

**ANALISIS STRATEGI MITIGASI RISIKO PEMBIAYAAN
PRODUK PROHAJJ PLUS DI BANK MUAMALAT
KCP UGM
SKRIPSI TERAPAN**



**Disusun oleh:
AMANDA PUTRI SULISTYAWATI
22216101**

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2026

HALAMAN JUDUL

ANALISIS STRATEGI MITIGASI RISIKO PEMBIAYAAN PRODUK PROHAJJ PLUS DI BANK MUAMALAT KCP UGM

**Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana
Terapan**

Disusun oleh:

AMANDA PUTRI SULISTYAWATI

22216101



PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

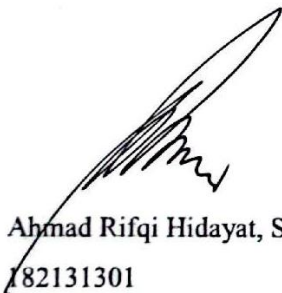
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

1. Judul : Analisis Strategi Mitigasi Risiko
Pembiayaan Produk Prohajj Plus Bank
Muamalat KCP UGM
2. Pelaksana
Nama : Amanda Putri Sulistyawati
NIM : 22216101
Program Studi : Analisis Keuangan
3. Dosen Pembimbing : Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM

Menyetujui,
Pembimbing

Yogyakarta, 8 Juli 2026



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM
82131301



Amanda Putri Sulistyawati
22216101

Mengetahui
Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM
052130103

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan Pada Produk Prohaji Plus Di Bank Muamalat KCP UGM" yang saya susun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh pengetahuan saya bukan merupakan tiruan, salinan, maupun pengulangan dari skripsi yang sebelumnya telah dipublikasikan atau pernah diajukan untuk meraih gelar Sarjana Terapan di Universitas Islam Indonesia maupun di institusi atau perguruan tinggi lainnya, terkecuali pada bagian-bagian tertentu yang sumber informasinya telah saya cantumkan secara semestinya.

Yogyakarta, 8 Juli 2026



Amanda Putri Sulistyawati

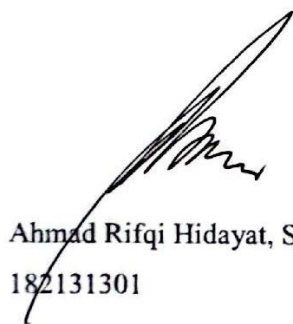
22216101

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan Pada Produk Prohaji Plus di Bank Muamalat KCP UGM ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian dari syarat yang diperlukan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan di Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, serta telah dinyatakan layak dan mendapat persetujuan untuk dihadapkan dalam sidang ujian Skripsi.

Yogyakarta, 2026

Pembimbing



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM
182131301

Mengetahui, 8 Juli 2026

Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., MM
052130103

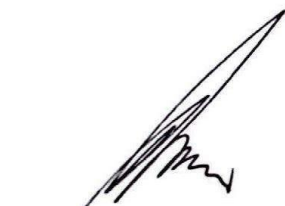
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan Pada Produk Prohajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM telah melalui proses ujian wawancara dan berhasil dipertahankan, sehingga dinyatakan memenuhi syarat kelulusan sebagai Sarjana Terapan dalam Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada Rabu, 8 Juli 2026

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM
182131301



Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev
182131302

Mengetahui

Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM
052130103

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan, sehingga skripsi berjudul "***Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan pada Produk Prohaji Plus di Bank Muamalat KCP UGM***" ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kewajiban akademik yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Selama proses pengerjaannya, penulis memperoleh banyak manfaat berupa pengalaman berharga, perluasan wawasan, serta pemahaman yang lebih mendalam, terutama dalam hal penerapan manajemen risiko di lingkungan perbankan syariah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, maupun bantuan dalam berbagai bentuk. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang maha kuasa atas segala sesuatu yang telah memberikan karunia dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan maksimal.
2. Terima kasih kepada almarhumah Ibu Erma Sulistyawati atas seluruh kasih sayang, doa, pengorbanan, dan ketulusan cinta yang telah Ibu curahkan sepanjang hidup. Meski kini Ibu telah tiada dan tidak dapat menyaksikan pencapaian ini secara langsung, penulis meyakini bahwa setiap nilai dan teladan yang Ibu wariskan telah menjadi kekuatan yang mengantarkan penulis hingga mampu menuntaskan skripsi ini. Setiap halaman dalam karya ini menjadi bukti nyata bahwa perjuangan dan pengorbanan Ibu bukanlah sesuatu yang percuma. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, mengampuni segala kesalahan, serta menempatkan Ibu di tempat yang paling mulia di sisi-Nya, di surga-Nya yang abadi. Terima kasih telah menjadi sosok

ibu yang terbaik dan paling berharga dalam kehidupan penulis. Rasa rindu ini akan terus hadir, dan nama Ibu akan senantiasa hidup dalam setiap untaian doa serta setiap langkah perjalanan yang penulis lalui.

3. Bapak Jaka Widada dan Ibu Vena Sinta Dewi selaku kedua orang tua, yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa yang tiada henti, pengorbanan, perhatian, kesabaran, serta dukungan moral maupun material yang senantiasa diberikan kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Setiap perjuangan, kerja keras, dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berusaha memberikan hasil yang terbaik
4. Raditya Putra Widada, selaku adik penulis yang saat ini berusia 9 tahun, terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian, serta keceriaan yang selalu diberikan kepada penulis. Meskipun masih kecil, kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., MM., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan arahan, kritik, dan saran yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Sarjana Terapan Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, yang telah dengan ikhlas berbagi ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Ibu Heni Lestari selaku Branch Manager Bank Muamalat KCP UGM, yang telah membuka pintu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian di instansi tersebut.

9. Bapak Bangun Priyo Utomo selaku Supervisor Bank Muamalat KCP UGM, atas wawasan luas serta pengalaman berharga yang dengan tulus beliau bagikan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung.
10. Seluruh karyawan Bank Muamalat KCP UGM, atas segala bimbingan, arahan, dan pengalaman yang sangat berarti yang diberikan kepada penulis sepanjang pelaksanaan penelitian.
11. Saudari Maharani Kusuma Artanty, selaku sahabat yang telah menemani perjalanan penulis sejak masa SMA. Terima kasih atas persahabatan yang tulus serta dukungan yang tidak pernah putus dalam setiap proses yang penulis lalui.
12. Saudari Aisyah Nur Aeni, selaku sahabat penulis, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan moral dan semangat di setiap tahapan perjalanan penulisan ini.
13. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Sarjana Terapan Analisis Keuangan Universitas Islam Indonesia angkatan 2022, yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, atas kebersamaan dan solidaritas yang terjalin selama ini.
14. Terakhir, kepada diri penulis sendiri, Amanda Putri Sulistyawati, atas keteguhan hati untuk terus bertahan dan pantang menyerah hingga sampai pada titik ini. Sebagai anak sulung dari tiga bersaudara yang menjadi tumpuan harapan keluarga sekaligus panutan bagi adik-adiknya, penulis menyadari betapa besar tanggung jawab yang selama ini diemban.

Yogyakarta, 2026



Amanda Putri Sulistyawati

22216101

Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan pada Produk Prohajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM

ABSTRAKSI

Produk ProHajj Plus adalah pembiayaan syariah yang membantu orang-orang mendapatkan kesempatan haji khusus. Namun, dalam pelaksanaannya, ada risiko bahwa pembiayaan tersebut bisa bermasalah. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk mengurangi risiko tersebut yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami apa saja yang menyebabkan risiko pembiayaan, bagaimana strategi mengurangi risiko tersebut diterapkan, dan seberapa efektif strategi itu dalam mengurangi pembiayaan bermasalah pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yang menjelaskan secara detail. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko pembiayaan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari nasabah, seperti penurunan kemampuan membayar dan pendapatan. Strategi mengurangi risiko yang diterapkan meliputi identifikasi risiko, pengukuran risiko dengan menggunakan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Conditions of Economy, dan Collateral*), pemantauan, dan pengendalian risiko. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa strategi mengurangi risiko yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan efektif dalam mengurangi pembiayaan bermasalah pada produk ProHajj Plus.

Kata kunci: Bank Muamalat, Mitigasi Risiko, Pembiayaan Bermasalah, Prohajj Plus

***Analysis of Financing Risk Mitigation Strategies for the Prohajj Plus Product
at Bank Muamalat's UGM Branch Office***

ABSTRACT

The ProHajj Plus product is a sharia-compliant financing program that helps people secure special opportunities to perform the Hajj. However, in practice, there is a risk that this financing could encounter problems. Therefore, an effective strategy is needed to mitigate these risks. This study aims to understand the causes of financing risks, how risk-reduction strategies are implemented, and how effective these strategies are in reducing problematic financing in the ProHajj Plus product at Bank Muamalat's UGM Branch. This study employs a qualitative method with a detailed explanatory approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted by reducing the data, presenting the findings, and drawing conclusions. To ensure data validity, source triangulation and other techniques were employed. The results indicate that financing risks are influenced by both internal and external factors related to customers, such as a decline in repayment capacity and income. The risk mitigation strategies implemented include risk identification, risk assessment using the 5C principles (Character, Capacity, Capital, Conditions of the Economy, and Collateral), monitoring, and risk control. The evaluation results indicate that the implemented risk mitigation strategies have been effective in reducing non-performing loans for the ProHajj Plus product.

Keywords: Bank Muamalat, Risk Mitigation, Non-Performing Loans, Prohajj Plus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat Akademik.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Manajemen Risiko dan Mitigasi Risiko	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Risiko	6
2.1.2 Pengertian Mitigasi Risiko.....	7
2.1.3 Jenis Jenis Risiko Dalam Perbankan Syariah	7
2.1.4 Proses Manajemen Risiko	9

2.2	Pembiayaan Syariah	11
2.2.1	Pengertian Pembiayaan	11
2.2.2	Fungsi Pembiayaan	12
2.2.3	Jenis Jenis Pembiayaan Syariah	12
2.2.4	Teknik dan Kebijakan Pembiayaan Syariah	15
2.3	Prohajj Plus Muamalat	16
2.3.1	Pengertian Prohajj Plus	16
2.3.2	Syarat Pendaftaran	17
2.3.3	Fatwa DSN-MUI	17
2.3.4	Akad Ijarah Multijasa	18
2.3.5	Akad Qardh	18
2.3.6	Hubungan Akad Qardh dan Akad Ijarah Multijasa Pada Prohajj Plus	19
2.3.7	Pengertian Ujrah	20
2.4	Pengertian Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH)	20
2.5	Penelitian Terdahulu	21
BAB III		26
METODE PENELITIAN		26
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.1	Lokasi Penelitian	26
3.1.2	Waktu Penelitian	26
3.2	Desain Penelitian	26
3.3	Sumber Data dan Sampel Penelitian	27
3.3.1	Data Primer	27
3.3.2	Data Sekunder	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1	Wawancara	29
3.4.2	Observasi	29
3.4.3	Studi Pustaka	29
3.5	Teknik Keabsahan Data	30
3.6	Teknik Analisis Data	31

BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat.....	33
4.1.1 Sejarah Bank Muamalat	33
4.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat.....	34
4.1.3 Produk dan Layanan Jasa Bank Muamalat	34
4.1.4 Struktur Organisasi dan Tata Kelola	40
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	42
4.2.1 Faktor yang menyebabkan timbulnya risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM	42
4.2.2 Bagaimana proses penerapan strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM	43
4.2.3 Bagaimana hasil analisis terhadap strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus dalam upaya meminimalisir pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCP UGM	61
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Implikasi	64
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	64
5.2.2 Implikasi Praktis	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	65
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian berikutnya	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Topik Wawancara	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan Akad Qardh dengan Akad Ijarah Multijasa	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang	69
Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara	70
Lampiran 3 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	71
Lampiran 4 Instrumen Wawancara Penelitian	72
Lampiran 5 Riwayat Hidup Penulis	77
Lampiran 6 Foto Wawancara Dengan Karyawan Bank Muamalat KCP UGM....	78
Lampiran 7 Berita Acara Ujian Magang	79
Lampiran 8 Berita Acara Ujian TA	80
Lampiran 9 Pernyataan Bebas Plagiasi	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia telah mendorong terciptanya berbagai produk pembiayaan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi, salah satu peran penting bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah menyalurkan dana melalui berbagai skema pembiayaan yang berlandaskan prinsip syariah. Dana ini diberikan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Ada hubungan kepercayaan antara bank yang memberi dana dan nasabah yang menerima dana tersebut. Bank harus yakin bahwa nasabah memiliki kemampuan dan komitmen untuk mengembalikan dana sesuai dengan kesepakatan. Dana yang telah disalurkan tersebut dikembalikan oleh nasabah sesuai waktu yang telah ditetapkan, mekanisme pembayaran, serta segala peraturan yang telah disepakati sejak awal. Dengan terpenuhinya kesepakatan tersebut, proses pembiayaan yang dijalankan bank syariah dapat berlangsung secara optimal dan tetap selaras dengan prinsip-prinsip syariah (Wahidah, 2022). Bank syariah tidak hanya menawarkan pembiayaan produktif dan konsumtif, tetapi juga pembiayaan yang berkaitan dengan kebutuhan ibadah, seperti pembiayaan haji. Produk ini ditujukan untuk mereka yang membutuhkan bantuan dana untuk melakukan ibadah haji khusus tanpa harus menunggu sampai memiliki dana yang cukup saat mendaftar (Tuzzuhro et al., 2023).

Sebagai salah satu lembaga perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia menyediakan berbagai layanan untuk membantu masyarakat dalam mempersiapkan pelaksanaan ibadah haji ke Tanah Suci. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui produk ProHajj Plus, yang dikembangkan oleh PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai fasilitas pembiayaan haji khusus bagi para nasabahnya. Hingga Oktober 2025, total pemesanan pembiayaan ProHajj Plus tercatat melonjak lebih dari 2,5x lipat dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Dibandingkan produk pembiayaan konsumtif pada umumnya,

ProHajj Plus memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi karena keberhasilannya ditentukan oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut meliputi kemampuan finansial nasabah dalam memenuhi kewajiban angsuran, kredibilitas biro perjalanan haji yang bermitra dengan bank, serta dinamika kondisi ekonomi yang sewaktu-waktu dapat berdampak pada kualitas pembiayaan ProHajj Plus itu sendiri (Bank Muamalat, 2025). Seiring dengan berkembangnya produk pembiayaan syariah, peningkatan aktivitas operasional pembiayaan berimplikasi pada semakin besarnya potensi risiko yang harus diantisipasi dan dikelola secara efektif oleh pihak bank. Berdasarkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam regulasi Otoritas Jasa Keuangan, risiko pembiayaan menempati posisi sebagai salah satu risiko yang paling dominan dalam kegiatan operasional bank syariah. Risiko ini berkaitan erat dengan kemungkinan nasabah tidak mampu menjalankan kewajibannya sebagaimana yang telah dituangkan dalam perjanjian pembiayaan. Apabila risiko tersebut tidak ditangani secara tepat, dampaknya dapat berujung pada meningkatnya jumlah pembiayaan bermasalah, menurunnya kualitas aset bank, serta terganggunya kinerja dan tingkat kesehatan bank secara keseluruhan. Atas dasar itulah, penerapan manajemen risiko yang komprehensif menjadi hal yang tidak dapat diabaikan pada setiap tahapan pembiayaan, dimulai dari proses penilaian kelayakan terhadap calon nasabah, proses pengajuan dan persetujuan pembiayaan, pencairan dana, hingga pemantauan berkelanjutan terhadap nasabah setelah pembiayaan resmi diberikan (Hidayat et al., 2023).

