saja produk yang ada di Erah.n.id Malang?  
 Jawab: Produk yang ada di erahn itu sebenere ada 2, karena erahn sebenere kan fintech yang mengedepankan teknologi dan itu bergerak e diranah peer to peer lending. Dan kalau ngomongin P2P lending itukan berarti ada yang namae pinjaman sama orang yang investasi. Sama di erahn, ada yang investasi dan ada yang minjem dengan sistem gadai. Tapi, investasi ini Cuma dijalankan 1 thn, erahn menghentikan ini karena sistem belum terbangun sepenuhnya. Sementara ditutup dulu, karena orang yang investasi itu bisa ngecek oh danaku sudah muter kemana nih. Oh danaku ini sudah ada di nasabah siapa aja. Pinjamannya berapa, barangnya apa, jangka waktunya berapa, macet atau

engga dsb. Bagi hasil nya bisa dicek. Tapi sistemnya blm sempurna. Jadi dihentikan dulu, sebenarnya produk investasi itu baru dibuka Feb 2019 dihentikan sampai maret 2020 kemarin.

Yang kedua gadai, dan dihentikan per bulan april awal atau maret akhir tutup layanan sementara. Tapi untuk pelunasan tetap dilayani, ditutup untuk pengajuan karena khawatir karena nanti justru malah membebani NPF. Kalau melunasi tetep datang ke kantor

- 3 Siapa yang menjadi sasaran pembiayaan di Erahn.id Malang?

Jawab : Sebenere untuk target market itu universal seh. Siapapun bisa, tapi yang jadi fokus utama erahn itu dari kalangan mahasiswa. Dan terbukti dari portofolio erahn banyaknya mahasiswa. Kenapa? Karena sebenere mahasiswa itu belum bisa *financial planning* jadi mereka kebanyakan yang tak tanyai itu kenapa gadai untuk memenuhi kebutuhan konsumtif mereka. Mungkin juga mereka dikejar-kejar hutang yang lain. Karena mahasiswa itu merasa kalau minta orang tua itu gengsi dan juga mereka belum bisa menata keuangannya. Mereka cenderung untuk menggadai barang-barangnya. Bahkan, mereka berani untuk meminjam barang orang lain untuk digadaikan, kondisi lapangan seperti itu. Dan erahn kan fokusnya lebih ke barang2 elektronik sih, ya kalau emas tetep diterima tapi dengan kondisi tim yang ada saat ini lebih difokuskan ke barang2 elektronik. Karena ya juga tim kita kan belum bener-bener pinter untuk nganalisa emas itu asli atau enggak. Barang2 elektronik itu pasti paling banyak dimiliki mahasiswa. Nah kalau org2 udah kerja, rata2 udah bisa nata keuangannya dan mereka jarang pinjem ke pegadaian. Makanya market pegadaian di Malang rata-rata mahasiswa. Rasio portofolio paling banyak mahasiswa yakni sekitar 70%

- 4 Berapa jumlah anggota pembiayaan Erahn.id hingga April 2020?

Jawab : Kurang lebih sekarang 505 nasabah gadai. Nasabah funding waktu awal buka ada 13 nasabah. Total dana yang terkumpul itu 7jt sekian dan hanya dibuka 1 bulan. Karena awal buka investasi pasti orang kan masih bingung kenapa perusahaan gadai kok buka investasi, return nya sekitar minimal 19% per tahun. Wajar kalau p2p lending menawarkan return segitu. Ditawarkan ke nasabah yang pernah gadai di erahn dan iklan2

- 5 Bagaimana prospek dan potensi pengembangan Erahn.id Malang kedepannya?

Jawab : Kalau prospek ya masih menjanjikan. Karena di Malang itu pelaku gadai di lingkungan mahasiswa masih tergolong sedikit. Beberapa orang menguasai monopoli market. Secara produk pun juga bisa di adu. Kecenderungan nasabah yang pernah gadai mereka akan kembali. Bukan karena syari'ah tapi karena mereka nyaman produknya. Asal akses erahn bisa diakses dengan mudah maka akan banyak nasabah yang kembali. Maka tahun ini rencananya itu mempermudah aksesabilitas ya kayak mempermudah dengan bukak cabang dengan mitra, dan mengembangkan sistem aplikasi teknologi yang lebih bagus lagi. Rencananya juga akan dibuka beberapa cabang di beberapa tempat.

- 6 Apa saja persyaratan menjadi pembiayaan di Erahn.id Malang?

Jawab : cukup KTP, kalau investasi berkas sama KTP

- 7 Tahap-tahap apa saja yang harus dilalui jika ingin melakukan pengajuan pembiayaan di Erahn.id Malang?

Jawab : Dulu, mengisi form online nanti mereka dapat range taksiran barang kemudian nasabah datang atau kita yang datang ke nasabah untuk ngecek barang. Setelah itu kita kasih tau taksiran real barang berapa, dia bisa ambil pinjaman berapa, ujunya berapa. Kalau setuju di approve ya terus tanda tangan akad. (dulu pick up service)

8 Apa saja kelebihan dari Erahnd.id Malang?

9 Apa saja keunggulan dari produk pembiayaan yang ada di Erahnd.id Malang?

Jawab: Penentuan biaya (gaada bunga) tapi gak akan lihat dari situ, orang akan lihat kalau mereka bayar tanggung jawab menjaga barangnya gimana. Bukan hanya barang tetep ada tapi juga barang normal saat diambil. Di erahn itu ada pemeliharaan dan perawatan sendiri. Dari situ bikin beda dan itu bikin orang nyaman untuk menitipkan barangnya karena amanah dan tanggung jawabnya. Kemudian dengan call center, jadi gimana caranya nasabah bisa kontak dengan perusahaan dengan mudah. Jadi nasabah bisa kontak langsung dengan erahn. Selain itu layanan pick up servis.

10 Bagaimana struktur organisasi Erahnd.id?

11 Bagaimana proses pembiayaan dari pengajuan sampai pencairan dana? Mohon penjelasan secara detail.

12 Bagaimana proses identifikasi risiko pembiayaan di Erahnd.id Malang?

Jawab : benar2 ngecek kondisi barang, sebenarnya dari karakter bisa sih, kaya gimana cara orange berbicara, gerak geriknya bagaimana. Bukan berarti menolak mereka ya, jadi dengan menurunkan rasio pembiayaannya. Biasanya kan kalau pembiayaan yang ada jaminannya pasti ada nilai pembiayaan dari nilai objek jaminannya. Itu sudah mengurangi risiko. Jadi kalau orange gagal bayar pun barangnya masih bisa likuid untuk di jual dan gaada masalah. Ya intinya di barang jaminan.

Kalau ngomongin pegadaian BUMN itu bunganya di hitung di awal, kita gak ngomongin syari'ah atau engga ya. Kalau di BUMN itu angsuran pertama itu dia wajib membayar bunganya serta pokok yang disepakati. Karena wajib 4 bulan

13 Metode apa yang digunakan dalam identifikasi atau analisis pengajuan pembiayaan ?

f. Bagaimana Erahnd.id Malang menganalisis karakter calon nasabah pembiayaan?

g. Bagaimana Erahnd.id Malang menganalisis kemampuan membayar calon nasabah pembiayaan?

h. Bagaimana Erahnd.id Malang menganalisis jaminan calon nasabah pembiayaan?

i. Bagaimana Erahnd.id Malang menganalisis modal calon nasabah pembiayaan?

j. Bagaimana Erahnd.id Malang menganalisis kondisi ekonomi calon nasabah pembiayaan?

14 Apa saja yang perlu diperhatikan saat proses analisis pengajuan pembiayaan? Mohon penjelasan secara detail.

Jawab : tergantung jenis barang, kalau perhiasan/emas ya keaslian dan kadar emas berapa, gam nya berapa dan dihitung taksirannya berapa. Kalau elektronik ya di cek paling penting tipenya apa, spesifikasinya seperti apa, intinya semua kondisi barang.

- 15 Pertanyaan apa saja yang diajukan saat proses analisis pengajuan pembiayaan? Mohon penjelasan secara detail.  
Jawab : Tahu erahn darimana, terkadang ditanya gadai untuk kebutuhan apa, karena beberapa case nasabah sendiri yang bercerita. Nah darisitu ya apakah erahn bisa bantu dengan kondisi keuangan yang benar bagaimana, beberpa case seperti itu.
- 16 Bagaimana cara Erah.id Malang mengidentifikasi kemungkinan awal atau indiasi awal pembiayaan bermasalah?  
Jawab: Dari karakter orang, kalau diajak ngobrol dia agak slengekan dan gerak gerik atau gestur tubuh itu kelihatan. Nah, itu butuh pengalaman sih kalau baru melayani gadai sih belum bisa biasanya.
- 17 Langkah apa yang dilakukan Erah.id Malang jika terjadi keterlambatan pelunasan pembiayaan?  
Jawab: Kita tanyain dulu lah alasannya kenapa ga bisa tepat waktu, kalau alasan masih bisa diterima ya dikasih waktu sekitar 2 minggu- 1 bulan. Kecuali bener2 nasabah gabisa bayar biasanya kita kasih diskon biaya penitipan barang. Pernah ada yang pinjamannya direlakan. Kalau yang gabisa dihubungi di tungu 2 minggu sampai 1 bulan.
- 18 Apa yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat atau kurang lancar melunasi pembiayaan?  
Jawab : Ya mereka memang kondisi ekonominya sedang kurang baik, jadi ya belum ada dana untuk melunasi saat itu.
- 19 Apa saja kendala yang terjadi dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab : Ya susah dijual aja terkadang barangnya. Bahkan ketika dijual harganya dibawah biaya2 yang wajib dibayar nasabah. Kadang barang terlalu mahal itu gak direspon market untuk jual beli barang. Karena barang2 elektronik kan banyak maine di konter makelar2 mainnya untuk jual beli elektronik. Erahn biasanya dijualnya ya ditawarkan di seluruh platform jual beli
- 20 Bagaimana penyelesaian kendala dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab: Mau gak mau ya diturunkan sesuai dengan kondisi market.
- 21 Adakah kemungkinan kesalahan dari pihak Erah.id Malang yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat melunasi pembiayaan?  
Jawab: paling Cuma lupa ngingetin waktunya jatuh tempo pelunasan. Kalau keteledoran masalah pengecekan barang juga pernah.
- 22 Bagaimana tindak lanjut pihak Erah.id Malang pada nasabah pembiayaan yang mengalami pembiayaan bermasalah?  
Jawab: Dihubungi, kalau mereka ada itikad baik buat bayar ya ditunggu. Kalau dikasih toleransi dan belum bisa bayar ya kita jual. Kalau ada kelebihan kita kembalikan. Kalau misal nasabah gak bisa dihubungin ya ditunggu 1 tahun. Yang bisa ya di tf atau nasabah datang ke kantor.
- 23 Bagaimana cara pengukuran atau perhitungan risiko pembiayaan bermasalah?  
Jawab: Gak ada ya pokoknya ya lancar atau gagal bayar tapi ga pernah dihitung detail itu, Paling mana yang tepat waktu dan tidak tepat waktu gitu.
- 24 Bagaimana pengelompokan pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, dan macet? Mohon jelaskan satu-persatu.
- 25 Bagaiaman cara Erah.id Malang melakukan pemantauan risiko pembiayaan?