Kasus gagal bayar yang dialami nasabah pada pembiayaan ProHajj Plus dapat menimbulkan beberapa risiko bagi Bank Muamalat Indonesia. Salah satu risiko utama yang menjadi perhatian dalam kegiatan perbankan adalah risiko pembiayaan, yaitu kemungkinan kerugian karena menurunnya kualitas pembiayaan dari yang lancar menjadi kurang lancar atau bahkan macet. Selain itu, keterlambatan pembayaran yang terus-menerus dapat mempengaruhi risiko likuiditas karena gangguan pada arus kas masuk. Hal ini juga dapat mempengaruhi reputasi bank, terutama karena produk ProHajj Plus berkaitan langsung dengan ibadah haji yang sangat penting bagi nasabah. Penanganan pembiayaan yang bermasalah juga dapat menimbulkan risiko hukum dan risiko

operasional, terutama ketika melakukan restrukturisasi atau eksekusi jaminan (Otoritas Jasa Keuangan, 2011). Di Bank Muamalat KCP UGM, terdapat kasus nyata dimana nasabah mengalami masalah dalam pembiayaan dengan nominal pembiayaan sebesar Rp 70.000.000 hal ini ditunjukkan oleh keterlambatan dalam pembayaran hingga ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian. Produk pembiayaan ini dirancang sebagai salah satu penopang utama bagi bisnis Bank Muamalat dalam segmen pembiayaan konsumtif, sehingga diperlukan strategi mitigasi risiko yang tepat pada pembiayaan ini. Risiko pembiayaan seperti keterlambatan pembayaran maupun pembiayaan bermasalah perlu diminimalisir melalui penerapan strategi mitigasi risiko yang efektif. Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, diperlukan analisis terhadap strategi mitigasi risiko untuk mengetahui efektivitas penerapannya dalam menjaga kualitas pembiayaan dan meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan penelitian yang kemudian disusun dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan pada Produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor yang berpotensi menimbulkan risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM?
2. Bagaimana proses penerapan strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM?
3. Bagaimana hasil analisis terhadap strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus dalam upaya meminimalkan terjadinya pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCP UGM?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan Umum dari skripsi ini adalah menganalisis dan mengevaluasi strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan munculnya risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM.
2. Mendeskripsikan penerapan strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM.
3. Menganalisis strategi mitigasi risiko pembiayaan dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen risiko perbankan syariah, terutama yang berkaitan dengan strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat. Hasil studi ini diperkirakan akan memperkaya literatur khusus dan berfungsi sebagai referensi akademis tambahan mengenai penerapan mitigasi risiko pembiayaan di lembaga keuangan syariah dalam upaya meminimalkan pembiayaan bermasalah (NPF) di perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan strategi mitigasi risiko pembiayaan dalam praktik operasional perbankan syariah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dalam praktiknya, studi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Muamalat dengan menyediakan landasan bagi evaluasi dan analisis guna meningkatkan efektivitas strategi mitigasi risiko produk ProHajj Plus. Selain itu, studi ini dapat menjadi landasan bagi bank untuk merancang kebijakan beserta

strategi yang lebih tepat dalam mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam pengelolaan risiko pembiayaan syariah. Bagi penulis, studi ini dapat memperluas pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman langsung mengenai implementasi manajemen risiko di sektor perbankan syariah. Di sisi lain, diharapkan studi ini memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya menerapkan mitigasi risiko untuk menjaga kualitas pembiayaan di lembaga keuangan syariah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Risiko dan Mitigasi Risiko

2.1.1 Pengertian Manajemen Risiko

Kegiatan manusia tak terhindarkan selalu berkaitan erat dengan risiko. Perusahaan tidak terkecuali. Hampir semua kegiatan di dalam sebuah perusahaan terpapar risiko yang sifatnya sangat beragam. Di sinilah peran manajemen: melalui manajemen yang efektif dan terarah, diharapkan risiko-risiko tersebut dapat diminimalkan. Dengan demikian, perusahaan perlu menerapkan praktik manajemen yang efektif agar risiko yang dihadapi dapat dikelola secara optimal (Hajar & Wirman, 2023). Manajemen risiko mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh individu atau lembaga untuk mengantisipasi masalah yang mungkin timbul dalam menjalankan kegiatan profesional atau bisnis. Penerapan manajemen risiko di sektor perbankan memainkan peran penting dalam upaya meningkatkan nilai bagi pemegang saham melalui penerapan strategi bisnis yang berfokus pada risiko (Agustin et al., 2022).

Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, manajemen risiko didefinisikan sebagai serangkaian metode dan prosedur yang diterapkan secara terpadu untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, serta mengendalikan berbagai jenis risiko yang timbul dari seluruh kegiatan operasional dan aktivitas usaha bank. Manajemen risiko merupakan proses penilaian terhadap risiko serta pengembangan strategi untuk mengelola suatu risiko. Strategi yang dapat diterapkan dalam pengelolaan risiko mencakup pengalihan risiko kepada pihak lain, upaya menghindari risiko sejak awal, meminimalkan dampak buruk yang ditimbulkan oleh risiko, serta kesediaan untuk menanggung sebagian ataupun seluruh dampak yang mungkin timbul dari risiko tertentu (Utami, 2024). Manajemen risiko adalah elemen krusial yang penerapannya harus diperhatikan dengan seksama, terutama bagi bank sebagai salah satu lembaga keuangan,

sehingga manajemen risiko sangat diperlukan untuk mendukung pencapaian suatu tujuan.

2.1.2 Pengertian Mitigasi Risiko

Di sektor perbankan, keberadaan risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas operasional. Oleh karena itu, ketika risiko tidak dapat dihindari ataupun dialihkan kepada pihak lain, bank perlu menerapkan langkah-langkah mitigasi risiko untuk mengurangi potensi dampak yang ditimbulkan. Secara umum, mitigasi risiko merupakan proses penyusunan alternatif yang dapat dilakukan oleh bank sebagai upaya mengendalikan, memperkecil, bahkan menghilangkan potensi kerugian yang muncul akibat risiko yang dihadapi (Suwardi, 2023). Mitigasi risiko adalah bagian dari perlakuan atau pengendalian risiko setelah risiko diidentifikasi. Manajemen risiko mengacu pada serangkaian aktivitas yang dilaksanakan di dalam organisasi untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan risiko guna mencapai efektivitas dan efisiensi (Putra, 2023).

Mitigasi risiko merupakan suatu proses yang sistematis dan terstruktur. Tujuannya adalah meningkatkan peluang keberhasilan dan mengurangi risiko. Langkah-langkah untuk mengurangi risiko mencakup proses mengidentifikasi dan menentukan berbagai alternatif untuk mengurangi risiko, menyusun rencana mitigasi risiko, serta mengimplementasikan rencana yang telah ditetapkan (Wardani, 2025). Tujuan utamanya bukan untuk menghilangkan risiko sepenuhnya, melainkan untuk meminimalkan dampak negatifnya dan menurunkan tingkat risiko hingga mencapai tingkat yang dapat ditoleransi.

2.1.3 Jenis Jenis Risiko Dalam Perbankan Syariah

Mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, terdapat beberapa ketentuan penting yang menjadi dasar dalam penerapan manajemen risiko. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank syariah menghadapi berbagai jenis risiko yang perlu dikenali, dipahami, dan dikelola secara tepat:

1. Risiko Imbal hasil

Risiko yang muncul akibat perubahan tingkat imbal hasil yang diterima bank dari aktivitas pembiayaan maupun yang diberikan kepada nasabah. Perubahan tersebut dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara pendapatan dan kewajiban bank, sehingga memengaruhi tingkat profitabilitas serta kemampuan bank dalam mempertahankan daya saing di industri perbankan syariah.

2. Risiko Investasi

Risiko yang muncul akibat keikutsertaan bank dalam menanggung kerugian atas usaha yang dibiayai melalui akad berbasis bagi hasil. Risiko ini terjadi ketika hasil usaha nasabah tidak sesuai dengan yang diharapkan atau mengalami kerugian, sehingga dapat memengaruhi tingkat pengembalian investasi dan profitabilitas bank.

3. Risiko Pembiayaan

Risiko ini berkaitan dengan potensi kerugian finansial yang dialami bank ketika nasabah atau pihak ketiga tidak mampu atau gagal melaksanakan kewajibannya dalam melunasi pinjaman kepada lembaga keuangan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

4. Risiko Pasar

Risiko ini berkaitan dengan posisi neraca keuangan serta rekening administratif bank yang rentan terhadap pergerakan harga di pasar, termasuk potensi kerugian yang muncul akibat perubahan nilai aset yang diperdagangkan maupun aset yang disewakan kepada pihak lain.

5. Risiko Likuiditas

Risiko ini terjadi saat bank kesulitan membayar kewajibannya yang sudah jatuh tempo. Hal ini bisa berasal dari arus kas pendanaan atau aset likuid yang bisa digunakan sebagai jaminan. Jika tidak ditangani dengan baik, risiko ini bisa mengganggu aktivitas operasional bank dan kondisi keuangannya secara keseluruhan.

6. Risiko Operasional

Risiko yang timbul akibat ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, kesalahan yang dilakukan oleh sumber daya manusia, kegagalan sistem teknologi

informasi, maupun adanya peristiwa eksternal yang dapat menghambat aktivitas operasional bank. Risiko ini berpotensi menimbulkan kerugian finansial maupun nonfinansial serta memengaruhi efektivitas operasional, kualitas layanan, dan pencapaian tujuan organisasi.

7. Risiko Hukum

Potensi kerugian finansial maupun non-finansial yang dapat terjadi akibat tuntutan hukum, lemahnya aspek yuridis (perikatan), atau ketiadaan/perubahan dalam peraturan perundang-undangan. Risiko ini timbul dari wanprestasi kontrak, pelanggaran regulasi, atau sengketa dengan pihak ketiga.

8. Risiko Reputasi

Risiko yang disebabkan oleh berkurangnya tingkat kepercayaan dari para pemangku kepentingan, seperti nasabah, investor, maupun masyarakat, sebagai dampak dari persepsi negatif terhadap perusahaan. Hal ini meliputi kerusakan citra merek akibat pemberitaan negatif, ulasan yang tidak menguntungkan, kinerja yang buruk, atau pelanggaran etika.

9. Risiko Strategik

Potensi kerugian atau kegagalan suatu organisasi dalam meraih tujuan jangka panjang disebabkan oleh pengambilan keputusan strategis yang keliru, pelaksanaan strategi yang tidak sesuai, atau kurangnya respons terhadap perubahan dalam lingkungan bisnis.

10. Risiko Kepatuhan

Risiko ini muncul sebagai konsekuensi dari kelalaian atau bank yang tidak mematuhi atau tidak melaksanakan ketentuan regulasi yang telah ditetapkan, serta prinsip-prinsip syariah yang wajib dijunjung tinggi.

2.1.4 Proses Manajemen Risiko

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2015), prosedur manajemen risiko menjadi tolok ukur utama dalam menentukan seberapa besar tingkat risiko yang terdapat pada suatu bank. Bank diharapkan dapat mengimplementasikan pendekatan manajemen risiko secara menyeluruh. Ini meliputi beberapa tahapan, seperti identifikasi, pengukuran, pemantauan, serta pengendalian risiko terhadap semua variabel yang berpotensi menurunkan tingkat kesehatan keuangan bank. Dalam

menghadapi berbagai risiko yang berpotensi muncul pada lembaga keuangan, diperlukan penerapan manajemen risiko yang menyeluruh. Penerapannya dilakukan melalui tahapan-tahapan yang sistematis, dimulai dari proses identifikasi, mengukur, memantau, serta mengendalikan berbagai risiko tersebut. Dengan demikian, manajemen risiko menjadi sangat penting bagi Ikatan Bankir Indonesia (2015) dalam menjaga kesehatan keuangan bank.: (Pasha, 2024)

1. Identifikasi Risiko

Tahap ini merupakan langkah pertama dalam proses manajemen risiko yang memiliki peranan penting, karena pada tahap inilah organisasi berupaya mengidentifikasi potensi sumber gangguan terhadap pencapaian tujuan operasional mereka. Tahap ini berfungsi sebagai landasan untuk menentukan strategi mitigasi yang tepat dan membantu perusahaan memahami sejauh mana paparan mereka terhadap risiko yang dihadapi.

2. Pengukuran Risiko

Tahap ini dilakukan setelah identifikasi risiko dan mencakup pengukuran risiko, yang bertujuan untuk menentukan besarnya risiko serta dampaknya terhadap kinerja perusahaan. Melalui pengukuran ini, perusahaan dapat memprioritaskan risiko mana yang perlu ditangani terlebih dahulu. Dalam pembiayaan, pengukuran risiko dilaksanakan dengan memperhatikan karakteristik transaksi, kondisi keuangan nasabah, ketentuan kontrak, kondisi pasar, jaminan, dan asuransi. Selain itu, sistem peringatan dini internal berperan dalam meningkatkan kemampuan lembaga keuangan untuk mengantisipasi potensi kegagalan.

3. Pemantauan Risiko

Sistem pemantauan risiko kredit bertujuan untuk memastikan bahwa lembaga keuangan memahami kondisi keuangan nasabah melalui analisis laporan usaha. Pemantauan juga dilakukan untuk menilai kepatuhan terhadap perjanjian kredit, kecukupan jaminan, serta ketepatan waktu pembayaran. Selain itu, sistem ini berfungsi untuk mengidentifikasi potensi kredit bermasalah secara tepat waktu. Dalam praktiknya, unit manajemen risiko menyusun laporan perkembangan risiko secara berkala, termasuk penyebab yang mendasarinya, untuk disampaikan kepada manajemen.

4. Pengendalian Risiko

Proses pengendalian risiko merupakan tahapan yang bertujuan untuk mengelola risiko yang telah melalui proses identifikasi dan pengukuran sebelumnya. Tujuan utamanya adalah mengurangi kerugian sebanyak mungkin dan memanfaatkan peluang yang ada. Dalam melakukan proses ini, beberapa teknik digunakan untuk mengendalikan risiko, seperti menghindari risiko, memindahkan risiko ke pihak lain, mengurangi risiko, atau menerima risiko dengan hati-hati. Selain itu, evaluasi terus-menerus dilakukan untuk menilai efektivitas langkah-langkah yang diambil, sehingga tingkat risiko tetap terkendali dalam batas yang masih dapat diterima oleh bank.

2.2 Pembiayaan Syariah

2.2.1 Pengertian Pembiayaan

Kata “pembiayaan” sebenarnya berasal dari kata “biaya”. Biaya berarti pengeluaran uang untuk sesuatu. Dalam arti luas, pembiayaan adalah pemberian dana atau utang oleh bank kepada pihak lain berdasarkan perjanjian. Pihak yang menerima dana harus mengembalikannya dalam waktu yang telah disepakati. Sebagai imbalannya, mereka juga mendapat bagian keuntungan yang sudah disepakati Bersama (Yulita, 2023). Sebagai lembaga intermediasi, salah satu tugas pokok bank adalah memberikan pinjaman atau pembiayaan, yaitu memberikan fasilitas dana kepada individu atau entitas yang memerlukan dana (*deficit unit*) untuk memenuhi berbagai kebutuhan, baik untuk konsumsi maupun untuk kegiatan produktif. Dalam menjalankan fungsi intermediasi, bank berperan sebagai lembaga keuangan yang menjembatani penyaluran dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana (*defisit unit*) (Ginting, 2023).

Pembiayaan pada dasarnya juga bisa diartikan sebagai bentuk kepercayaan, yaitu bank atau lembaga keuangan syariah memberikan kepercayaan penuh kepada seseorang atau badan usaha untuk menjaga amanah yang diberikan, dengan cara mengelola dana yang sudah disiapkan secara tepat, adil, dan bertanggung jawab. Kepercayaan ini dibentuk melalui suatu hubungan yang didasarkan pada syarat-syarat yang jelas dan disepakati bersama, sehingga

memberikan keuntungan yang adil bagi kedua pihak yang terlibat (Mulyani et al., 2024). Secara umum, keuangan syariah mencakup kegiatan perbankan yang melibatkan penghimpunan dana masyarakat yang dikumpulkan melalui beragam bentuk, seperti rekening giro, rekening tabungan, maupun deposito berjangka, yang selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam wujud pinjaman, pembiayaan, serta berbagai layanan keuangan lainnya. Di samping itu, istilah ini turut merujuk pada seluruh aktivitas bank syariah dan lembaga keuangan lainnya yang bergerak dalam penyediaan dana bagi nasabah maupun pihak-pihak lain yang memerlukan modal, dengan tetap berpedoman pada prinsip-prinsip syariah sebagai landasan utama dalam setiap transaksi yang dijalankan (Riyani et al., 2022).

2.2.2 Fungsi Pembiayaan

Bank syariah hadir dengan tujuan lebih dari sekadar mencari keuntungan atau mengembangkan industri perbankan. Berdasarkan fungsinya, bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Berikut beberapa fungsi utamanya: (Pratiwi, 2024)

1. Menyediakan pinjaman yang sesuai dengan prinsip syariah. Pinjaman ini menggunakan sistem bagi hasil, bukan bunga.
2. Memberikan akses keuangan kepada masyarakat kurang mampu. Selama ini, mereka kesulitan memenuhi syarat bank konvensional.
3. Melindungi masyarakat rentan ekonomi dari praktik rentenir. Caranya, bank syariah menyediakan pinjaman modal untuk usaha nasabah.

2.2.3 Jenis Jenis Pembiayaan Syariah

Salah satu fungsi utama bank adalah menyalurkan pembiayaan, yakni menyediakan fasilitas dana kepada pihak-pihak yang membutuhkan untuk memenuhi kekurangan atau defisit dana yang dimilikinya (Yulita, 2023). Berdasarkan tujuan penggunaannya, pembiayaan dapat dibedakan menjadi dua kategori berikut:

1. Pembiayaan konsumtif yaitu jenis pembiayaan yang diperuntukkan bagi pemenuhan kebutuhan konsumsi, baik bagi individu, perusahaan, masyarakat luas, maupun pemerintah. Beberapa contoh pembiayaan konsumtif antara

lain pembelian rumah tinggal, kendaraan pribadi maupun kendaraan dinas, serta berbagai perlengkapan dan peralatan rumah tangga.

2. Pembiayaan Komersial, yaitu penyediaan dana oleh bank kepada nasabah yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan (*profit oriented*) melalui kegiatan usaha atau aktivitas ekonomi yang menghasilkan pendapatan, jenis pembiayaan komersial ini dapat dikategorikan sebagai;
 - a. Pembiayaan modal kerja adalah pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan operasional usaha sehari-hari atau kebutuhan jangka pendek suatu perusahaan. Dana pembiayaan ini digunakan untuk membiayai aktivitas yang berkaitan langsung dengan proses produksi maupun perdagangan, seperti pembelian bahan baku, pembayaran upah tenaga kerja, biaya operasional, dan kebutuhan persediaan barang.
 - b. Pembiayaan investasi merupakan pembiayaan yang diberikan untuk pengadaan barang modal atau aset tetap yang bertujuan meningkatkan kapasitas, produktivitas, atau pengembangan usaha dalam jangka menengah maupun jangka panjang. Dana pembiayaan ini umumnya digunakan untuk pembelian mesin, pembangunan gedung, pembelian kendaraan operasional, atau pengadaan peralatan produksi.

Berdasarkan jangka waktu, pembiayaan dapat dibedakan menjadi tiga kategori berikut:

1. Pembiayaan jangka pendek (*short-term*) adalah pembiayaan yang memiliki durasi maksimum 1 (satu) tahun. Tipe pembiayaan ini biasanya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang bersifat sementara atau untuk keperluan operasional sehari-hari, seperti pengadaan bahan baku, persediaan barang dagangan, dan biaya operasional usaha. Mengingat waktu yang cukup singkat, pembayaran kembali pembiayaan umumnya dilakukan dalam satu siklus usaha.
2. Pembiayaan jangka menengah (*intermediate term*) adalah suatu bentuk pembiayaan yang memiliki durasi lebih dari satu tahun hingga lima tahun. Tipe pembiayaan ini biasanya dimanfaatkan untuk mendanai kebutuhan investasi yang berdurasi menengah, seperti pengadaan peralatan usaha,

kendaraan operasional, dan pengembangan atau perluasan usaha. Dengan periode yang lebih lama, nasabah mendapatkan keleluasaan lebih dalam melunasi angsuran sesuai dengan kondisi keuangan mereka.

3. Pembiayaan jangka panjang (*long-term*) adalah jenis pembiayaan yang memiliki jangka waktu lebih dari 5 (lima) tahun. Pembiayaan ini umumnya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan investasi yang membutuhkan dana dalam jumlah besar, seperti pembangunan gedung, pengadaan aset tetap, maupun pelaksanaan proyek pengembangan usaha.

Berdasarkan akad, pembiayaan dapat dibedakan menjadi enam kategori berikut:

1. Pembiayaan *Mudharabah*: Bentuk kerja sama antara pihak penyedia modal usaha (*shahibul maal*) dan pihak pengelola usaha (*mudharib*). Keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal sepanjang tidak disebabkan oleh kelalaian pengelola.
2. Pembiayaan *Istishna*: Akad pemesanan barang berdasarkan spesifikasi tertentu, di mana proses pembuatan barang dilakukan setelah adanya kesepakatan antara para pihak.
3. Pembiayaan *Salam*: Akad jual beli dengan pembayaran dilakukan di awal, sedangkan barang diserahkan pada waktu yang telah disepakati di kemudian hari.
4. Pembiayaan *Murabahah*: Akad jual beli di mana bank membeli barang yang dibutuhkan nasabah, kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga pokok ditambah margin keuntungan yang disepakati.
5. Pembiayaan *Ijarah dan Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)*: *Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atau manfaat suatu barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*), tanpa diikuti perpindahan hak milik. Sedangkan *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)*, yaitu akad ijarah yang diakhiri dengan perpindahan kepemilikan aset kepada penyewa setelah masa sewa berakhir sesuai kesepakatan.
6. Pembiayaan *Musyarakah*: Bentuk kerja sama usaha di mana bank dan nasabah sama-sama memberikan kontribusi modal. Keuntungan dibagi

sesuai kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung berdasarkan proporsi modal masing-masing.

2.2.4 Teknik dan Kebijakan Pembiayaan Syariah

Kebijakan pembiayaan yang jelas dan terperinci sangat penting untuk memastikan bahwa dana didistribusikan dengan lancar, aman, dan efektif. Berikut adalah beberapa unsur utama yang harus dimuat dalam kebijakan pembiayaan: (Yulita, 2023)

1. Prinsip Kehati-hatian: Menjaga kualitas pembiayaan dan meminimalkan risiko kerugian dengan memastikan kepatuhan terhadap peraturan, seperti standar yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
2. Organisasi dan Manajemen: Menetapkan rantai komando yang jelas, menentukan pembagian tanggung jawab di antara komite pembiayaan (pengambil keputusan), analis, dan pengawas, serta memastikan bahwa sumber daya manusia yang mengelola pembiayaan memenuhi kualifikasi yang diperlukan
3. Prosedur Persetujuan & Analisis: Memuat pedoman standar mengenai batasan kewenangan pengambil keputusan, kriteria kelayakan nasabah (misalnya, analisis 5C: *Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*), serta proses penilaian kelayakan usaha atau jaminan.
4. Dokumentasi dan Kepatuhan Hukum: Mencakup standar penyusunan dan keabsahan kontrak/perjanjian, pemberian jaminan, serta kelengkapan dokumen hukum lainnya untuk melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak.
5. Pengawasan dan Pemantauan: Mekanisme evaluasi berkala terhadap kondisi usaha peminjam, termasuk langkah-langkah intervensi dini (*Early Warning System*) jika terdapat indikasi penurunan kualitas pembiayaan.
6. Penyelesaian Kredit Bermasalah: Langkah-langkah terstruktur untuk menangani kredit bermasalah, mulai dari restrukturisasi, penjadwalan ulang, dan rekondisi hingga penyitaan jaminan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.3 Prohajj Plus Muamalat

2.3.1 Pengertian Prohajj Plus

Permasalahan yang dihadapi di lapangan saat ini adalah bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan kuota dalam program haji reguler, mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan, mencapai sekitar 20 tahun. Haji reguler berbeda dengan haji khusus, yang biayanya saat ini berkisar antara 159.700.000 hingga 280.500.000 IDR (sekitar 11.950 hingga 15.900 USD tergantung agen perjalanan); namun, banyak orang tidak memiliki dana yang diperlukan, oleh karena itu Kementerian Agama telah menetapkan jumlah sebesar 73.836.000 IDR untuk mendapatkan kuota haji (Mutahara, 2024). Kemudian Bank Muamalat Indonesia (BMI) memperkenalkan produk Prohajj Plus kepada nasabah terutama bagi yang belum mampu membayar tunai sebesar Rp73.836.000 untuk mendapatkan bagian dalam haji dan ingin berangkat.

ProHajj Plus adalah produk pembiayaan yang dirancang khusus untuk membantu calon jemaah haji dalam melengkapi kebutuhan biaya pendaftaran dan pelunasan akhir keberangkatan. Nasabah yang melakukan pendaftaran haji melalui produk ProHajj Plus akan memperoleh nomor porsi haji khusus yang berlaku sesuai dengan jadwal tahun keberangkatan yang telah ditentukan, karena program ini telah terintegrasi dengan Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji, atau yang biasa disebut Siskohat. Keunggulan dari ProHajj Plus adalah jangka waktu tunggu yang relatif lebih singkat, berkisar antara 6 hingga 7 tahun jika dibandingkan dengan program haji reguler yang biasanya memakan waktu lebih lama. Selain itu, ProHajj Plus juga dirancang berdasarkan prinsip-prinsip syariah agar seluruh proses pelaksanaannya selaras dengan ketentuan syariah. ProHajj Plus telah melalui proses peninjauan serta telah mendapatkan izin resmi dari Dewan Pengawas Syariah, atau DPS, Bank Muamalat, sehingga kesesuaiannya dengan ketentuan syariah dapat dipertanggungjawabkan. Ini berarti bahwa Produk ProHajj Plus merupakan fasilitas pembiayaan yang tidak hanya berfungsi membantu calon jemaah haji dalam memenuhi kebutuhan pembiayaan, tetapi juga memberikan kemudahan dalam proses persiapan keberangkatan ibadah haji, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Alnata, 2023).

2.3.2 Syarat Pendaftaran

Syarat pendaftaran yang digunakan untuk pembiayaan Prohajj Plus adalah sebagai berikut: (Bank Muamalat, 2016)

1. Merupakan Warga Negara Indonesia (WNI) yang berdomisili di wilayah Indonesia
2. Berusia paling rendah 21 tahun dan paling tinggi 56 tahun bagi nasabah dengan penghasilan tetap (*fixed income*), atau maksimal 65 tahun bagi nasabah dengan penghasilan tidak tetap (*non fixed income*) pada saat pembiayaan jatuh tempo
3. Memiliki status pekerjaan sebagai karyawan, baik tetap maupun kontrak, wiraswasta, atau tenaga profesional
4. Telah memiliki masa kerja atau menjalankan usaha sekurang-kurangnya 3 (tiga) bulan pada saat pengajuan pembiayaan
5. Memiliki pendapatan minimum sebesar Rp7.000.000,00 setiap bulan
6. Melakukan pembayaran ujrak awal pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
7. Melengkapi seluruh persyaratan administratif dalam pengajuan pembiayaan, yang meliputi:
 - a. Formulir Permohonan Pembiayaan
 - b. Fotocopy KTP
 - c. Fotocopy NPWP

2.3.3 Fatwa DSN-MUI

Fatwa Nomor 29/DSN-MUI/VI/2002 tentang Pembiayaan Pengurusan Haji menjelaskan bahwa lembaga keuangan syariah harus mengikuti prinsip-prinsip syariah dalam memberikan fasilitas pembiayaan haji. Lembaga keuangan syariah tidak diperkenankan memberikan dana talangan haji dengan cara yang mengandung unsur riba, seperti memberikan pinjaman dengan bagi hasil atau tambahan keuntungan yang ditentukan berdasarkan besarnya dana yang dipinjamkan. Dalam hal ini, pembiayaan pengurusan haji pelaksanaannya wajib didasarkan pada akad yang sesuai, yaitu akad *qardh* sebagai pinjaman kebajikan yang diberikan tanpa imbalan dan akad *ijarah* sebagai akad jasa atas pelayanan

yang diberikan kepada nasabah. Dengan demikian, lembaga keuangan syariah dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan cara yang adil dan transparan. Fatwa tersebut juga mengatur bahwa jika lembaga keuangan syariah memperoleh imbalan atas jasa yang diberikan dalam proses pengurusan haji, maka imbalan tersebut harus dinyatakan secara jelas serta telah memperoleh persetujuan dari pihak yang terlibat sejak awal perjanjian (Setianingsih, 2026).

2.3.4 Akad Ijarah Multijasa

Dalam pandangan para ulama syariah, *ijarah* adalah sebuah perjanjian. Yang dilakukan adalah menggunakan suatu objek (barang atau jasa) dengan izin, sehingga bisa digunakan, dengan memberikan imbalan tertentu sebagai pengganti. Transaksi ini berlandaskan pada pemanfaatan barang, bukan pada kepemilikan barang itu sendiri. Dalam praktiknya, akad *ijarah* adalah kesepakatan antara pemilik dan penyewa, di mana penyewa bisa menggunakan barang tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan membayar upah yang sudah disetujui bersama sebelumnya (Khatimah, 2025). Akad Ijarah Multijasa diatur dalam Fatwa DSN-MUI Nomor 44/DSN-MUI/VIII/2004. *Ijarah multijasa* adalah bentuk transaksi berdasarkan akad ijarah yang bertujuan memberikan hak kepada pihak yang berakad untuk mendapatkan manfaat dari suatu jasa. Dalam pelaksanaannya, bank menerima ujah atau imbalan jasa sebagai kompensasi atas layanan yang telah disalurkan kepada nasabah. Perjanjian ijarah digunakan untuk membantu nasabah memenuhi kebutuhan konsumtif yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti biaya pendidikan, pernikahan, ibadah haji, dan kebutuhan lain (Arifin & Sultoni, 2024).

2.3.5 Akad Qardh

Dari sisi etimologi, kata *qardh* sebenarnya berasal dari *al-qardh* yang berarti pertolongan. Dalam konteks ini, pertolongan itu berupa harta yang dialokasikan oleh pemilik dana terhadap penerima dana. Secara istilah, *qardh* merupakan tindakan meminjamkan harta kepada orang lain tanpa mengharapkan imbalan apa pun dari pihak peminjam. Jika dilihat dari terminologi, konsep peminjaman ini adalah penyerahan harta kepada pihak yang akan memanfaatkannya untuk sementara waktu. Pengembalian harta tersebut harus dilakukan pada waktu yang

telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan para pihak. *Qardh* tidak disertai tambahan nilai apa pun di luar jumlah pokok yang dipinjamkan (Badawi et al., 2025).

Perjanjian *qardh* adalah sebuah perjanjian pinjam-meminjam. Pihak yang memberi pinjaman menyerahkan sejumlah uang kepada pihak peminjam. Peminjam harus mengembalikan uang tersebut pada waktu yang telah disepakati bersama. Jumlah uang yang dikembalikan harus sama dengan jumlah yang dipinjamkan, tanpa tambahan apa pun. *Qardh* adalah salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh bank. Bank tidak boleh mengambil keuntungan dari transaksi *qardh*. Bank hanya boleh memberikan *qardh* dalam kondisi darurat dengan ketentuan khusus pihak bank tidak diperkenankan mengambil keuntungan dalam bentuk apa pun dari transaksi tersebut, serta penyalurannya umumnya hanya dilakukan dalam kondisi mendesak atau darurat tertentu (Aviana, 2024).

2.3.6 Hubungan Akad Qardh dan Akad Ijarah Multijasa

Produk pembiayaan ProHajj Plus di Bank Muamalat Indonesia menggunakan dua jenis perjanjian yang melibatkan tiga pihak, yaitu bank, Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), dan nasabah. Pada tahap pertama, Bank Muamalat dan PIHK bekerja sama dengan perjanjian Ijarah Multijasa untuk menyediakan jasa pengurusan porsi haji khusus. Kemudian, pada tahap kedua, perjanjian antara Bank Muamalat dan nasabah menggunakan kombinasi perjanjian Ijarah Multijasa dan *Qardh*. Perjanjian *Qardh* berfungsi sebagai dana pinjaman yang diberikan bank kepada nasabah untuk membayar biaya pendaftaran porsi haji yang harus diserahkan kepada PIHK. Sementara itu, perjanjian Ijarah Multijasa digunakan sebagai dasar untuk memberikan jasa pengurusan pendaftaran porsi haji khusus. Bank mendapatkan imbalan berupa ujah (biaya jasa) atas jasa pengurusan tersebut (Bank Muamalat, 2016).



Gambar 2. 1 Hubungan Akad Qardh dengan Akad Ijarah Multijasa
Sumber : Bank Muamalat

2.3.7 Pengertian Ujrah

Ujroh, atau yang lebih dikenal sebagai upah, merupakan sejumlah dana yang dibayarkan kepada seseorang sebagai bentuk imbalan atas jasa atau pekerjaan yang telah dilakukannya. Dalam konteks ini, Bank Muamalat menyediakan layanan jasa pendaftaran haji khusus bagi para nasabahnya, di mana ujrah tersebut dikenakan sebagai kompensasi atas penyediaan jasa tersebut. Oleh karena itu, nasabah harus membayar ujrah tersebut kepada Bank Muamalat sebagai bentuk imbalan atas jasa yang diberikan. Ruang lingkup ujroh ini mencakup beberapa komponen, seperti biaya untuk mengurus pendaftaran haji khusus sejak awal, termasuk registrasi di sistem SISKOHAT. Selain itu, juga termasuk biaya pengantaran dokumen, biaya penyimpanan dokumen, dan berbagai jasa bank lainnya yang diberikan selama masa pembiayaan (Bank Muamalat, 2016).

2.4 Pengertian Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH)

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 ketentuan mengenai Pengelolaan Keuangan Ibadah Haji menegaskan bahwa Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) merupakan sejumlah dana yang wajib disetorkan oleh setiap warga negara yang hendak melaksanakan ibadah haji ke Tanah Suci Mekah. BPIH merupakan total akumulasi biaya riil yang diperlukan untuk seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji. Biaya-biaya tersebut mencakup tiket pesawat, akomodasi (hotel), konsumsi, transportasi lokal di Arab Saudi, serta

layanan dan biaya operasional staf yang bertugas dalam penyelenggaraan ibadah haji (Maulid, 2020).

Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji juga terdiri atas 2 komponen. *Direct cost* and *indirect cost*. *Direct cost* adalah pengeluaran yang menjadi tanggung jawab langsung para jemaah haji. *Direct cost* meliputi: tiket pesawat, 20% dari biaya akomodasi di Mekah, dan *living cost* (yang dibayarkan kepada para jemaah haji). Sedangkan *indirect cost* berasal dari nilai uang muka yang dibayarkan oleh calon jemaah haji, yang secara keseluruhan membentuk apa yang disebut sebagai dana haji. Dana yang dialokasikan untuk biaya tidak langsung digunakan untuk menutupi pengeluaran lain, seperti 80% biaya akomodasi di Mekah, *General Service Fee* (GSF), akomodasi di Madinah, transportasi antarkota selama haji, makanan di Madinah serta biaya layanan lainnya (Fahham, 2015).