- Jawab: ya diingatkan waktunya jatuh tempo, pas waktu dekat bayar dan belum bisa ya dikasih toleransi
- 26 Apa saja yang dipantau Erah.n.id Malang untuk menghindari risiko pembiayaan?
- 27 Apakah pihak Erah.n.id memberikan saran, masukan, atau solusi jika nasabah pembiayaan terlambat mengangsur?  
Jawab: Ya ketika beberapa nasabah curhat kita kasih solusi
- 28 Apakah ada buku atau catatan pelunasan untuk pemantauan kelancaran angsuran nasabah pembiayaan  
Jawab: Catatan pelunasan itu dipantau, ya ada catatannya, dalam bentuk database nasabah atau softfile
- 29 Apakah ada monitoring untuk memantau pembiayaan nasabah?  
Jawab: Kalau monitoring ya hanya deket2 jatuh tempo, ya setiap bulan dilihat berapa orang yang jatuh tempo
- 30 Apakah pemantauan pembukuan pelunasan nasabah dilakukan secara rutin?  
Jawab: harusnya rutin, karena kondisi SDM sekarang akhire di rapel
- 31 Apakah ada metode jemput bola atau penjemputan pelunasan di Erah.n.id Malang?  
Jawab: Dulu saja
- 32 Bagaimana upaya pengendalian yang di lakukan pihak Erah.n.id Malang untuk meminimalisir risiko pembiayaan?  
Jawab: Asal mengecek barangnya aman ya kita terima, kalau ada minese ya taksirannya diturunkan, kalau bener2 parah minese ya ditolak. Pembiayaan yang ada minesnya tetapi kita terima dengan harga taksiran yang diturunkan ya itu ndakpapa, kan udah mengurangi risiko kita itu.
- 33 Bagaimana upaya penagihan pelunasan pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab: tinggal di chat telpon, kalau dulu ya pernah didatengin kerumahnya, kalau sekarang gak pernah. Mau gak mau ya gimana caranya ngecek barang aman.
- 34 Bagaimana prosedur kebijakan yang ada di Erah.n.id Malang saat terjadi pembiayaan bermasalah?
- 35 Apakah Erah.n.id menggunakan asuransi untuk meminimalisir kerugian jika terjadi pembiayaan bemasalah?  
Jawab: enggak, sementara belum. Tapi masih ada rencana.
- 36 Bagaimana upaya Erah.n.id Malang untuk meningkatkan kualitas SDM?  
Jawab: Upgrading knowledge dengan memanfaatkan relasi dari mentor dan founder, kayak belajar marketing, manajemen keuangan gimana. Ya dibanyaikin online dan offline course sih pokoknya.
- 37 Bagaimana cara Erah.n.id mengatasi kerugian akibat pembiayaan bermasalah?  
Jawab: Ya kalau rugi ya diterima/ditanggung.
- 38 Bagaimana proses eksekusi jaminan nasabah pembiayaan bermasalah?  
Jawab: dicek dulu haga pasaran, barang2nya aman untuk dijual ada mines apa gak, habis itu di publish ke forum jual beli.

## HASIL WAWANCARA

**Nama** : Jauhar Maqnun A  
**TTL** : Maluku Tengah, 10 Juni 1996  
**Jabatan** : CMO

1. Bagaimana perkembangan Erah.n.id Malang dari awal berdiri hingga saat ini?  
 Jawab: Perkembangan dari awal berdiri tahun 2018. Dari awal pertama berjalan lancar sampai 2019. Nah 2020 agak stagnan, kalau di tahun 2020 grafiknya gak terlalu naik ke atas. Faktor yang menyebabkan adalah 1. Segi SDM banyak yang terpecah belah fokusnya 2. Banyak anggota keluar di awal tahun 2020. Jumlah nasabah jelas bertambah. Dari segi penjualan produk gadai.
2. Apa saja produk yang ada di Erah.n.id Malang?  
 Jawab: Ada dua produk, pertama gadai, kedua investasi peer to peer lending dibidang gadai. Untuk produk investasi sejak 2020 berhenti sementara. Fokus ke produk gadai. Karena harus menjaga dana yang mengendap.
3. Siapa yang menjadi sasaran pembiayaan di Erah.n.id Malang?  
 Jawab: Target sasaran kita mensegmen produk sama untuk pasar pada umumnya, 1. Kalangan mahasiswa 2. Masyarakat umum. Nasabah yang paling banyak di Mahasiswa.
4. Berapa jumlah anggota pembiayaan Erah.n.id hingga April 2020?  
 Jawab : Sekitar 400++
5. Bagaimana prospek dan potensi pengembangan Erah.n.id Malang kedepannya?  
 Jawab: Untuk prospek dan pengembangan kita akan buka kantor cabang
6. Apa saja persyaratan menjadi nasabah pembiayaan di Erah.n.id Malang?  
 Jawab: Persyaratane ya wes punya KTP/SIM/Pasport pokoknya identitas, selain itu ya harus punya barang agunan yang bisa dijaminkan
7. Tahap-tahap apa saja yang harus dilalui jika ingin melakukan pengajuan pembiayaan di Erah.n.id Malang?  
 Jawab: tahap-tahap yang harus dilalui ya nasabah bisa datang langsung atau menghubungi CS lewat telpon, bisa juga lewat website. Kalau lewat web dikonfirmasi dulu mau pick up service atau datang ke kantor.
8. Apa saja kelebihan dari Erah.n.id Malang?  
 Jawab: Kelebihannya dari segi produk kita pakai jasa titip dan biaya admin murah, proses tanpa buka rekening. Selain itu syari'ah juga. Di kita juga barangnya benar-benar di rawat dan apabila ada kerusakan ya diganti. Penah ada kerusakan lalu diganti.
9. Apa saja keunggulan dari produk pembiayaan yang ada di Erahnd.id Malang?  
 Jawab:
10. Bagaimana struktur organisasi Erah.n.id?
11. Bagaimana proses pembiayaan dari pengajuan sampai pencairan dana? Mohon penjelasan secara detail.  
 Jawab : Prosesnya ya pertama Pengajuan, kedua, barang di cek dianalisa layak gak mendapat pembiayaan, yang ketiga jika layak, langsung dikasi pembiayaan. Pembiayaan berdasarkan harga jaminan. Jaminan elektronik 50-60% dari harga barang. Emas 80-90% dari harga emas.
12. Bagaimana proses identifikasi risiko pembiayaan di Erah.n.id Malang?  
 Jawab : Kemungkinan risiko pada saat menganalisa jaminan, karena jika nasabah telat melunasi barang jaminan bisa dijual, tetapi jika salah menganalisa maka barang terjual jauh dari harga yang seharusnya.