2.5 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti akan menyertakan studi-studi sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Studi-studi sebelumnya berikut ini akan berfungsi sebagai referensi bagi penelitian yang diusulkan.

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
1.	Ekis Nurjanah (2024) "Strategi Mitigasi Risiko Nasabah Gagal Bayar pada Pembiayaan BSI Griya di KCP Sidoarjo Gateway"	Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko gagal bayar pada pembiayaan BSI Griya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor ini bisa berasal dari dalam dan luar nasabah. Contohnya, penurunan pendapatan, kehilangan pekerjaan, masalah kesehatan, dan pengelolaan keuangan yang kurang baik. Untuk mengurangi risiko ini, bank memiliki beberapa strategi. Pertama, bank melakukan identifikasi risiko sejak awal proses pembiayaan. Bank juga	Kualitatif deskriptif

	menganalisis kemampuan dan kelayakan nasabah. Kemudian, bank secara rutin memantau pembayaran angsuran nasabah. Jika nasabah masih mampu dan bersedia melanjutkan kewajibannya, bank dapat melakukan restrukturisasi pembiayaan.	
2. Muhammad Miftahul Huda dan Ratna Yunita (2022), “Mitigasi Risiko Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BSI KCP Jombang Ploso dalam Mewujudkan Pembiayaan yang Sehat”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mengurangi risiko pembiayaan Kredit Usaha Rakyat atau KUR, beberapa metode dilakukan. Metode ini mencakup penerapan sistem penilaian kredit nasabah, pengelolaan portofolio pembiayaan dengan hati-hati, penggunaan jaminan sebagai garansi, pengawasan arus kas usaha nasabah secara teratur, serta menggunakan perlindungan asuransi. Selain itu, bank juga melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap petugas pembiayaan mereka untuk memastikan bahwa kesalahan analisis dapat diminimalkan. Ketika menangani pembiayaan yang bermasalah, bank menggunakan beberapa strategi seperti <i>rescheduling</i> atau penjadwalan ulang pembayaran dan penjualan agunan sebagai upaya terakhir untuk mengurangi kerugian yang mungkin terjadi.	Kualitatif deskriptif
3. Muhammad Alif Muzakki, Purwanto, dan Yeny Fitriyani (2024),	Penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan bermasalah dipengaruhi oleh beberapa faktor,	Kualitatif deskriptif

“Mitigasi Risiko Pembiayaan Bermasalah pada Baitul Maal Wat Tamwil Saudara”	baik internal maupun eksternal. Faktor internal antara lain analisis pembiayaan dan pengawasan yang kurang optimal, sedangkan faktor eksternal meliputi karakter nasabah, penyalahgunaan dana, kegagalan usaha, dan bencana alam. Untuk mengatasi hal ini, BMT menerapkan beberapa strategi, seperti analisis 6C, registrasi ulang data nasabah, pendekatan persuasif, pemantauan arus kas, <i>rescheduling</i>, dan manajemen pemulihan pembiayaan. Tujuan dari langkah-langkah ini adalah untuk mengurangi risiko kerugian dan menjaga kualitas pembiayaan.	
4. A'azzah Billah dan Nurul Hidayati (2025) “Mitigasi Risiko Dan Efektivitas Prinsip 5C Dalam Pemberian Pembiayaan Murabahah Di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Rubaru”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip 5C dapat meningkatkan kualitas analisis pembiayaan, sehingga risiko pembiayaan bermasalah dapat dikurangi. Aspek kepribadian dan kemampuan nasabah menjadi faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kelayakan nasabah. Dengan menerapkan prinsip tersebut, BMT dapat mempertahankan tingkat kelancaran pembayaran pembiayaan di atas 95% dan mengurangi potensi pembiayaan bermasalah pada produk murabahah	Kualitatif lapangan
5. Lin Sururoh, Ahmad Murtadho, dan Muhammad Wahyudi (2026), “Strategi Mitigasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mengurangi risiko pembiayaan mudharabah, perlu dilakukan identifikasi risiko,	<i>Field Research</i> dengan pendekatan kualitatif

Risiko	Pembiayaan	pengukuran risiko, pemantauan, dan pengendalian risiko secara terus-menerus. BMT menerapkan analisis 5C+1S dalam proses pembiayaan dan melakukan pengawasan terhadap perkembangan usaha nasabah. Jika ada pembiayaan yang mulai bermasalah, maka diterapkan strategi perbaikan, penjadwalan ulang, dan restrukturisasi. Penerapan strategi tersebut berhasil menurunkan tingkat pembiayaan bermasalah secara bertahap dan meningkatkan kualitas portofolio pembiayaan lembaga.
--------	------------	--

Sumber: Diolah penulis (2026)

Berdasarkan penelitian sebelumnya, ada beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan tentang mitigasi risiko pembiayaan sebagai upaya untuk meminimalkan pembiayaan bermasalah di lembaga keuangan syariah. Banyak penelitian sebelumnya juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan membahas berbagai strategi untuk mengurangi risiko, seperti menganalisis kelayakan nasabah, menerapkan prinsip 5C atau 6C, memantau pembiayaan, restrukturisasi, dan mengendalikan risiko pembiayaan. Namun, ada beberapa perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian saya. Perbedaan tersebut terletak pada objek, lokasi, dan proses pengukuran risiko yang diteliti. Penelitian sebelumnya membahas berbagai produk pembiayaan seperti KUR, Griya, UMKM, *Murabahah*, dan *Mudharabah* di berbagai bank syariah dan BMT. Sementara itu, penelitian saya berfokus pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM. Penelitian sebelumnya umumnya membahas strategi untuk mengurangi risiko dan menangani pembiayaan bermasalah. Namun, penelitian saya membahas lebih dalam tentang proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan evaluasi efektivitas mitigasi risiko yang diterapkan pada pembiayaan ProHajj Plus. Dengan

demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih spesifik tentang penerapan mitigasi risiko pada pembiayaan haji dan efektivitasnya dalam meminimalkan pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCP UGM.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini bertempat di Bank Muamalat KCP UGM, yang berada di kawasan Masjid Kampus UGM, tepatnya di Jl. Tevisia No. 1, Bulaksumur, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.1.2 Waktu Penelitian

Kegiatan magang yang dijalankan selama kurun waktu enam bulan ditujukan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, dengan pelaksanaan penelitian ini berlangsung sejak bulan Mei hingga Juni di Bank Muamalat KCP UGM. Adapun rentang waktu pelaksanaan tersebut dihitung mulai dari tahap penyusunan proposal skripsi terapan hingga proses penyusunan laporan skripsi dinyatakan rampung sepenuhnya.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini didasarkan pada metodologi penelitian yang memungkinkan diperolehnya data deskriptif dalam bentuk pernyataan tertulis atau lisan serta perilaku yang dapat diamati (Septiana et al., 2024). Penelitian kualitatif adalah metode yang memungkinkan untuk mengungkap makna, pemahaman, konsep, ciri khas, fenomena, simbol, dan gambaran menyeluruh atas suatu peristiwa atau kejadian tertentu; metode ini ditandai dengan pendekatan multimetodologis, alami, holistik, dan berorientasi pada kualitas. Penelitian kualitatif juga disajikan dalam bentuk naratif dalam karya-karya ilmiah (Aurilia et al., 2025). Penelitian kualitatif memiliki beberapa ciri khas. Di antaranya adalah peneliti yang menempatkan diri pada posisi yang setara dengan subjek penelitian, interaksi yang berlangsung secara setara, deskripsi terperinci mengenai peristiwa, situasi, dan fenomena, serta penekanan pada kualitas pengalaman para peserta (Waruwu, 2023). Penelitian kualitatif pada hakikatnya bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena sosial, dengan fokus utama pada upaya menampilkan gambaran yang utuh dan komprehensif atas fenomena tersebut, alih-

alih memisah-misahkannya ke dalam berbagai variabel yang saling berkaitan satu sama lain. Harapannya adalah memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena tersebut yang kemudian dapat mengarah pada pengembangan suatu teori. Sejalan dengan perbedaan tujuan tersebut, prosedur pengumpulan data serta ragam jenis penelitian kualitatif pun turut memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan penelitian kuantitatif (Sulistiyo, 2019).

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah informasi utama yang diperoleh peneliti secara langsung saat melakukan penelitian. Informasi ini berasal dari sumber pertama, yaitu orang yang terlibat langsung dengan topik yang sedang diteliti. Ada beberapa cara untuk mendapatkan data primer. Cara-cara tersebut antara lain pengamatan langsung di lokasi penelitian, wawancara detail dengan orang yang terkait, dan penyebaran pertanyaan tertulis kepada responden (Sulung & Muspawi, 2024). Data primer merupakan data yang dihimpun secara langsung oleh peneliti dari pihak-pihak utama yang berkaitan erat dengan objek yang sedang diteliti. Data ini dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan narasumber. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang akurat, bersifat objektif, serta benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan maupun pengelolaan produk ProHajj Plus di cabang KCP Bank Muamalat. Di antaranya adalah Ibu Heni Lestari sebagai *Branch Manager*, Bapak Bangun Priyo Utomo sebagai *Branch Operation and Service Manager (BOSM)*, dan Ibu Kiti Primayodhanti sebagai *Relationship Manager Funding*.

Tabel 3. 1 Topik Wawancara

Kategori Responden	Jumlah	Topik Pertanyaan
- <i>Branch Manager</i>	1	- Apa saja faktor yang memengaruhi pembiayaan bermasalah?
- BOSM	1	- Apakah terdapat sistem <i>early warning</i> untuk mendeteksi nasabah yang berpotensi mengalami keterlambatan atau gagal bayar?
- <i>Relationship Manager Funding</i>	1	- Bagaimana sistem pemantauan

		(monitoring) terhadap nasabah Prohaji Plus yang sudah berjalan? - Bagaimana penerapan analisis 5C (<i>Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition</i>) dalam proses seleksi calon nasabah ProHaji Plus? - Bagaimana prosedur penanganan apabila terjadi keterlambatan pembayaran atau pembiayaan bermasalah pada nasabah ProHaji Plus? - Bagaimana cabang UGM mengevaluasi efektivitas strategi mitigasi risiko yang telah diterapkan pada produk ProHaji Plus selama ini?
	3	

Sumber : Diolah penulis (2026)

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari beragam sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen-dokumen resmi, publikasi pemerintah, laporan industri yang dipublikasikan melalui media, situs web, maupun berbagai sumber informasi lain yang dapat diakses melalui internet. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilaksanakan melalui metode dokumentasi, yang mencakup proses penelusuran, penghimpunan, serta analisis terhadap berbagai dokumen yang relevan dengan tema yang menjadi fokus penelitian. Peneliti juga menggunakan berbagai referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber internet yang relevan untuk mendapatkan informasi yang mendukung serta memperkuat hasil penelitian (Sulung & Muspawi, 2024). Dalam penelitian ini, perolehan data sekunder dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Data yang dikumpulkan mencakup berbagai aspek, antara lain profil Bank Muamalat KCP UGM, standar operasional prosedur (SOP) terkait pembiayaan, laporan tahunan perusahaan, laporan keuangan, peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta fatwa yang diterbitkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), serta berbagai temuan dari penelitian-penelitian terdahulu yang membahas seputar manajemen risiko pembiayaan, perbankan syariah, maupun produk pembiayaan haji. Keberadaan data sekunder ini berfungsi untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang telah diperoleh dari data primer, sekaligus menjadi landasan dalam

membandingkan kerangka teori yang ada dengan praktik aktual yang diterapkan di Bank Muamalat KCP UGM.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data penelitian yang dilaksanakan melalui interaksi tanya jawab secara langsung atau tatap muka antara pewawancara dengan responden, baik dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur maupun tanpa pedoman tertentu (Rivaldi et al., n.d.). Dalam rangka penelitian ini, pengumpulan data melalui wawancara akan dilakukan terhadap pihak-pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan risiko terkait pembiayaan Bank Muamalat, yaitu Ibu Heni Lestari sebagai *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM, Bapak Bangun Priyo Utomo sebagai *Branch Operation and Service Manager*, dan Ibu Kiti Primayodhanti sebagai *Relationship Manager Funding* di kantor cabang yang sama. Wawancara dalam penelitian ini akan dilaksanakan dengan format terstruktur, di mana seluruh pertanyaan telah dipersiapkan terlebih dahulu dan disesuaikan dengan tema-tema utama yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini.

3.4.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi langsung terhadap para subjek penelitian beserta konteks yang melingkupi fenomena yang sedang dikaji. Sebagai salah satu metode yang paling lazim digunakan dalam kegiatan penelitian, pengamatan terbukti menjadi cara yang efektif untuk menghimpun beragam informasi secara komprehensif (Ardiansyah et al., 2023). Observasi ini akan dilakukan melalui kunjungan lapangan dan pengumpulan informasi secara langsung mengenai masalah-masalah yang dihadapi di Bank Muamalat KCP UGM.

3.4.3 Studi Pustaka

Studi kasus adalah penyelidikan terhadap “sistem yang terkait” atau “satu/beberapa kasus” seiring berjalannya waktu, didasarkan pada pengumpulan data yang mendalam dan memanfaatkan berbagai sumber informasi yang “kaya” dalam konteks tertentu. Tujuannya adalah untuk memahami insiden tersebut lebih baik. Kasus-kasus yang menjadi objek penelitian dapat memiliki tingkat

kompleksitas yang sangat bervariasi, mulai dari yang bersifat paling sederhana hingga yang paling rumit dan kompleks (Septiana et al., 2024). Studi pustaka dalam penelitian ini berupa jurnal-jurnal yang relevan dengan strategi mitigasi risiko Pembiayaan Multiguna Prohaji Plus.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif selaras dengan konsep validitas dan reliabilitas yang berlaku pada metode ini, sekaligus harus memenuhi berbagai persyaratan terkait pengetahuan, kriteria, serta paradigma khas yang melekat pada bidang penelitian kualitatif. Guna memastikan validitas data, diperlukan penerapan teknik-teknik verifikasi tertentu, di mana penggunaan teknik tersebut harus didasarkan pada sejumlah kriteria khusus yang telah ditetapkan. Empat kriteria digunakan untuk mengevaluasi validitas data: kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Data yang dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif perlu melalui proses evaluasi guna memastikan kelayakannya untuk digunakan dalam kerangka penelitian ilmiah (Husnullail et al., 2024). Adapun dalam penelitian ini, pencapaian keabsahan data dilakukan melalui penerapan teknik triangulasi data, yaitu suatu teknik pengecekan dan perbandingan data yang bersumber dari berbagai sumber, dilakukan dengan beragam cara, serta dilaksanakan pada waktu yang berbeda-beda (Nurfajriani et al., 2024).

Triangulasi data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti memeriksa data dari berbagai informan yang memberikan informasi, sehingga data yang dikumpulkan dapat diverifikasi dan lebih akurat. Triangulasi sumber mampu meningkatkan tingkat kredibilitas data apabila dilaksanakan melalui pengecekan silang terhadap data yang berhasil dihimpun selama penelitian dengan melibatkan beberapa sumber atau informan yang berbeda. Dengan demikian, kesimpulan yang dihasilkan merupakan buah dari proses analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dengan mempertimbangkan berbagai sumber yang ada (Nurfajriani et al., 2024). Triangulasi sumber dilaksanakan dengan cara membandingkan informasi yang

diperoleh dari beberapa narasumber yang memiliki peran berbeda dalam pengelolaan produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM, yaitu *Branch Manager, Branch Operation and Service Manager, Relationship Manager Funding*. Perbandingan informasi tersebut bertujuan agar memperoleh data yang sama dan menunjukkan keadaan yang nyata.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji keandalan suatu data dengan cara menelusuri kebenaran data tersebut dari sumber yang sama, namun menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda-beda (Nurfajriani et al., 2024). Selanjutnya, teknik triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil wawancara terkait faktor risiko, strategi untuk mengurangi risiko, serta pengevaluasian data yang selanjutnya dibandingkan dengan hasil pengamatan di lapangan beserta berbagai dokumen pendukung yang relevan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), kebijakan mengenai dana, serta dokumen internal yang terkait dengan produk ProHajj Plus.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data mencakup: meringkas informasi, mengelompokkan, mencari tema, serta membentuk kelompok-kelompok. Reduksi data merupakan tahapan di mana peneliti melakukan pemilihan informasi, memusatkan perhatian pada hal-hal yang dianggap penting, menyederhanakan isi data, serta menyusun secara sistematis seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Pada tahapan ini, peneliti secara khusus memilah berbagai informasi yang berkaitan erat dengan faktor-faktor penyebab timbulnya risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus, cara-cara yang digunakan untuk mengatasi risiko tersebut, serta penilaian apakah strategi yang diterapkan berhasil mengurangi pembiayaan yang mengalami masalah di Bank Muamalat KCP UGM (Sofwatillah et al., 2024).