13. Metode apa yang digunakan dalam identifikasi atau analisis pengajuan pembiayaan ?  
Jawab : kita based on jaminan aja, Kalau elektronik dari segi hardware dan software, tahun keluarannya. Yang paling penting dianalisa adalah hardware, merk, tahun keluaran. Kalau misalnya emas keaslian dan kadar. Sudah bisa menganalisa sendiri.
14. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis karakter calon nasabah pembiayaan?
15. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis kemampuan membayar calon nasabah pembiayaan?
16. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis jaminan calon nasabah pembiayaan?
17. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis modal calon nasabah pembiayaan?
18. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis kondisi ekonomi calon nasabah pembiayaan?
19. Apa saja yang perlu diperhatikan saat proses analisis pengajuan pembiayaan?  
Mohon penjelasan secara detail.  
Jawab: Identitas calon nasabah itu perlu diperhatikan untuk melihat keaslian barang jaminan, kondisi barang jaminan. Makanya setiap ada barang gadai misalnya laptop kita cek filenya, kemudian kamera juga kita cek file yang ada didalamnya. Apakah benar barang tersebut itu milik mereka
20. Pertanyaan apa saja yang diajukan saat proses analisis pengajuan pembiayaan?  
Mohon penjelasan secara detail.  
Jawab : Kondisi barang yang kita tidak tahu, mengetahui erahn darimana
21. Bagaimana cara Erah.n.id Malang mengidentifikasi kemungkinan awal atau indikasi awal pembiayaan bermasalah?  
Jawab : nasabah sulit dihubungi, terkait keterangan jatuh tempo.
22. Langkah apa yang dilakukan Erah.n.id Malang jika terjadi keterlambatan pelunasan pembiayaan?  
Jawab: Kita hubungi kasih peringatan bisa berupa perpanjangan, kalau gabisa keputusan penjualan. Penjualan didiskusikan sama nasabah, mau dijualkan atau dijual sendiri. Dulu ya ada nasabah yang memang benar-benar tidak bisa membayar, waktu itu kecil sih nominalnya, ya kita ikhlaskan ya gak dibantu jual barangnya masih ada
23. Apa yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat atau kurang lancar melunasi pembiayaan?  
Jawab: Kesulitan keuangan, Barange tidak bagus
24. Apa saja kendala yang terjadi dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab: Karena barang jaminan terkadang susah dijual, kalau bisa terjual juga harganya kurang sesuai dengan yang dibutuhkan untuk melunasi kewajiban nasabah. Kita kan juga mengharapkan adanya sisa supaya bisa dikembalikan ke nasabahnya
25. Bagaimana penyelesaian kendala dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab : Memperpanjang penjualan sampai nasabah setuju, Alternatifnya jual murah
26. Adakah kemungkinan kesalahan dari pihak Erah.n.id Malang yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat melunasi pembiayaan?

- Jawab: Kemungkinan saat nasabah menghubungi erahn.id sulit dihubungi, terkadang erahn.id lupa mengingatkan
27. Bagaimana tindak lanjut pihak Erahn.id Malang pada nasabah pembiayaan yang mengalami pembiayaan bermasalah?  
Jawab: Kita kasih kesempatan pelunasan, seumpama tdk bisa kita ngasih solusi dengan penjualan barang. Setelah barang dijual, sisa kelebihanannya diberikan ke nasabah
28. Bagaimana cara pengukuran atau perhitungan risiko pembiayaan bermasalah?  
Jawab:
29. Bagaimana pengelompokan pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, dan macet? Mohon jelaskan satu-persatu.
30. Bagaimana cara Erahn.id Malang melakukan pemantauan risiko pembiayaan?  
Jawab: Setiap bulan memberikan pemberitahuan kalau mau jatuh tempo, menerima jaminan yang barangnya berkualitas dan masih memiliki nilai jual yang tinggi, Memantau nasabah dari database.
31. Apa saja yang dipantau Erahn.id Malang untuk menghindari risiko pembiayaan?  
Jawab: Pra pengajuan : Barang jaminan apakah layak, Pasca pengajuan : Setiap bulan diingatkan apabila jatuh tempo
32. Apakah pihak Erahn.id memberikan saran, masukan, atau solusi jika nasabah pembiayaan terlambat melunasi?  
Jawab: Kita kasih solusi tenggang waktu bisa sampai satu bulan, pernah sesekali ada kasus pinjaman tidak banyak kita kasih toleransi diikhhlaskan.
33. Apakah ada buku atau catatan pelunasan untuk pemantauan kelancaran angsuran nasabah pembiayaan?  
Jawab: Ada, itu ndek situ juga kita analisa nasabah ini lancar gak. Apabila tidak, kita masukkan ke black list.
34. Apakah ada monitoring untuk memantau pembiayaan nasabah?  
Jawab: hanya saat mau jatuh tempo pelunasan jadi diingatkan
35. Apakah pemantauan pembukuan pelunasan nasabah dilakukan secara rutin?  
Jawab: Ada, sekalian mencatat keuangan
36. Apakah ada metode jemput bola atau penjemputan pelunasan di Erahn.id Malang?  
Jawab: Tidak ada, cukup diingatkan via wa/telpon
37. Bagaimana upaya pengendalian yang di lakukan pihak Erahn.id Malang untuk meminimalisir risiko pembiayaan?  
Jawab: Kita ya based on jaminan pokoknya, harus benar-benar dalam menganalisa jaminan itu.
38. Bagaimana upaya penagihan pelunasan pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab: Setelah jatuh tempo, kita kabari mau dilunasi kapan. Kalau kesulitan ditanya alasan, apabila alasan jelas kita kasih perpanjang.
39. Bagaimana prosedur kebijakan yang ada di Erahn.id Malang saat terjadi pembiayaan bermasalah?  
Jawab: Pertama tenggang waktu perpanjang, kedua penjualan barang ketika nasabah sulit dihubungi
40. Apakah Erahn.id menggunakan asuransi untuk meminimalisir kerugian jika terjadi pembiayaan bermasalah?

Jawab: belum, tapi ada rencana. Karena untuk meminimalisir kerugian misalnya jaminan besar dan ada kecacatan barang.