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses penyusunan sekumpulan informasi secara teratur dan sistematis, sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan serta menentukan langkah tindak lanjut yang diperlukan. Penyajian data dilaksanakan dengan menyusun informasi yang telah disederhanakan ke dalam bentuk narasi, tabel, maupun matriks, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami keterkaitan antar data secara lebih jelas. Penyajian data berfokus pada hasil wawancara dengan sumber informasi, hasil pengamatan, dan dokumen pendukung yang menjelaskan proses mitigasi risiko pembiayaan ProHajj Plus serta evaluasi pelaksanaannya di Bank Muamalat KCP UGM (Sofwatillah et al., 2024).

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap terakhir adalah menyimpulkan sesuatu berdasarkan hasil analisis data yang sudah ditampilkan. Kesimpulan yang didapat lalu diuji terus-menerus dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen untuk memastikan data tetap konsisten. Melalui proses verifikasi tersebut, peneliti bisa mendapatkan hasil yang benar mengenai faktor-faktor yang menyebabkan risiko pembiayaan, cara penerapan strategi mengurangi risiko, serta bagaimana efektivitas strategi tersebut dalam mengurangi pembiayaan yang bermasalah pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM (Sofwatillah et al., 2024).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat

4.1.1 Sejarah Bank Muamalat

Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. didirikan pada 1 November 1991, yang bertepatan dengan 24 Rabiul Akhir 1412 H. Pendirian bank ini lahir dari gagasan kolektif Majelis Ulama Indonesia bersama Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia, yang turut mendapat dukungan dari kalangan pengusaha Muslim serta pemerintah Republik Indonesia. Bank tersebut selanjutnya resmi memulai kegiatan operasionalnya pada tanggal 1 Mei 1992, yang bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Sejak saat itu, Bank Muamalat Indonesia senantiasa menunjukkan komitmennya dalam melakukan inovasi berkelanjutan guna mengembangkan beragam produk keuangan syariah, termasuk Asuransi Syariah (*Takaful*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), serta *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*), yang semuanya merupakan terobosan dalam industri keuangan syariah di Indonesia. Selanjutnya, Bank Muamalat Indonesia meluncurkan produk *Shar-e* pada tahun 2004, yang merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Inovasi ini berlanjut dengan diperkenalkannya *Shar-e Gold* Debit Visa pada tahun 2011, yang mendapatkan pengakuan dari Museum Rekor Indonesia sebagai kartu debit syariah berteknologi chip pertama di Tanah Air. Dengan dukungan layanan *e-channel* seperti *internet banking*, ATM, dan manajemen kas, semua produk ini berfungsi sebagai pelopor sekaligus menjadi tonggak penting dalam kemajuan industri perbankan syariah di Indonesia.

Seiring dengan meningkatnya kapasitas dan reputasi yang semakin kuat, Bank Muamalat Indonesia mulai memperluas jangkauan layanannya dengan menambah kantor cabang di berbagai wilayah Indonesia. Pada tahun 2009, bank ini mendapat izin untuk membuka cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Dengan langkah ini, Bank Muamalat menjadi bank syariah Indonesia pertama yang melakukan ekspansi ke pasar Malaysia. Saat ini, Bank Muamalat memiliki 325

kantor layanan, termasuk satu kantor cabang di Malaysia. Seluruh kantor layanan ini didukung oleh jaringan 710 ATM Muamalat yang tersebar di berbagai daerah., 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS). Memasuki tahun ke-20 sejak didirikan, pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melaksanakan pembaruan identitas merek dengan mengubah logo perusahaan. Proses rebranding ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat pengenalan merek (*brand awareness*) serta memperjelas posisi bank sebagai lembaga perbankan syariah yang tidak hanya berlandaskan pada prinsip Islami, modern dan profesional. Dalam usaha untuk memperkuat keberadaannya, Bank Muamalat Indonesia semakin giat dalam mewujudkan berbagai sasaran kinerja serta mencapai prestasi yang diakui secara luas, tidak hanya di tingkat nasional tetapi juga di tingkat internasional.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat

1. Visi Bank Muamalat

Visi Bank Muamalat Indonesia adalah “Menjadi Jalan Hijrah menuju Berkah” memiliki makna menjadi solusi hijrah terdepan bagi ekosistem bisnis dan keuangan syariah dengan kinerja keuangan yang berkelanjutan untuk mencapai keberkahan.

2. Misi Bank Muamalat

- a. Mencapai kinerja keuangan dengan profitabilitas yang sehat dan berkelanjutan untuk memberikan nilai tambah yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.
- b. Mempermudah aktivitas keuangan melalui produk yang inovatif, komprehensif, dan layanan terbaik yang menguntungkan bagi nasabah.
- c. Mendukung perkembangan ekosistem ekonomi Syariah, industri halal dan ekosistem haji menuju masyarakat madani.
- d. Bekerja secara professional sebagai bentuk perwujudan ibadah

4.1.3 Produk dan Layanan Jasa Bank Muamalat

Bank Muamalat menyediakan berbagai produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Semua ini tetap berdasarkan pada prinsip-

prinsip syariah. Produk yang dimiliki oleh Bank Muamalat secara umum dapat dibagi menjadi tiga kategori utama. Ketiga kategori tersebut adalah produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, serta berbagai layanan jasa perbankan yang bermanfaat bagi masyarakat. Dengan demikian, Bank Muamalat berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal keuangan dengan cara yang sesuai dengan syariah.

1. Penghimpunan Dana

a. Giro iB Hijrah

Rekening giro yang tersedia dalam tiga pilihan mata uang, yaitu IDR, USD, dan SGD, yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung transaksi harian maupun transaksi bersifat komersial dengan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

b. Giro iB Hijrah Ultima

Rekening giro berbasis akad *mudharabah* yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam aktivitas bisnis, tersedia dalam dua mata uang (IDR dan USD), serta didukung oleh platform digital MADINA (*Muamalat Digital Integrated Access*).

c. Giro iB Hijrah Attijary

Rekening giro dengan akad wadiah yang memungkinkan transaksi komersial dalam tiga mata uang, yaitu Rupiah, Dolar Amerika Serikat, dan Dolar Singapura. Ada berbagai opsi penarikan dana seperti transfer bank, *letter of authorization*, *letter of indemnity*, wesel bank, atau cek.

d. Rekening khusus Giro DHE SDA

Rekening giro khusus untuk menampung penerimaan devisa hasil ekspor sumber daya alam bagi nasabah non-perorangan, sesuai dengan ketentuan pemerintah yang mengatur ekspor barang-barang yang berasal dari sumber daya alam.

e. Deposito iB Hijrah

Produk simpanan di mana penarikan dana hanya dapat dilakukan berdasarkan ketentuan dan jangka waktu yang telah disepakati antara nasabah dan bank.

f. Deposito Online iB Hijrah

Produk deposito yang dapat diakses secara daring melalui Muamalat DIN dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif.

g. Deposito DHE SDA iB Hijrah

Produk deposito yang memungkinkan nasabah menginvestasikan devisa hasil ekspor sumber daya alam secara lebih optimal.

h. Tabungan iB Hijrah

Tabungan praktis untuk keperluan transaksi sehari-hari dan belanja, dilengkapi dengan kartu debit *SharE* dan berbagai program subsidi belanja di *merchant* dalam dan luar negeri.

i. Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan syariah berbasis akad *mudharabah* mutlaqah yang ditujukan untuk kebutuhan transaksi keuangan dengan imbal bagi hasil yang kompetitif.

j. Tabungan iB Hijrah Bisnis

Tabungan berbasis akad *mudharabah* yang dirancang khusus untuk pelaku usaha non-perorangan, memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mengelola transaksi bisnis.

k. Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam mata uang asing, yaitu USD dan SGD, untuk keperluan transaksi maupun investasi valuta asing.

l. Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan berbasis prinsip syariah yang dirancang untuk perencanaan keuangan jangka panjang melalui setoran rutin bulanan yang bersifat tidak dapat ditarik sebelum jatuh tempo.

m. Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan yang dipergunakan secara khusus untuk membiayai perjalanan ibadah haji dengan menggunakan akad *wadiah*.

n. Tabungan iB Hijrah Haji RTJH

Tabungan dalam mata uang Rupiah berbasis akad *wadiah* yang diperuntukkan bagi nasabah yang telah memiliki porsi haji, dan dapat digunakan untuk berbelanja serta bertransaksi melalui Muamalat DIN dan kartu *SharE* Debit.

o. Tabungan Ku

Tabungan perorangan dengan persyaratan yang mudah dan tidak memberatkan, ditujukan untuk masyarakat luas.

p. Tabungan Simpel iB

Tabungan dalam denominasi Rupiah yang dikhususkan bagi pelajar sebagai sarana menumbuhkan kebiasaan menabung sejak dini, dengan persyaratan sederhana dan fitur yang menarik.

q. Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan yang memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mendapatkan hadiah di awal periode, dengan syarat nasabah menyetorkan sejumlah dana dalam rentang waktu yang telah ditentukan.

r. Tabungan iB Hijrah *Payroll*

Tabungan yang diperuntukkan bagi karyawan perusahaan atau institusi yang telah menjalin kerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia dalam hal penyaluran gaji.

2. Penyaluran Dana

a. Pembiayaan KPR iB Hijrah

Pembiayaan untuk membeli rumah, seperti rumah tinggal, rumah susun, apartemen, termasuk renovasi, pembangunan, atau mengambil alih KPR dari bank lain, dengan pilihan akad *murabahah* atau *musyarakah mutanaqishah*.

b. Pembiayaan Multiguna iB Hijra

Program pembiayaan yang membantu nasabah memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti membeli barang atau jasa, dengan menggunakan akad *murabahah* atau *ijarah multijasa* sesuai prinsip syariah.

c. Pembiayaan Multiguna Prohajj Plus

Program pembiayaan yang dirancang khusus untuk membantu nasabah mendaftarkan porsi haji khusus, menggunakan akad *qardh wal ijarah*.

d. Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Pembiayaan jangka pendek yang menggunakan akad *murabahah*, ditujukan untuk membiayai aset lancar dalam rangka mendukung kelangsungan dan perputaran usaha nasabah.

e. Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan untuk keperluan pembelian, peremajaan, pembangunan, renovasi, atau pengalihan aset tetap guna menunjang ekspansi usaha nasabah, dengan menggunakan akad *murabahah* atau *musyarakah mutanaqisah*.

f. Pembiayaan iB Muamalat *Asset Refinance* Syariah

Pembiayaan yang membantu nasabah memenuhi kebutuhan investasi atau modal kerja dengan cara menggantikan biaya perolehan aset yang sebelumnya telah dibeli menggunakan dana milik nasabah.

3. Layanan Transaksi Perbankan Transaksional

a. Bank Garansi

Fasilitas jaminan pembayaran yang diberikan bank kepada pihak penerima jaminan. Fasilitas ini berfungsi sebagai bentuk perlindungan jika pihak yang dijamin tidak bisa memenuhi kewajibannya atau melakukan wanprestasi.

b. *Letter Of Credit (L/C)*

Suatu instrumen perjanjian yang dikeluarkan oleh bank atas permintaan nasabah. *Letter of Credit* bersifat *irrevocable*, yang artinya bank memiliki komitmen untuk melakukan pembayaran kepada pihak tertentu. Pembayaran ini hanya dilakukan jika pihak tersebut berhasil memenuhi seluruh persyaratan dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen L/C.

c. Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)

Instrument yang serupa dengan *Letter of Credit (L/C)*, tetapi dipergunakan khusus untuk keperluan transaksi pembayaran yang dilakukan di dalam negeri.

4. Layanan Transaksi 24/7 (*E-Banking*)

a. Mobile Banking Muamalat DIN

Aplikasi perbankan yang dapat diakses menggunakan ponsel pintar. Dengan aplikasi ini, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan waktu maupun tempat.

b. Phone Banking Muamalat (SALA MUAMALAT)

Layanan perbankan elektronik yang menggunakan sistem IVR (*Interactive Voice Response*) dan didukung oleh petugas layanan nasabah yang beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Layanan ini dapat diakses dari dalam negeri dengan nomor 1500016 menggunakan ponsel atau telepon rumah, serta dari luar negeri dengan nomor +6221 8066 8000.

c. Internet Banking Muamalat

Layanan perbankan elektronik yang dapat diakses melalui jaringan internet. Layanan ini sangat praktis, nyaman, dan aman bagi seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia.

d. MADINA (*Muamalat Digital Integrated Access*)

Fasilitas *internet banking* khusus untuk nasabah korporasi. Dengan MADINA, nasabah korporasi dapat memantau saldo serta melakukan berbagai transaksi perbankan pada seluruh rekening yang dimiliki di Bank Muamalat secara *online* dan *real-time*.

e. ATM Muamalat

ATM Muamalat tersebar di berbagai wilayah di seluruh Indonesia, dengan sekitar 564 unit ATM. Selain itu, terdapat 1 unit ATM di Malaysia, dan terhubung dengan jaringan sekitar 120.000 ATM Prima dan sekitar 80.000 ATM Bersama.

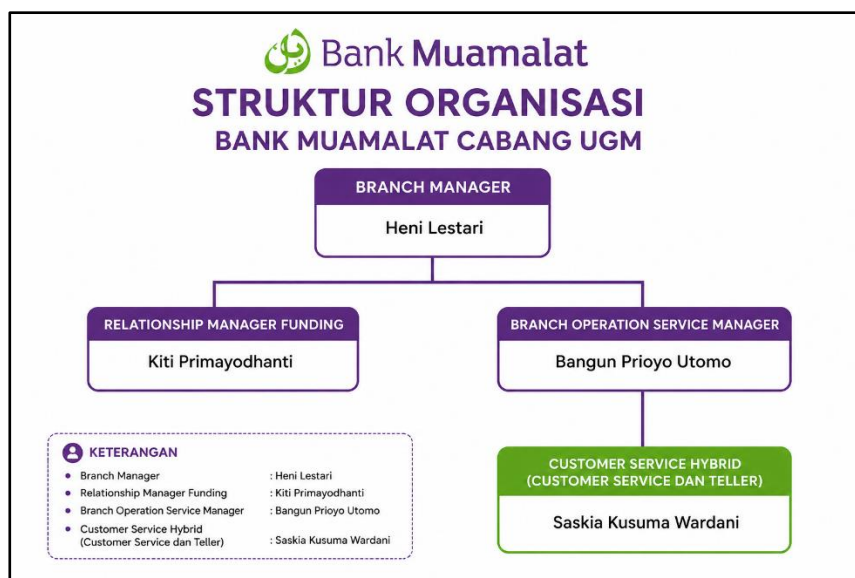
f. QRIS Acquiring

Layanan yang ditawarkan melalui aplikasi *Muamalat Merchant App*. Layanan ini memudahkan penerimaan pembayaran secara digital bagi nasabah pelaku

usaha yang memenuhi kriteria tertentu untuk dapat beroperasi sebagai merchant QRIS.

4.1.4 Struktur Organisasi dan Tata Kelola

Struktur organisasi di kantor cabang Bank Muamalat Indonesia dirancang untuk mendukung kelancaran operasional serta pelayanan kepada nasabah. Struktur ini mencakup beberapa posisi utama yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, yaitu *Branch Manager*, *Relationship Manager Funding*, *Branch Operation Service Manager* (BOSM), dan *Customer Service Hybrid* (*Customer Service* dan *Teller*).



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat

Sumber: Bank Muamalat

Berikut penjelasan mengenai struktur organisasi Bank Muamalat KCP UGM:

1. *Branch Manager*

Branch Manager atau manajer cabang adalah seorang pemimpin yang bertugas mengelola, mengembangkan, dan mengawasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan segmen bisnis maupun operasional bank. Dalam kapasitasnya tersebut, *Branch Manager* memikul tanggung jawab untuk memastikan setiap unit bisnis yang berada di bawah pengawasannya mampu mencapai kinerja yang optimal. Lebih dari itu, *Branch Manager* juga berperan aktif dalam membangun dan

menjaga hubungan yang harmonis dengan nasabah serta mitra bisnis, merancang strategi bisnis yang tepat sasaran, sekaligus memastikan tercapainya target penghimpunan dana dan peningkatan kualitas layanan di kantor cabang yang dipimpinnya.

2. *Relationship Manager Funding*

Posisi ini bertanggung jawab dalam menghimpun dana dari masyarakat melalui berbagai produk simpanan yang tersedia di Bank Muamalat, meliputi rekening tabungan, rekening giro, maupun deposito berjangka. Ruang lingkup tugasnya mencakup upaya aktif dalam menjaring nasabah baru, memelihara dan mempererat hubungan dengan nasabah yang telah ada, serta memberikan layanan konsultasi mengenai produk dan layanan perbankan syariah yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing nasabah.

3. *Branch Operation Service and Manager*

Posisi ini memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh kegiatan operasional kantor cabang berjalan dengan lancar, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan nasabah dan administrasi operasional. Tugasnya meliputi pengawasan terhadap kinerja staf lini depan, pengelolaan kas secara tepat dan akurat, serta memastikan bahwa setiap kegiatan operasional yang dijalankan senantiasa selaras dengan prosedur operasional standar dan regulasi yang berlaku.