41. Bagaimana upaya Erahn.id Malang untuk meningkatkan kualitas SDM?

Jawab: Setiap bulan diadakan pelatihan tiap bulan dan evaluasi, mendatangi orang yang memiliki kualitas (mentor) contohnya waktu itu ke kepala pengurusan Pegadaian Emas di BSM Surabaya. Soalnya kita sudah punya alatnya untuk mengetahui keaslian emas dan kadarnya itu, cuma kita masih kurang yakin aja, jadi lebih baik di cek ke yang lebih ahli

42. Bagaimana cara Erahn.id mengatasi kerugian akibat pembiayaan bermasalah?

Jawab: Kalau rugi ya dipotong dari pendapatan

43. Bagaimana proses eksekusi jaminan nasabah pembiayaan bermasalah?

Jawab: Kita lelang di platform2, kita juga punya agen untuk penyaluran barang penjualan.



## HASIL WAWANCARA

**Nama** : Aziz Fathurrahman  
**TTL** : Madiun, 15 Agustus 1997  
**Jabatan** : COO

1. Bagaimana perkembangan Erahn.id Malang dari awal berdiri hingga saat ini?  
Jawab: Untuk awal berdiri sampai saat ini, dari awal segmennya mahasiswa. Dari itu cukup berhasil. Memang kebanyakan mahasiswa sekitar 80%. Berkembang, awal2 berdiri hanya bisa 5 nasabah awal2 bulan. Sekarang 40-50 nasabah perbulan.
2. Apa saja produk yang ada di Erahn.id Malang?  
Jawab: Untuk core produk di gadai, semester berapa saya lupa meluncur p2p lending.
3. Siapa yang menjadi sasaran pembiayaan di Erahn.id Malang?  
Jawab: Mahasiswa, pertama gini salah satu alasan berdirinya dimana kita melihat permasalahan bahwa kebutuhan mahasiswa itu beranekaragam, mereka kesulitan mencari dana, untuk talangan sementara dirasa cukup sulit dicari di malang. Satu lagi, di Malang mahasiswa malang pertahunnya di cek aja ada berapa di malang per angkatan. Sedangkan minimal ada 4 angkatan per tahun.
4. Berapa jumlah anggota pembiayaan Erahn.id hingga April 2020?  
Jawab: 500 nasabah
5. Bagaimana prospek dan potensi pengembangan Erahn.id Malang kedepannya?  
Jawab: Tetap mensegmenkan mahasiswa, yang akan kita masifkan akan memainkan komunitas2 di kampus mahasiswa. Kita juga ingin mengajak gadai2 konven yg swasta kita ajak kerjasama bareng dengan sistem erahn. Salah satu misinya kan berdakwah, kalau seumpama bisa pakai sistem atau produk kita secara tidak langsung kita juga berdakwah.
6. Erahn ini sangat menjanjikan karena kalau dibandingkan dengan pegadaian lain erahn itu paling luwes, mengikuti nasabah banget, pengajuan cepet dan fleksibel. Kita juga tidak menekan, katakanlah kalau misal ada case gitu.
7. Apa saja persyaratan menjadi nasabah pembiayaan di Erahn.id Malang?  
Jawab: harus punya KTP, punya barang atau agunan untuk diagunkan
8. Tahap-tahap apa saja yang harus dilalui jika ingin melakukan pengajuan pembiayaan di Erahn.id Malang?  
Jawab: Kita menyediakan 2 jalur yaitu online atau langsung datang. Online bisa langsung kunjungi dan mengisi web aja, selanjutnya erahn dapat notif dan akan dicek dari pihak erahn, kalau dia setuju dengan taksiran dari ya kita yang datang ke nasabah. Kalau offline ya tinggal membawa persyaratan langsung di kantor
9. Apa saja kelebihan dari Erahn.id Malang?  
Jawab: syaratnya simpel, untuk taksirannya kita lebih tinggi, Biaya perbulan bisa dibilang paling rendah, Jangka waktu atau tenor paling lama selama 4 bulan.
10. Apa saja keunggulan dari produk pembiayaan yang ada di Erahnd.id Malang?
11. Bagaimana struktur organisasi Erahn.id?
12. Bagaimana proses pembiayaan dari pengajuan sampai pencairan dana? Mohon penjelasan secara detil.
13. Bagaimana proses identifikasi risiko pembiayaan di Erahn.id Malang?  
Jawab : Ketika kita menaksir barang jaminan harus di cek bener2 disitu, kondisinya seperti apa dari mulai kesehatan body dll, lalu kita cocokkan dengan

keadaan barang dan harga pasar. Kita juga harus apdet harga pasar, karena tiap hari ada perubahan harga.

Metode apa yang digunakan dalam identifikasi atau analisis pengajuan pembiayaan ?

14. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis karakter calon nasabah pembiayaan?
15. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis kemampuan membayar calon nasabah pembiayaan?
16. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis jaminan calon nasabah pembiayaan?
17. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis modal calon nasabah pembiayaan?
18. Bagaimana Erah.n.id Malang menganalisis kondisi ekonomi calon nasabah pembiayaan?
19. Jawab: Unsur 5P dalam gadai itu gadipakai, yang penting itu jelas identitasnya dan jelas barangnya. Diawal kita tanyai mengenai kepemilikan barang.
20. Apa saja yang perlu diperhatikan saat proses analisis pengajuan pembiayaan? Mohon penjelasan secara detail.
21. Jawab: Pertama kita jelaskan skema erahn itu seperti apa seperti taksiran, jasa titip, tenor, kondisi barang seperti apa harus disampaikan semua. Karena perusahaan ini menanggung kondisi barangnya. Kalau memang ada kerusakan ya kita sampaikan misal 1 tumbol, biar saat pelunasan barang sesuai. Akadnya juga harus dijelaskan. Diakhir sifatnya tidak mengancam tapi Cuma mengingatkan. Disampaikan juga di awal kalau misal gabisa ngelunasi atau apa disuruh konsultasi atau dibicarakan di awal supaya nasabah tidak takut barangnya dijual.
22. Pertanyaan apa saja yang diajukan saat proses analisis pengajuan pembiayaan? Mohon penjelasan secara detail.
23. Bagaimana cara Erah.n.id Malang mengidentifikasi kemungkinan awal atau indiasi awal pembiayaan bermasalah?  
Jawab: Kalau kita melihat lebih ke sisi agunan, banyak yang terjadi mereka tidak melunasi karena barangnya cacat. Yang kedua masalah kepemilikan, cara kita melihat ya lihat file nya di barang tersebut. Kalau emas ada surat perjanjian kalau barang itu miliknya.
24. Langkah apa yang dilakukan Erah.n.id Malang jika terjadi keterlambatan pelunasan pembiayaan?  
Jawab: Maintenance berkala itu dilakukan, ketika h-7 maks h-3 atau h-1 kita konfirmasi ke nasabah. Kalau misal nasabah cuma pengajuan 1 bulan bisa diperpanjang 4 bulan berikutnya. Melengkapi administrasi perpanjangan 35rb. Jadi untuk disemua tanggungan di akhir.  
Apa yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat atau kurang lancar melunasi pembiayaan?  
Jawab: Untuk case2 beragam, kebanyakan itu yang pertama mereka memang belum memiliki uang atau mendapatkan musibah. Uangnya kepakai untuk kebutuhan.
25. Apa saja kendala yang terjadi dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab: Untuk kendalanya, kita dari sisi penjualan melihat harga pasar seperti apa bukan kendala kita harus tau harus nego juga kita konfirmasi ke nasabah, yang kendala sih menghubungi orangnya. Kita itu wajib memberi tahu kalau barang akan di jual. Kalau gabisa dihubungi kita konfirmasi dulu sampai mentok barulah kita bisa langsung jual, 3-1 minggu.

26. Bagaimana penyelesaian kendala dalam mengatasi pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab: Harus lebih dikuatkan ke maintenance berkalanya, bener2 gabisa biasanya bilang. Kalau ga bisa dihubungi tetep masuk masa kompensasi lalu dijual. Di awal itu sudah kita infokan biar ga kaget kok moro2 dijual sih.
27. Adakah kemungkinan kesalahan dari pihak Erah.n.id Malang yang menyebabkan nasabah pembiayaan terlambat melunasi pembiayaan?  
Jawab: gak ada sih mereka sudah memegang kertas bukti disana ada waktu pembayaran, tapi mungkin kadang kita lupa infokan waktu pembayaran
28. Bagaimana tindak lanjut pihak Erah.n.id Malang pada nasabah pembiayaan yang mengalami pembiayaan bermasalah?
29. Bagaimana cara pengukuran atau perhitungan risiko pembiayaan bermasalah?
30. Bagaimana pengelompokan pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, dan macet? Mohon jelaskan satu-persatu.  
Jawab: Lebih waktu nasabah memasuki bulan ke 4, lebih ke didata aja, oh nasabah ini kompensasi, nasabah ini sudah konfirmasi di jual  
Bagaimana cara Erah.n.id Malang melakukan pemantauan risiko pembiayaan?  
Jawab: Di awal SOP kita tetap di penaksiran agunan, kemudian ditambah maintenance berkala
31. Apa saja yang dipantau Erah.n.id Malang untuk menghindari risiko pembiayaan?
32. Apakah pihak Erah.n.id memberikan saran, masukan, atau solusi jika nasabah pembiayaan terlambat mengangsur?  
Jawab: Iya pastinya kita sudah kita bilang kalau seumpama ada case baru kita menyesuaikan kok, jadi dari awal disampaikan
33. Apakah ada buku atau catatan pelunasan untuk pemantauan kelancaran pelunasan nasabah pembiayaan?  
Jawab: Kalau kita gaada angsuran, kalau buku nya ada ada datanya juga.
34. Apakah ada monitoring untuk memantau pembiayaan nasabah?
35. Apakah pemantauan pembukuan pelunasan nasabah dilakukan secara rutin?  
Jawab : Iya tiap bulan kan data tuh, yang waktu jatuh tempo itu siapa harus ada data
36. Apakah ada metode jemput bola atau penjemputan pelunasan di Erah.n.id Malang?  
Jawab: Kalau kita pick up service itu lebih ke pengajuan, tp kalau case2 mengharuskan kita ngantar kita bisa kok ngantar
37. Bagaimana upaya pengendalian yang di lakukan pihak Erah.n.id Malang untuk meminimalisir risiko pembiayaan?  
Jawab: Ya intinya waktu menaksir barang, sama maintenance berkala
38. Bagaimana upaya penagihan pelunasan pembiayaan yang bermasalah?  
Jawab: Dari nasabah perpanjangan dulu ya, kalau seumpama sudah waktunya jatuh tempo tp kan ada yg blm respon, atau ada yang respon tp blm membayar administrasi perpanjangan, nah itu kita masukkan di akhir, dikasih kelonggaran dibayar di akhir.
39. Kalau seumpama nasabah macet, sebelum masuk seminggu kita konfirmasi kalau memang belum ada sampai h-1 kita kasih kompensasi seminggu.
40. Kalau nasabah bisa dihubungi tp gabisa bayar kita kasih waktu 3 minggu
41. Bagaimana prosedur kebijakan yang ada di Erah.n.id Malang saat terjadi pembiayaan bermasalah?

42. Apakah Erah.n.id menggunakan asuransi untuk meminimalisir kerugian jika terjadi pembiayaan bermasalah?

Jawab: untuk asuransi masih tahap proses pengajuan, untuk asuransi barang

43. Bagaimana upaya Erah.n.id Malang untuk meningkatkan kualitas SDM?

Jawab: Jadi cara kita untuk meningkatkan SDM kita selalu upgrade knowledge, update info2 online, evaluasi berkala secara rutin