4. *Customer Service Hybrid (Customer Service dan Teller)*

Customer Service Hybrid merupakan staf yang memiliki kompetensi ganda, yakni mampu memberikan informasi, dukungan administratif, sekaligus layanan transaksi keuangan kepada nasabah dalam satu peran. Posisi ini hadir sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kualitas pelayanan, dengan memungkinkan seorang staf menjalankan dua fungsi secara bersamaan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi cabang.

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Faktor yang menyebabkan timbulnya risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM

Pembiayaan ProHajj Plus adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk nasabah. Tujuannya adalah untuk membantu pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (BPIH Khusus) atau biaya perjalanan haji khusus. Dengan demikian, nasabah dapat memperoleh porsi keberangkatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pembiayaan ini ditawarkan kepada nasabah yang memenuhi syarat administratif dan kemampuan finansial yang ditetapkan oleh bank. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak Bank Muamalat KCP UGM, diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya gagal bayar pada pembiayaan ProHajj Plus. Dari faktor-faktor yang melatarbelakangi nasabah gagal bayar pada pembiayaan Prohajj Plus seperti yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM :

”Salah satu faktor utama adalah kondisi pendapatan nasabah. Meskipun produk pembiayaan ini dapat diakses oleh nasabah yang memiliki pendapatan tetap (fix income) maupun pendapatan tidak tetap (non fix income), dalam pelaksanaannya nasabah dengan pendapatan tidak tetap (non fix income) sering mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban angsuran. Hal tersebut disebabkan oleh besarnya pendapatan yang diterima setiap periode tidak menentu, sehingga kemampuan membayar angsuran juga tidak konsisten. Selain faktor pendapatan, faktor lain yang sering ditemui adalah penggunaan dana yang telah dipersiapkan untuk pembayaran angsuran bulanan guna memenuhi kebutuhan lain yang dianggap lebih mendesak. Akibatnya, dana yang seharusnya digunakan untuk membayar angsuran tidak tersedia pada saat jatuh tempo, sehingga pembayaran menjadi tertunda dan berpotensi menimbulkan gagal bayar.” (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa stabilitas pendapatan serta kemampuan nasabah dalam mengelola keuangan pribadi menjadi faktor penting yang memengaruhi kelancaran pembayaran pembiayaan ProHajj Plus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muzakki et al., 2024), yang menjelaskan bahwa kondisi pendapatan nasabah serta penggunaan dana untuk memenuhi kebutuhan memengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaan. Semakin stabil pendapatan dan semakin baik pengelolaan keuangan nasabah, maka semakin besar pula peluang pembiayaan berjalan lancar sesuai dengan jadwal pembayaran yang telah ditetapkan.

4.2.2 Proses penerapan strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM

1. Kebijakan Umum Bank Muamalat Dalam mengelola Risiko Pembiayaan Pada Produk Prohajj Plus

a. Travel Yang Bekerja Sama Dengan Bank Muamalat Terakreditasi A/B

Berdasarkan hasil wawancara, Bank Muamalat KCP UGM menerapkan kebijakan untuk bekerja sama hanya dengan biro perjalanan haji yang telah memperoleh akreditasi A atau B dari Kementerian Agama. Kebijakan tersebut merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam mengelola risiko pembiayaan ProHajj Plus. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Bank Muamalat hanya bekerja sama dengan travel yang sudah memiliki akreditasi A atau B dari Kementerian Agama. Ketentuan ini menjadi salah satu syarat utama karena Bank Muamalat ingin memastikan bahwa travel tersebut memiliki legalitas, kredibilitas, dan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat meminimalkan risiko dalam pembiayaan ProHajj Plus. Travel yang menjadi mitra Bank Muamalat biasanya sudah berpengalaman menyelenggarakan umrah. Untuk menjadi PIHK, mereka juga harus memenuhi persyaratan dari

Kementerian Agama, salah satunya telah memberangkatkan sedikitnya 200 jamaah umrah." (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa kerja sama dengan biro perjalanan haji yang telah memenuhi standar akreditasi dan persyaratan Kementerian Agama merupakan salah satu strategi mitigasi risiko yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM. Kebijakan ini membantu bank memastikan bahwa mitra memiliki rekam jejak yang baik, pengalaman yang memadai, serta kualitas pelayanan yang sesuai. Dari perspektif manajemen risiko, langkah tersebut dapat mengurangi risiko operasional dan risiko reputasi yang mungkin timbul selama proses pembiayaan ProHajj Plus. Selain itu, kerja sama dengan penyelenggara haji yang kredibel juga mendukung kelancaran proses pendaftaran hingga keberangkatan jamaah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Fazriah, 2025), yang menjelaskan bahwa pemilihan biro perjalanan yang telah memenuhi persyaratan perizinan dan akreditasi merupakan upaya untuk memastikan bahwa mitra memiliki legalitas, kompetensi, dan standar pelayanan yang memadai sehingga dapat meminimalkan risiko operasional maupun risiko reputasi dalam pembiayaan ProHajj Plus. Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai efektivitas sistem perizinan operasional PIHK yang menyatakan bahwa perizinan operasional bertujuan melindungi hak jamaah serta mencegah penyelenggaraan haji yang tidak sesuai dengan regulasi.

b. Porsi Haji sebagai Jaminan Pembiayaan

Salah satu strategi mitigasi risiko yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM dalam pembiayaan ProHajj Plus adalah menggunakan porsi haji nasabah sebagai jaminan pembiayaan. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada bank sekaligus memastikan bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar digunakan untuk kebutuhan haji khusus. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Jaminan pada pembiayaan ProHajj Plus adalah porsi haji nasabah. Jadi, setelah nasabah memperoleh porsi haji, porsi tersebut kami

jadikan sebagai agunan selama pembiayaan masih berjalan. Hal ini untuk memberikan keamanan bagi bank sekaligus memastikan bahwa pembiayaan memang digunakan untuk keperluan haji. Dengan adanya porsi haji sebagai jaminan, risiko pembiayaan menjadi lebih terkendali. Apabila terjadi kendala pembayaran, bank memiliki dasar untuk melakukan penyelesaian sesuai dengan akad dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, nasabah juga cenderung lebih disiplin karena pembiayaan ini berkaitan dengan rencana keberangkatan hajinya." (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penggunaan porsi haji sebagai jaminan merupakan salah satu bentuk mitigasi risiko yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM dalam pembiayaan ProHajj Plus. Kebijakan ini memberikan kepastian bagi bank karena pembiayaan didukung oleh jaminan yang memiliki keterkaitan langsung dengan tujuan pembiayaan. Selain itu, keberadaan jaminan tersebut membantu mengurangi potensi risiko pembiayaan bermasalah, sekaligus mendorong nasabah untuk memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan akad yang telah disepakati. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amirullah, 2023), yang menjelaskan bahwa penggunaan porsi haji beserta surat kuasa pembatalan porsi haji merupakan instrumen perlindungan hukum bagi lembaga keuangan dalam pembiayaan haji. Mekanisme tersebut memberikan dasar hukum kepada lembaga keuangan untuk menyelesaikan kewajiban pembiayaan apabila nasabah mengalami gagal bayar setelah seluruh upaya penyelamatan pembiayaan dilakukan.

c. Persyaratan Dana Minimal Rp7.000.000 (*Cash Ratio*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, Bank Muamalat KCP UGM menetapkan bahwa calon nasabah pembiayaan ProHajj Plus harus memiliki dana minimal sebesar Rp7.000.000. Ketentuan ini merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip kehati-hatian dalam proses pemberian pembiayaan. Informan menjelaskan bahwa dana minimal tersebut digunakan untuk melihat kesiapan dan kemampuan finansial calon nasabah sebelum pembiayaan disetujui. Hal ini

sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Calon nasabah ProHajj Plus harus memiliki dana minimal Rp7.000.000. Ketentuan ini kami gunakan untuk melihat kesiapan finansial nasabah sebelum pembiayaan diberikan, sehingga kami bisa menilai apakah nasabah memiliki kemampuan untuk mengikuti program haji khusus dan membayar angsuran pembiayaan. Dengan adanya dana awal dari nasabah, kami dapat melihat bahwa nasabah juga ikut berpartisipasi dalam pembiayaan dan tidak sepenuhnya bergantung pada pembiayaan dari bank. Biasanya nasabah yang mampu memenuhi ketentuan ini memiliki kondisi keuangan yang lebih stabil." (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, persyaratan dana minimal Rp7.000.000 tidak hanya berfungsi sebagai ketentuan administratif, tetapi juga sebagai salah satu instrumen mitigasi risiko yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM. Kebijakan ini membantu bank menilai kelayakan calon nasabah sejak tahap awal pengajuan pembiayaan. Nasabah yang mampu memenuhi persyaratan tersebut cenderung memiliki kesiapan finansial yang lebih baik dan kemampuan yang lebih memadai dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muzakki et al., 2024), yang menjelaskan bahwa stabilitas pendapatan, kemampuan mengelola keuangan, serta kesiapan finansial nasabah merupakan faktor penting yang memengaruhi kelancaran pembayaran pembiayaan. Penilaian terhadap kemampuan finansial calon nasabah sebelum pembiayaan diberikan menjadi salah satu langkah preventif untuk mengurangi potensi terjadinya pembiayaan bermasalah.

d. Program Haji Khusus dengan Setoran Awal USD 4.000

Berdasarkan hasil wawancara, Bank Muamalat KCP UGM menetapkan bahwa pembiayaan ProHajj Plus hanya dapat digunakan untuk program haji khusus yang mensyaratkan setoran awal sebesar USD 4.000. Ketentuan ini merupakan salah satu bentuk pengendalian risiko dalam penyaluran pembiayaan agar dana

yang diberikan digunakan sesuai dengan tujuan produk. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Pembiayaan ProHajj Plus hanya diperuntukkan bagi program haji khusus. Nasabah harus melakukan setoran awal sebesar USD 4.000 sesuai ketentuan penyelenggara haji khusus. Dengan adanya setoran awal tersebut, nasabah sudah memiliki proses pendaftaran yang jelas dan terdaftar secara resmi. Setoran awal menunjukkan bahwa nasabah memiliki komitmen untuk mengikuti program haji khusus."
(Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ketentuan bahwa pembiayaan ProHajj Plus hanya dapat digunakan untuk program haji khusus dengan setoran awal sebesar USD 4.000 merupakan salah satu strategi mitigasi risiko yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM. Kebijakan ini memberikan kepastian bahwa pembiayaan digunakan sesuai dengan peruntukannya serta mendukung proses pendaftaran haji khusus yang telah terverifikasi. Dari perspektif manajemen risiko, ketentuan tersebut membantu meminimalkan risiko operasional dan risiko penyalahgunaan pembiayaan karena nasabah telah memiliki status pendaftaran yang jelas dan tercatat secara resmi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muzakki et al., 2024), yang menjelaskan bahwa ketentuan setoran awal tersebut menunjukkan adanya partisipasi dana (*self-financing*) dari nasabah sebelum memperoleh fasilitas pembiayaan. Partisipasi tersebut menjadi indikator keseriusan dan komitmen nasabah dalam mengikuti program haji khusus, sekaligus mengurangi ketergantungan sepenuhnya terhadap pembiayaan bank. Dengan demikian, bank memperoleh keyakinan yang lebih besar terhadap kelayakan pembiayaan yang diberikan.

2. Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan Produk Prohajj Plus Bank Muamalat

ProHajj Plus di Bank Muamalat Indonesia merupakan produk yang bersifat konsumtif dan berjangka panjang. Oleh karena itu, pengelolaan risiko dilakukan

secara komprehensif, mulai dari tahap pra-pembiayaan hingga penanganan pembiayaan bermasalah. Adapun strategi mitigasi yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Memperketat Analisis Kelayakan Pembiayaan Melalui Prinsip 5C

Pada tahap awal, bank memperketat analisis kelayakan pembiayaan melalui penerapan prinsip 5C, dengan penekanan pada aspek *Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*. Penilaian ini dilakukan untuk memastikan bahwa nasabah tidak hanya mampu melakukan pembayaran pada awal masa pembiayaan, tetapi juga memiliki stabilitas keuangan jangka panjang. Dalam mitigasi risiko pembiayaan, Bank Muamalat juga melakukan analisis kelayakan debitur. Dalam analisis kelayakan debitur dapat dilihat dari lima faktor, yaitu *Character, Capacity, Capital, Conditions of Economy, dan Collateral*. Berikut prinsip 5C yang diterapkan:

a. *Character*

Aspek *character* dinilai dengan melihat riwayat pembiayaan calon nasabah melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) atau *BI Checking*. Hasil pemeriksaan tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa disiplin dan tanggung jawab calon nasabah dalam memenuhi kewajiban keuangannya di masa lalu. Calon nasabah yang pernah memiliki riwayat pembiayaan dengan status kolektibilitas 5 (macet) tidak dapat mendapatkan fasilitas pembiayaan karena dinilai memiliki risiko yang terlalu tinggi. Selain itu, Bank Muamalat juga melakukan proses pengenalan terhadap nasabah potensial dengan mengevaluasi riwayat, komitmen, serta perilaku keuangan calon nasabah. Proses ini bertujuan agar pembiayaan diberikan kepada nasabah yang jujur dan memenuhi kewajiban pembayarannya dengan baik, sehingga risiko terjadinya masalah dalam pembiayaan dapat diperkecil sejak awal analisis. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

”Penilaian character dilakukan melalui pengecekan SLIK untuk melihat riwayat pembiayaan calon nasabah. Apabila ditemukan riwayat kolektibilitas 5 atau pembiayaan macet, maka pengajuan

pembiayaan tidak dapat diproses karena memiliki tingkat risiko yang tinggi. Selain itu, kami juga melihat bagaimana komitmen dan perilaku keuangan calon nasabah agar pembiayaan diberikan kepada nasabah yang benar-benar memiliki itikad baik dalam memenuhi kewajibannya." (Wawancara, Juni 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penilaian aspek *character* tidak hanya berfokus pada hasil SLIK atau BI *Checking*, tetapi juga mempertimbangkan rekam jejak, komitmen, dan perilaku keuangan calon nasabah secara menyeluruh. Pendekatan tersebut memungkinkan Bank Muamalat Cabang UGM mengidentifikasi potensi risiko pembiayaan sejak tahap awal analisis, sehingga keputusan pembiayaan didasarkan pada kemampuan dan kemauan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurjanah, 2024), yang menjelaskan bahwa proses penilaian *character* menjadi salah satu bentuk mitigasi risiko preventif untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk ProHajj Plus.

b. Capacity

Bank Muamalat tidak hanya melihat informasi yang diberikan oleh calon nasabah dalam form permohonan pembiayaan, tetapi juga menggunakan data dari Pefindo Biro Kredit (*IdScore*) untuk mengevaluasi aspek *capacity*. Salah satu informasi yang digunakan adalah *IdIncome Estimation*, yaitu fitur yang memperkirakan penghasilan seseorang yang ingin meminjam uang berdasarkan data historis dan catatan kredit yang dimiliki. Prediksi penghasilan tersebut dibuat dengan menggunakan teknologi *data analytics* yang mengambil data dari catatan kredit nasabah, sehingga bisa menjadi salah satu acuan dalam menilai kemampuan calon nasabah untuk membayar. Dengan informasi tersebut, bank bisa memahami lebih jelas tentang kemampuan keuangan nasabah dan mengevaluasi apakah pendapatan yang diprediksi sesuai dengan cicilan yang harus dibayar. Dengan demikian, penggunaan data dari Pefindo Biro Kredit menjadi salah satu alat bantu dalam proses mengurangi risiko pembiayaan, terutama untuk memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada nasabah yang

memiliki kemampuan membayar yang cukup. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Selain memeriksa slip gaji atau dokumen pendapatan yang diserahkan nasabah, kami juga memakai data dari Pefindo Biro Kredit melalui fitur IdIncome Estimation. Data ini membantu kami mengira kemampuan finansial calon nasabah sehingga bisa dibandingkan dengan jumlah angsuran yang harus dibayar."
(Wawancara, Juni 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penilaian aspek *character* tidak hanya berfokus pada hasil SLIK atau BI *Checking*, tetapi juga mempertimbangkan rekam jejak, komitmen, dan perilaku keuangan calon nasabah secara menyeluruh. Pendekatan tersebut memungkinkan Bank Muamalat Cabang UGM mengidentifikasi potensi risiko pembiayaan sejak tahap awal analisis, sehingga keputusan pembiayaan didasarkan pada kemampuan dan kemauan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurjanah, 2024), proses penilaian *character* menjadi salah satu bentuk mitigasi risiko preventif untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk ProHajj Plus.