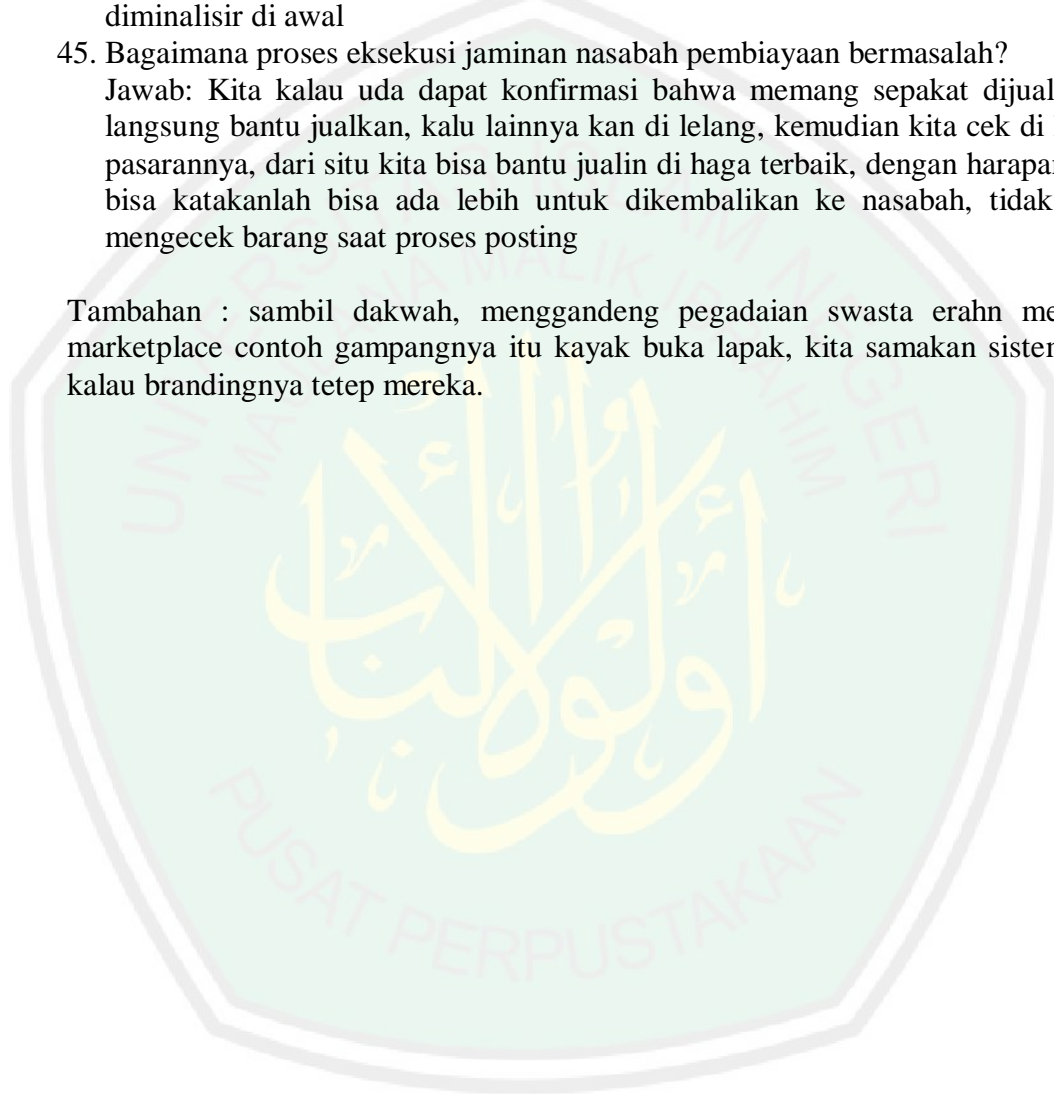
44. Bagaimana cara Erah.n.id mengatasi kerugian akibat pembiayaan bermasalah?

Jawab: Ya kalau memang mentok gabisa bayar nasabahnya ya dijual, kalau ga menutupi ya ditanggung ruginya, memang masuk di NPF kita. Tapi itu udah diminalisir di awal

45. Bagaimana proses eksekusi jaminan nasabah pembiayaan bermasalah?

Jawab: Kita kalau uda dapat konfirmasi bahwa memang sepakat dijual, kita langsung bantu jualkan, kalau lainnya kan di lelang, kemudian kita cek di harga pasarannya, dari situ kita bisa bantu jualan di harga terbaik, dengan harapan kita bisa katakanlah bisa ada lebih untuk dikembalikan ke nasabah, tidak lupa mengecek barang saat proses posting

Tambahan : sambil dakwah, menggandeng pegadaian swasta erahn menjadi marketplace contoh gampangnya itu kayak buka lapak, kita samakan sistemnya, kalau brandingnya tetep mereka.





### Hasil Wawancara (Nasabah 1)

**Nama : Aditya Ilham**

**Pembiayaan : Gadai Leptop**

1. Sudah berapa lama mengetahui Erah.n.id Malang?  
Jawab: Saya tau erahn skitar bulan desember lalu (21.22 WIB)
2. Apakah saudara menggunakan produk pembiayaan yang ada di Erah.n.id Malang?  
Jawab: Iya kebetulan saya pernah transaksi di erahn (21.24 WIB)
3. Apa saja yang di survei saat saudara mengajukan permohonan pembiayaan?  
Jawab: Setau saya tdk perlu survei kak kemarin itu saya tau erahn dari ig dan langsung ke kantornya, saya bawa barang yg kepengen digadaikan dan langsung diproses sekitaran 5 menit pinjaman yg saya ajukan langsung cair (21.27 WIB)
4. Apa saja yang ditanyakan saat wawancara pengajuan pembiayaan?  
Jawab: Seingat saya ditanyai seputar kondisi laptop, kepemilikan laptop saya dan alamat saya dimalang (21.30 WIB)
5. Setelah pembiayaan disetujui, apakah ada pengawasan lebih lanjut dari pihak Erah.n.id?  
Jawab: Saya dikabarin kak sama pihak erahn waktu pinjaman saya mau jatuh tempo. Dulu itu saya ditelfon sama petugasnya (21.32 WIB)
6. Apakah saudara mengalami pembiayaan yang bermasalah di Erah.n.id?  
Jawab: Kebetulan saya terkena musibah mba sebulan sebelum tanggal terkahir pelunasan kebetulan toko saya lagi ada masalah yg mengharuskan saya menutup toko dan sangat berat saya belum bisa melakukan pelunasan di erahn (21.37 WIB)
7. Adakah tindak lanjut dari pihak Erah.n.id jika saudara terlambat melunasi pembiayaan?  
Jawab: Petugas erahn sebenarnya sudah mengasih kompensasi tambahan waktu buat saya mba sekitar 3 minggunan untuk mempermudah saya. Cuma karena saya memang masih belum ada dana saya konfirmasi lagi kalo belum bisa melakukan pelunasan (21.39)
8. Apakah pihak Erah.n.id mendatangi atau menghubungi saudara jika saudara terlambat melunasi pembiayaan?  
Jawab: Menghubungi kak, Saya dikasih tau kalo barang saya dibantu dijualkan sama pihak erahn agar pinjaman saya bisa segera terselesaikan. Dan saya menetujui karena posisi saya saat ini masih belum bisa melunasinya. (21.41 WIB)
9. Adakah saran atau solusi yang diberikan pihak Erah.n.id jika terjadi keterlambatan pelunasan pembiayaan?  
Jawab: Kalo dari erahn katanya nanti dikabarin lagi kak, prosesnya saat ini memang harus nunggu dulu karena ada wabah jadi untuk dijual kan di harga maksimal perlu waktu. Katanya kalo ada sisa dari penjualan akan dikembalikan ke saya. (21.44 WIB)
10. Apa yang menyebabkan saudara terlambat dalam melunasi pembiayaan?  
Jawab: Kebetulan saya terkena musibah mba sebulan sebelum tanggal terkahir pelunasan kebetulan toko saya lagi ada masalah yg mengharuskan saya menutup toko dan sangat berat saya belum bisa melakukan pelunasan di erahn (21.37 WIB)

11. Apakah saudara pernah diberi peringatan dari Erahn.id mengenai pelunasan pembiayaan?

Jawab: Saya dikabarin kak sama pihak erahn waktu pinjaman saya mau jatuh tempo. Dulu itu saya ditelfon sama petugasnya (21.32 WIB)

12. Bagaimana cara saudara melunasi atau menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah?

Jawab: Saya dikasih tau kalo barang saya dibantu dijualkan sama pihak erahn agar pinjaman saya bisa segera terselesaikan. Dan saya menyetujui karena posisi saya saat ini masih belum bisa melunasinya. (21.41 WIB)

Kalo dari erahn katanya nanti dikabarin lagi kak, prosesnya saat ini memang harus nunggu dulu karena ada wabah jadi untuk dijual kan di harga maksimal perlu waktu. Katanya kalo ada sisa dari penjualan akan dikembalikan ke saya. (21.44 WIB)



## Hasil Wawancara Nasabah 2

**Nama** : Nuke

**Jaminan** : Leptop

1. Sudah berapa lama mengetahui Erahn.id Malang?  
Jawab: Lumayan lama sih, sekitar setahunan. Gara2 dikasih tau temen (18.32 WIB)
2. Apakah saudara menggunakan produk pembiayaan yang ada di Erahn.id Malang?  
Jawab: Iya, terakhir saya kesana untuk menggadaikan laptop saya kak (18.35 WIB)
3. Apa saja yang di survei saat saudara mengajukan permohonan pembiayaan?  
Jawab: Saya dulu gak disurvei sih kak, cuma nunjukin KTP sama barang nya aja (18.37 WIB)
4. Apa saja yang ditanyakan saat wawancara pengajuan pembiayaan?  
Jawab: Saya dulu cuma ditanyai domisili sama kok tau erahn dariman, gitu sih seinget saya (18.37 WIB)
5. Setelah pembiayaan disetujui, apakah ada pengawasan lebih lanjut dari pihak Erahn.id?  
Jawab: Engga mbak, setelah serah terima barang jaminan dan uang pinjaman yaudah. Palingan biasanya dapat peringatan ketika H-3 sampe H-1 waktu mau pembayaran (18.42 WIB)
6. Apakah saudara mengalami pembiayaan yang bermasalah di Erahn.id?  
Jawab: Oh pernah kak, kalo gk salah waktu itu pelunasan di bulan ke empat saya waktu pulkam dapat musibah kehilangan tas yang isinya dompet sama hp. Termasuk KTP, ATM, stnk dll. Jadi waktu itu saya kesusahan buat menghubungi pihak erahn dan juga buat biaya pelunasannya. Karena kepake buat ngurusin ini itu. (18.48 WIB)
7. Adakah tinjak lanjut dari pihak Erahn.id jika saudara terlambat melunasi pembiayaan?  
Jawab: Saya dikasih waktu untuk melunasi sekitar 1-2 minggu, jadi barang saya tetap di keep oleh pihak erahn dan masih aman disana (18.53 WIB)
8. Apakah pihak Erahn.id mendatangi atau menghubungi saudara jika saudara terlambat melunasi pembiayaan?  
Jawab: Iya, saya dihubungi via WhatsApp untuk mengingatkan waktunya pelunasan (18.55 WIB)
9. Adakah saran atau solusi yang diberikan pihak Erahn.id jika terjadi keterlambatan pelunasan pembiayaan?  
Jawab: Saya dikasih waktu untuk melunasi sekitar 1-2 minggu, jadi barang saya tetap di keep oleh pihak erahn dan masih aman disana (18.53 WIB)
10. Apa yang menyebabkan saudara terlambat dalam melunasi pembiayaan?  
Jawab: saya waktu pulkam dapat musibah kehilangan tas yang isinya dompet sama hp. Termasuk KTP, ATM, stnk dll. Jadi waktu itu saya kesusahan buat menghubungi pihak erahn dan juga buat biaya pelunasannya. Karena kepake buat ngurusin ini itu. (18.48 WIB)
11. Apakah saudara pernah diberi peringatan dari Erahn.id mengenai pelunasan pembiayaan?  
Jawab: Iya, saya dihubungi via WhatsApp untuk mengingatkan waktunya pelunasan (18.55 WIB)

12. Bagaimana cara saudara melunasi atau menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah?

Jawab: Ya dengan waktu yang dikasih tadi cukuplah untuk mengurus semua dokumen saya td yg hilang termasuk KTP dan ATM juga, sambil juga dapat pemasukan dari kerjaan. Jadi bisa kebayar mbak (18.59 WIB)