c. Capital

Aspek *capital* dalam pembiayaan ProHajj Plus terkait dengan keadaan finansial calon nasabah yang dapat membantu menunjukkan kemampuannya untuk melunasi cicilan selama masa pembiayaan. Namun, dalam prosesnya, Bank Muamalat tidak melakukan survei khusus atau pengecekan langsung terhadap jumlah aset atau modal yang dimiliki oleh calon nasabah. Penilaian terhadap aspek ini dilakukan secara tidak langsung dengan menggunakan informasi dan dokumen yang diberikan saat mengajukan pembiayaan. Bank melihat kondisi keuangan calon nasabah berdasarkan data yang dimiliki, seperti informasi mengenai pekerjaan, cara mendapatkan penghasilan, serta kemampuan finansial secara keseluruhan. Dengan pendekatan ini, bank bisa mengetahui situasi

keuangan calon nasabah sehingga menjadi acuan dalam mengambil keputusan pemberian pembiayaan. Meskipun aspek *capital* bukan menjadi faktor utama dalam produk ProHajj Plus, pengecekan kondisi keuangan nasabah tetap diperlukan untuk memperkuat analisis risiko pembiayaan secara menyeluruh. Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM menjelaskan bahwa:

"Untuk aspek capital, kami tidak melakukan pengecekan langsung terhadap aset yang dimiliki nasabah. Penilaian dilakukan berdasarkan data yang disampaikan nasabah, seperti pekerjaan, sumber penghasilan, serta kondisi keuangan secara umum untuk mendukung analisis pembiayaan." (Wawancara, Juni 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penilaian aspek *capital* dilakukan secara tidak langsung melalui evaluasi terhadap informasi mengenai pekerjaan, sumber pendapatan, dan kondisi keuangan calon nasabah yang tercantum dalam dokumen pengajuan pembiayaan. Informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperoleh gambaran mengenai kemampuan finansial calon nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Billah & Hidayati, 2025), menyatakan bahwa aspek *capital* bukan menjadi faktor utama dalam pembiayaan penilaian terhadap kondisi keuangan calon nasabah tetap menjadi bagian dari proses analisis risiko. Dengan demikian, evaluasi aspek *capital* berfungsi sebagai informasi pendukung yang memperkuat penilaian kelayakan pembiayaan sehingga keputusan yang diambil lebih tepat dan risiko pembiayaan bermasalah dapat diminimalkan.

d. Conditions Of Economy

Penilaian terhadap kondisi ekonomi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kondisi ekonomi dan lingkungan kerja calon nasabah dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam membayar pinjaman di masa depan. Dalam proses ini, Bank Muamalat melihat berbagai hal, seperti jenis pekerjaan yang dimiliki nasabah, apakah pekerjaan tersebut stabil, sektor usaha di mana nasabah bekerja, serta kemungkinan peningkatan penghasilan yang bisa dicapai. Penilaian itu

penting karena perubahan kondisi ekonomi, baik di tingkat individu maupun nasional, bisa mempengaruhi kemampuan nasabah untuk membayar cicilan mereka. Untuk meningkatkan proses analisis, Bank Muamalat juga menggunakan informasi dari Pefindo Biro Kredit (*IdScore*), terutama data yang berkaitan dengan profil risiko dan perkiraan pendapatan calon nasabah. Informasi tersebut digunakan sebagai salah satu acuan untuk mengevaluasi tingkat risiko pembiayaan yang mungkin muncul karena perubahan kondisi ekonomi atau ketidakstabilan penghasilan nasabah. Dengan demikian, bank bisa mendeteksi lebih awal kemungkinan risiko yang muncul dari faktor di luar lingkup pembiayaan sebelum proses pembiayaan dilakukan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Kami melihat kondisi ekonomi calon nasabah dari jenis pekerjaannya, stabilitas pendapatan, dan prospek penghasilannya. Data dari Pefindo Biro Kredit (IdScore) juga kami gunakan sebagai pendukung analisis, sehingga kami dapat memperkirakan risiko yang mungkin timbul apabila terjadi perubahan kondisi ekonomi yang memengaruhi kemampuan bayar nasabah." (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penilaian terhadap aspek *condition of economy* merupakan salah satu tahapan penting dalam analisis kelayakan pembiayaan yang bertujuan untuk mengidentifikasi potensi risiko sejak awal. Bank Muamalat KCP UGM tidak hanya mempertimbangkan kondisi pekerjaan, stabilitas pendapatan, serta prospek penghasilan calon nasabah, tetapi juga memanfaatkan informasi dari Pefindo Biro Kredit (*IdScore*) sebagai data pendukung dalam proses analisis. Penggunaan *IdScore* membantu bank memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai profil risiko dan kemampuan finansial calon nasabah sehingga potensi penurunan kemampuan bayar akibat perubahan kondisi ekonomi dapat diidentifikasi sejak tahap awal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ariesta & Siregar, 2025), yang menjelaskan bahwa aspek *condition of economy* dalam analisis prinsip 5C digunakan untuk menilai pengaruh kondisi ekonomi,

stabilitas pekerjaan, dan prospek pendapatan terhadap kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaan. Penilaian tersebut menjadi dasar bagi bank dalam menentukan kelayakan pembiayaan serta meminimalkan risiko terjadinya pembiayaan bermasalah melalui penerapan prinsip kehati-hatian.

e. Collateral

Dalam pembiayaan ProHajj Plus, jaminan yang digunakan berbeda dari pembiayaan biasa yang membutuhkan aset fisik sebagai agunan. Produk ini menggunakan jumlah haji khusus yang diperoleh oleh nasabah setelah mereka melunasi setoran awal sebagai bentuk jaminan untuk pembiayaan tersebut. Porsi haji tersebut digunakan bank sebagai cara mengurangi risiko ketika ada masalah dalam pembiayaan. Sebagai syarat untuk mendapatkan pembiayaan, nasabah harus menandatangani surat kuasa pembatalan porsi haji sejak awal proses mengajukan pembiayaan. Surat kuasa itu memberi izin kepada Bank Muamalat untuk mengurus pembatalan bagian haji kepada Kementerian Agama jika nasabah tidak bisa membayar sesuai kewajibannya dan semua upaya yang dilakukan untuk menyelamatkan pembiayaan tidak berhasil. Dalam situasi seperti itu, dana yang telah disetor oleh jamaah haji dan disimpan di Kementerian Agama bisa dikembalikan dan digunakan untuk memenuhi kewajiban pembayaran nasabah kepada bank. Oleh karena itu, menggunakan haji sebagai jaminan tidak hanya bertujuan untuk melindungi dana pembiayaan, tetapi juga menjadi salah satu cara mengurangi risiko yang disusun khusus sesuai dengan sifat produk ProHajj Plus. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Jaminan pada pembiayaan ProHajj Plus berbeda dengan pembiayaan lainnya karena tidak menggunakan aset fisik. Jaminan yang digunakan adalah porsi haji khusus milik nasabah. Sejak awal akad, nasabah menandatangani surat kuasa pembatalan porsi haji. Apabila nasabah mengalami gagal bayar dan upaya penyelesaian pembiayaan tidak berhasil, bank dapat mengajukan pembatalan porsi haji kepada Kementerian Agama sehingga dana setoran haji dapat

dikembalikan dan digunakan untuk melunasi kewajiban pembiayaan nasabah." (Wawancara, Juni 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan porsi haji khusus sebagai jaminan merupakan bentuk mitigasi risiko yang disesuaikan dengan karakteristik produk ProHajj Plus. Porsi haji tidak hanya berfungsi sebagai persyaratan administratif, tetapi juga menjadi instrumen pengamanan bagi bank apabila terjadi pembiayaan bermasalah. Melalui mekanisme surat kuasa pembatalan porsi haji, Bank Muamalat Cabang UGM memiliki dasar hukum untuk mengajukan pengembalian dana setoran haji yang tersimpan di Kementerian Agama sebagai alternatif penyelesaian kewajiban pembiayaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurjanah, 2024), menyatakan bahwa penerapan aspek *collateral* pada produk ProHajj Plus menjadi salah satu strategi mitigasi risiko preventif yang bertujuan untuk meminimalkan potensi kerugian bank akibat gagal bayar serta menjaga kualitas pembiayaan.

2. Penyesuaian Ketentuan Pembiayaan dengan Kemampuan Nasabah

Selanjutnya, bank menyesuaikan ketentuan tentang pembiayaan, misalnya besarnya pinjaman, lama waktu pembayaran, serta jumlah cicilan yang harus dibayarkan. Penyesuaian ini dilakukan agar besaran cicilan tidak melebihi kemampuan keuangan nasabah, sehingga mengurangi risiko pembayaran terlambat di masa depan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Besaran plafon pembiayaan, jangka waktu, dan jumlah angsuran kami sesuaikan dengan kemampuan finansial masing-masing nasabah. Kami memastikan bahwa cicilan yang dibebankan masih berada dalam batas kemampuan pembayaran nasabah sehingga tidak memberatkan dan risiko terjadinya tunggakan dapat diminimalkan." (Wawancara, Juni 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP UGM menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menentukan struktur pembiayaan dengan menyesuaikan plafon pembiayaan, jangka waktu, dan besaran angsuran

berdasarkan kemampuan finansial nasabah. Penyesuaian tersebut bertujuan agar beban angsuran tetap proporsional dengan pendapatan nasabah sehingga risiko keterlambatan pembayaran maupun pembiayaan bermasalah dapat diminimalkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syahni, 2019), yang menjelaskan bahwa penerapan prinsip 5C merupakan bentuk penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam pemberian pembiayaan. Melalui analisis kemampuan pelunasan (*capacity*), bank dapat menilai kelayakan calon nasabah sekaligus menekan risiko pembiayaan yang timbul akibat ketidakmampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya.

3. Tingkat NPF Prohajj Plus

Pengukuran risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di PT Bank Muamalat Indonesia KCP UGM dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah melakukan analisis kelayakan calon nasabah dengan memeriksa kelengkapan dokumen, menilai kemampuan membayar, serta meninjau riwayat pembiayaan calon nasabah. Hasil analisis tersebut menjadi dasar bagi bank dalam menentukan tingkat risiko sebelum pembiayaan disetujui. Hal tersebut dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku Branch Manager Bank Muamalat KCP UGM sebagai berikut:

"Sebelum pembiayaan disetujui, kami melakukan analisis terhadap calon nasabah dengan memeriksa dokumen, melihat kemampuan membayar, serta riwayat pembiayaannya melalui sistem yang tersedia. Dari hasil analisis tersebut kami dapat menilai tingkat risiko calon nasabah sehingga keputusan pembiayaan dapat dilakukan secara lebih tepat. Setelah pembiayaan berjalan, kami terus melakukan monitoring terhadap pembayaran angsuran nasabah. Salah satu indikator yang kami gunakan untuk mengevaluasi kualitas pembiayaan adalah rasio NPF. Selama periode Januari sampai Juni, rasio NPF pada pembiayaan ProHajj Plus berada di angka sekitar 2%, sehingga masih dalam kategori yang sehat dan terkendali." (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pengukuran risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus dilakukan secara berkesinambungan, mulai dari tahap analisis sebelum pembiayaan diberikan hingga tahap pemantauan setelah pembiayaan berjalan. Penggunaan rasio *Non-Performing Financing* (NPF) sebagai indikator evaluasi menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP UGM tidak hanya berfokus pada pencegahan risiko di awal proses pembiayaan, tetapi juga melakukan pengawasan terhadap kualitas pembiayaan selama masa pembiayaan berlangsung. Berdasarkan hasil evaluasi pada periode Januari hingga Juni, rasio NPF sebesar 2% menunjukkan bahwa tingkat pembiayaan bermasalah masih berada dalam kategori yang sehat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2025), yang menjelaskan bahwa pengukuran risiko pembiayaan melalui analisis kelayakan nasabah, pemantauan kualitas pembiayaan, dan evaluasi rasio *Non-Performing Financing* (NPF) merupakan bagian penting dari manajemen risiko perbankan syariah. Pengukuran risiko yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan bank mengidentifikasi potensi pembiayaan bermasalah sejak dini sehingga kualitas pembiayaan tetap terjaga dan tingkat NPF dapat dikendalikan.

4. Penguatan Aspek Legal Melalui Surat Kuasa Pembatalan Porsi Haji

Sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko, Bank Muamalat KCP UGM mewajibkan calon nasabah untuk menandatangani formulir akad pembiayaan beserta surat kuasa pembatalan porsi haji. Surat kuasa tersebut merupakan salah satu dokumen yang berfungsi memberikan kewenangan kepada bank untuk mengajukan pembatalan porsi haji apabila nasabah tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Pada saat akad pembiayaan, nasabah wajib menandatangani surat kuasa pembatalan porsi haji. Surat kuasa ini digunakan apabila di kemudian hari nasabah mengalami gagal bayar atau tidak dapat menyelesaikan kewajibannya. Dengan surat kuasa tersebut, bank memiliki dasar untuk mengajukan pembatalan porsi haji kepada

Kementerian Agama sesuai prosedur yang berlaku. Apabila porsi haji dibatalkan sesuai ketentuan, dana setoran haji yang dikembalikan oleh Kementerian Agama akan digunakan untuk melunasi sisa kewajiban pembiayaan nasabah. Mekanisme ini merupakan salah satu bentuk perlindungan bagi bank dalam mengelola risiko pembiayaan." (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, surat kuasa pembatalan porsi haji merupakan salah satu instrumen mitigasi risiko yang diterapkan Bank Muamalat KCP UGM untuk memperkuat aspek legal dalam pembiayaan ProHajj Plus. Keberadaan surat kuasa tersebut memberikan kepastian hukum bagi bank dalam melakukan penyelesaian pembiayaan apabila nasabah mengalami gagal bayar. Dengan demikian, potensi kerugian yang timbul akibat pembiayaan bermasalah dapat diminimalkan melalui mekanisme pembatalan porsi haji sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amirullah, 2023), yang menjelaskan bahwa surat kuasa pembatalan porsi haji merupakan salah satu persyaratan dalam pembiayaan haji sebagai bentuk penguatan aspek legal dan perlindungan bagi lembaga keuangan. Surat kuasa tersebut memberikan dasar hukum bagi lembaga keuangan untuk mengajukan pembatalan porsi haji apabila nasabah tidak mampu melunasi kewajibannya, sehingga dana setoran haji dapat digunakan untuk menyelesaikan kewajiban pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

5. Monitoring dan Pengawasan Pasca Pencairan Pembiayaan

Bank Muamalat KCP UGM melakukan seleksi terhadap calon nasabah sebagai salah satu upaya mitigasi risiko pembiayaan ProHajj Plus. Dalam proses tersebut, bank menilai stabilitas pekerjaan, kejelasan sumber penghasilan, serta kemampuan finansial calon nasabah untuk memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada nasabah yang memiliki kapasitas dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Sebelum pembiayaan disetujui, Bank Muamalat melihat terlebih dahulu kondisi pekerjaan calon nasabah, apakah pekerjaannya tetap,

sumber penghasilannya jelas, dan kemampuan keuangannya mencukupi untuk membayar angsuran. Penilaian ini penting untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaan. Kami juga menganjurkan pembayaran angsuran melalui sistem auto debit sehingga angsuran dapat terpotong secara otomatis dari rekening nasabah. Cara ini membantu mengurangi risiko keterlambatan pembayaran dan mempermudah nasabah dalam memenuhi kewajibannya." (Wawancara, Juni, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, seleksi terhadap stabilitas pekerjaan, sumber penghasilan, dan kemampuan keuangan calon nasabah merupakan bagian dari proses mitigasi risiko sebelum pembiayaan diberikan. Di sisi lain, penerapan sistem pembayaran *auto debit* merupakan bentuk pengendalian risiko setelah pembiayaan dicairkan, karena dapat membantu menjaga kelancaran pembayaran angsuran serta mengurangi potensi terjadinya pembiayaan bermasalah. Dengan demikian, kombinasi antara seleksi calon nasabah dan penggunaan sistem pembayaran otomatis menjadi salah satu strategi Bank Muamalat KCP UGM dalam menjaga kualitas pembiayaan ProHajj Plus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Huda & Yunita, 2022), yang menjelaskan bahwa pengawasan arus kas (*cash flow monitoring*) merupakan salah satu teknik mitigasi risiko pembiayaan yang dilakukan dengan memantau kondisi keuangan nasabah secara berkelanjutan. Melalui pemantauan tersebut, bank dapat mengetahui perkembangan kualitas pembiayaan, mengidentifikasi potensi risiko sejak dini, serta menentukan langkah pengendalian yang tepat untuk mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah.

6. Seleksi Nasabah dan Optimalisasi Sistem Pembayaran

Bank Muamalat KCP UGM melakukan seleksi terhadap calon nasabah sebagai salah satu bentuk mitigasi risiko dalam pembiayaan ProHajj Plus. Seleksi dilakukan dengan menilai stabilitas pekerjaan, kejelasan sumber penghasilan, serta kemampuan finansial calon nasabah. Penilaian tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada nasabah yang memiliki

kapasitas untuk memenuhi kewajiban pembayaran angsuran. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Kami melihat pekerjaan calon nasabah terlebih dahulu, apakah pekerjaannya tetap atau tidak, bagaimana sumber penghasilannya, dan apakah pendapatannya mencukupi untuk membayar angsuran. Dari situ kami bisa menilai kemampuan nasabah sebelum pembiayaan disetujui. Untuk pembayaran angsuran, kami menggunakan sistem auto debit dari rekening nasabah. Dengan cara ini pembayaran angsuran dapat dilakukan secara otomatis sehingga risiko keterlambatan pembayaran menjadi lebih kecil." (Wawancara, Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penilaian terhadap stabilitas pekerjaan, sumber penghasilan, dan kemampuan finansial calon nasabah merupakan bagian dari proses identifikasi dan pengukuran risiko sebelum pembiayaan diberikan. Sementara itu, penerapan sistem auto debit merupakan bentuk pengendalian risiko setelah pembiayaan disalurkan karena dapat membantu menjaga kelancaran pembayaran angsuran. Dengan demikian, kedua langkah tersebut saling melengkapi dalam mendukung penerapan manajemen risiko pembiayaan ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Huda & Yunita, 2022), yang menjelaskan bahwa proses seleksi calon nasabah melalui metode pemeringkatan dan analisis pendapatan merupakan bagian dari strategi mitigasi risiko pembiayaan. Penilaian tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada nasabah yang memiliki kemampuan memenuhi kewajiban pembayaran sehingga dapat menjaga kualitas pembiayaan.

7. Penanganan Pembiayaan Bermasalah dan Intervensi Dini

Jika nasabah mulai menunjukkan indikasi keterlambatan pembayaran angsuran, Bank Muamalat KCP UGM menerapkan mekanisme penanganan pembiayaan bermasalah secara bertahap melalui proses penagihan dan pemberian surat peringatan. Mekanisme tersebut dilakukan sesuai dengan tingkat kolektibilitas

pembiayaan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

*"Apabila nasabah terlambat membayar angsuran selama satu bulan, kami akan memberikan Surat Peringatan (SP) 1. Jika keterlambatan berlanjut pada bulan kedua sampai bulan kelima, kami menerbitkan SP 2 dan melakukan komunikasi yang lebih intensif dengan nasabah untuk mencari penyebab keterlambatan serta mengingatkan kewajibannya. Apabila tunggakan telah melebihi enam bulan, bank akan memberikan SP 3 sebagai peringatan terakhir sebelum dilakukan langkah penyelesaian lebih lanjut. Sebelum dilakukan pembatalan porsi haji, kami selalu mengutamakan penyelamatan pembiayaan terlebih dahulu. Kami melihat kondisi nasabah, kemudian apabila masih memungkinkan akan dilakukan *rescheduling*, *reconditioning*, atau *restructuring* agar nasabah tetap dapat melanjutkan kewajibannya."* (Wawancara, Juni, 2026).

Apabila seluruh upaya penyelamatan pembiayaan tidak memberikan hasil dan nasabah dinyatakan gagal memenuhi kewajibannya, Bank Muamalat menggunakan Surat Kuasa Pembatalan Porsi Haji yang telah ditandatangani oleh nasabah pada saat akad pembiayaan. Informan menjelaskan bahwa mekanisme tersebut merupakan langkah terakhir dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penanganan pembiayaan bermasalah pada produk ProHajj Plus dilakukan secara bertahap dengan mengedepankan upaya penyelamatan pembiayaan sebelum mengambil tindakan eksekusi atas jaminan. Pemberian Surat Peringatan (SP), komunikasi intensif dengan nasabah, serta penerapan *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP UGM berupaya memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memperbaiki kemampuan pembayarannya. Pembatalan porsi haji hanya dilakukan sebagai alternatif terakhir apabila seluruh upaya penyelamatan tidak berhasil. Pendekatan tersebut mencerminkan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang mengutamakan penyelesaian pembiayaan secara persuasif sebelum dilakukan tindakan hukum

sesuai dengan akad pembiayaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Huda & Yunita, 2022), menjelaskan bahwa penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan secara bertahap melalui pemberian peringatan kepada nasabah, penjadwalan kembali (*rescheduling*) bagi nasabah yang masih memiliki prospek pembayaran, serta eksekusi jaminan sebagai alternatif terakhir apabila seluruh upaya penyelamatan pembiayaan tidak berhasil. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah mengedepankan upaya penyelamatan sebelum dilakukan tindakan eksekusi terhadap jaminan.

4.2.3 Hasil analisis terhadap strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus dalam upaya meminimalisir pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCP UGM

Berdasarkan hasil penilaian, strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHajj Plus di Bank Muamalat Cabang UGM telah diterapkan secara komprehensif sejak tahap analisis calon nasabah hingga pengawasan setelah pembiayaan dicairkan. Penerapan strategi tersebut bertujuan untuk meminimalkan potensi terjadinya pembiayaan bermasalah melalui analisis kelayakan pembiayaan, pemantauan kualitas pembiayaan, serta penerapan mekanisme penyelamatan pembiayaan apabila terjadi penurunan kemampuan bayar nasabah. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Heni Lestari selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCP UGM:

"Produk ProHajj Plus memiliki tingkat risiko yang relatif lebih rendah dibandingkan pembiayaan konsumtif lainnya karena sejak awal kami menerapkan proses analisis yang ketat terhadap calon nasabah. Selain itu, terdapat mekanisme pengamanan melalui surat kuasa pembatalan porsi haji yang menjadi alternatif penyelesaian apabila seluruh upaya penyelamatan pembiayaan tidak berhasil. Namun demikian, kami tetap melakukan monitoring secara berkala karena risiko pembiayaan tetap dapat muncul akibat perubahan kondisi ekonomi maupun penurunan kemampuan finansial nasabah."
(Wawancara, Juni 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa strategi mitigasi risiko pembiayaan pada produk ProHaji Plus telah dilaksanakan secara optimal melalui penerapan analisis pembiayaan yang komprehensif, pengawasan terhadap kualitas pembiayaan, serta mekanisme penyelesaian pembiayaan bermasalah yang disesuaikan dengan karakteristik produk. Keberadaan surat kuasa pembatalan porsi haji memberikan perlindungan tambahan bagi bank dalam meminimalkan potensi kerugian apabila nasabah mengalami gagal bayar. Meskipun demikian, risiko pembiayaan tidak dapat dihilangkan sepenuhnya karena masih dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti perubahan kondisi ekonomi, penurunan pendapatan, maupun kehilangan pekerjaan. Oleh karena itu, Bank Muamalat Cabang UGM tetap melakukan pemantauan dan evaluasi kualitas pembiayaan secara berkala untuk mendeteksi potensi risiko sejak dini sehingga kualitas pembiayaan ProHaji Plus dapat terus terjaga dan tingkat pembiayaan bermasalah dapat diminimalkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuraini, 2025), menjelaskan bahwa efektivitas mitigasi risiko pembiayaan pada bank syariah dipengaruhi oleh penerapan analisis 5C, monitoring pembiayaan secara aktif, dan *restrukturisasi* pembiayaan. Meskipun strategi tersebut mampu menekan tingkat *Non-Performing Financing* (NPF), risiko pembiayaan tetap tidak dapat dihilangkan sepenuhnya karena dipengaruhi oleh kondisi ekonomi dan faktor eksternal lainnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Produk ProHajj Plus di Bank Muamalat KCP UGM memiliki risiko pembiayaan yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal nasabah. Faktor internal mencakup kemampuan bayar nasabah yang dapat berubah selama masa pembiayaan. Sementara itu, faktor eksternal seperti penurunan pendapatan, kehilangan pekerjaan, kondisi usaha yang menurun, serta kondisi ekonomi juga memengaruhi kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran.
2. Bank Muamalat KCP UGM menerapkan strategi mitigasi risiko pada produk ProHajj Plus melalui beberapa tahapan. Pertama, bank melakukan identifikasi risiko dengan mengumpulkan dan memverifikasi data calon nasabah melalui pemeriksaan dokumen administrasi dan pengecekan riwayat pembiayaan melalui SLIK. Kemudian, bank mengukur risiko dengan menerapkan analisis prinsip 5C, yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy* untuk menilai kelayakan pembiayaan dan kemampuan bayar nasabah. Bank juga melakukan pemantauan risiko dengan memantau pembayaran angsuran serta kondisi nasabah selama masa pembiayaan. Terakhir, bank melakukan pengendalian risiko dengan menerapkan prinsip kehati-hatian, seperti menyesuaikan plafon pembiayaan berdasarkan kemampuan nasabah, bekerja sama dengan biro perjalanan haji yang memiliki akreditasi baik, serta melakukan tindak lanjut secara dini apabila terdapat indikasi keterlambatan pembayaran.
3. Dari hasil evaluasi, strategi mitigasi risiko pada produk ProHajj Plus berjalan dengan baik dan efektif dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah. Hal ini terlihat dari proses seleksi nasabah yang ketat sejak awal pengajuan pembiayaan, analisis kemampuan bayar yang cermat, serta pemantauan

pembiayaan secara berkelanjutan. Dengan strategi ini, risiko gagal bayar dapat diminimalkan, sehingga kualitas pembiayaan ProHajj Plus tetap terjaga dan tingkat pembiayaan bermasalah dapat ditekan.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini membantu pengembangan teori manajemen risiko di bank syariah. Terutama, strategi mengurangi risiko pada produk pembiayaan konsumsi yang sesuai syariat Islam. Penelitian ini menemukan bahwa menggunakan prinsip kehati-hatian sangat penting. Caranya dengan menganalisis 5C, memeriksa dokumen, mengecek SLIK, dan terus memantau pembiayaan. Tujuannya adalah untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah. Penelitian ini juga bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya. Khususnya, yang membahas tentang manajemen risiko pada produk pembiayaan haji di lembaga keuangan syariah.

5.2.2 Implikasi Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini bisa memberikan pengetahuan lebih baik tentang penerapan manajemen risiko pembiayaan di perbankan syariah. Terutama, penelitian ini bisa membantu kita memahami lebih baik tentang produk ProHajj Plus. Penelitian ini juga dapat membantu mahasiswa yang ingin melakukan penelitian tentang cara mengurangi risiko pembiayaan, manajemen risiko di bank syariah, dan produk pembiayaan haji.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu Bank Muamalat KCP UGM meningkatkan strategi mitigasi risiko pembiayaan. Bank dapat terus meningkatkan proses penilaian risiko calon nasabah. Kegiatan pemantauan pembiayaan juga perlu ditingkatkan. Langkah-langkah pencegahan terhadap potensi pembiayaan bermasalah juga perlu dioptimalkan. Dengan cara ini, kualitas pembiayaan ProHajj Plus tetap terjaga.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan di Bank Muamalat KCP UGM. Jadi, hasilnya belum bisa diterapkan untuk semua cabang Bank Muamalat atau bank syariah lainnya. Kedua, kami hanya mewawancarai orang-orang di dalam bank yang terlibat dengan produk ProHajj Plus. Karena itu, pendapat nasabah sebagai pengguna produk belum terwakili secara langsung. Ketiga, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Artinya, hasilnya lebih fokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Kami tidak menganalisis hubungan antara variabel-variabel secara statistik.

5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian berikutnya

Penelitian selanjutnya bisa melibatkan nasabah sebagai informan. Tujuannya adalah memperoleh sudut pandang yang lebih beragam tentang faktor-faktor yang memengaruhi risiko pembiayaan. Selain itu, kita juga bisa mengetahui efektivitas strategi mitigasi yang diterapkan oleh bank. Penelitian berikutnya mungkin bisa menggunakan metode kuantitatif atau kombinasi metode. Dengan cara ini, kita dapat mengukur efektivitas strategi mitigasi risiko secara lebih akurat. Hasilnya pun dapat diterapkan secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H., Armis, & Hasan, H. (2022). Teori Manajemen Resiko Bank Syariah. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5(November), 551–564.
- Alnata, A. (2023). *Strategi Pemasaran Bank Muamalat KCP Palu Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Produk Pembiayaan Multiguna ProHajj Perspektif Etika Bisnis Islam*.
- Amirullah, S. A. (2023). Aplikasi Akad Kafalah Dalam Pembiayaan Dana Talangan Haji Di BMT UGT Nusantara Cabang Surabaya. *Jurnal Keislaman*, 06(2), 220–237.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1, 1–9.
- Ariesta, S., & Siregar, M. H. (2025). Analisis Prinsip 5C Pada Pembiayaan Multiguna di Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(204), 116–125.
- Arifin, R., & Sultoni, H. (2024). Analisis Pembiayaan Akad Ijarah Multijasa Perspektif Ekonomi Islam. *MUSYARAKAH: Journal of Sharia Economics (MJSE)*, 4(1), 16–25.
- Aurilia, D., Putra, Z. H., Hermita, N., & Corpiady, J. (2025). Strategi Pengumpulan Data Kualitatif Dalam Penelitian Implementasi Kebijakan Pendidikan Dengan Metode *Systematic Literature Review* (SLR). *Didaktik : Jurnal Ilmiah PGSD FKIP UNIVERSITAS MANDIRI*, 11, 247.
- Aviana, V. (2024). *Analisis Pembiayaan Dana Talangan Haji Dengan Akad Al-Qardh Wal Ijarah Pada BPRS Way Kanan Cabang Natar*.
- Badawi, I. A., Mubaidillah, A., & Nabil, M. (2025). Analisis Prinsip Syariah Dalam Produk Akad Qardh (Studi Kasus Di KSPPS Baitul Muamalat Al Hikmah (BMA) Cabang Pulokulon Grobogan) Irvan. *Al-Maftukhah: Jurnal Penelitian Ekonomi Syariah*, 01(01), 57–69.
- Bank Muamalat. (2016). *Produk dan Layanan Pembiayaan*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/pembiayaan-consumer/prohajj-plus>.
- Bank Muamalat. (2025). *Pembiayaan Haji Khusus Bank Muamalat Meningkatkan Pesat*. <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/berita/pembiayaan-haji-khusus-bank-muamalat-meningkat-pesat>.
- Billah, A., & Hidayati, N. (2025). Efektivitas Penerapan Prinsip 5C dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan Murabahah di BMT NU Jawa Timur Cabang Rubaru. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(204), 2050–2063.
- Fahham, A. M. (2015). *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya Haji: Problems and Its Solutions*. 201–218.
- Fazriah, K. (2025). *Efektivitas Sistem Perizinan Operasional Secara Elektronik Pada Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Di Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2024*.
- Ginting, A. D. (2023). *Strategi Pengembangan Produk Pembiayaan Multiguna Prohajj dalam Meningkatkan Minat Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank*

Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan Tbk).

- Hajar, S., & Wirman. (2023). Implementasi Manajemen Risiko Dalam Dunia Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(5), 500–513.
- Hidayat, A. A., Muzakki, A., Ahsan, M., & Sanayah, A. (2023). Manajemen Risiko Pembiayaan pada Bank Syariah 2018- 2022 : Literature Studies. *JURNAL IQTISAD: Reconstruction of Justice and Welfare for Indonesia*, 10(2), 233–254. <https://doi.org/10.31942/iq.v10i2.9505/>
- Huda, M. M., & Yunita, R. (2022). MITIGASI RISIKO PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) JOMBANG PLOSO DALAM MEWUJUDKAN PEMBIAYAAN YANG SEHAT. *Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance*, I(2), 111–119.
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Khatimah, H. (2025). *Implementasi Akad Pembiayaan pada Produk Multiguna ib hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Parepare.*
- Maulid, I. (2020). *Analisis Pengelolaan Dana Haji Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Nomor 122 tentang Pengelolaan Dana BPIH dan BPIH Khusus Berdasarkan Prinsip Syariah.*
- Mulyani, S., Jannah, N., & Syafina, L. (2024). *Analisis Implementasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah dalam Meningkatkan Pendapatan UMKM : Studi Kasus pada Pegadaian Cabang Mandala.* 5(7), 4018–4028.
- Mutahara, M. (2024). *Implementasi Akad Wakalah Bil Ujrah Wal Qardh Terhadap Produk Pembiayaan ProHajj Plus Pada Bank Muamalat KC Kendari.*
- Muzakki, M. A., Purwanto, & Fitriyani, Y. (2024). Mitigasi Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Baitul Maal Wat Tamwil Saudara. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 53–61.
- Nuraini, L. K. L. (2025). Efektivitas manajemen risiko dalam pembiayaan bermasalah pada bank syariah memitigasi. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, 3, 1743–1751.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(September), 826–833.
- Nurjanah, E. (2024). *Strategi Mitigasi Risiko Nasabah Gagal Bayar pada Pembiayaan BSI Griya di KCP Sidoarjo Gateway.*
- Otoritas Jasa Keuangan. (2011). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011.* <https://Ojk.Go.Id/Id/Kanal/Syariah/Regulasi/Peraturan-Perbankan-Syariah-Pbi-Dan-Sebi/Pages/Peraturan-Bank-Indonesia-Nomor-13-23-Pbi-2011-3.AspX>.
- Pasha, K. M. (2024). *Penerapan Manajemen Risiko di BPRS Harta Insan Karimah.*
- Pratiwi, N. S. D. (2024). *Evaluasi Implementasi Mekanisme Pembiayaan Multiguna Prohajj Plus Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palopo.*
- Putra, P. A. (2023). Mitigasi Risiko: Analisis Terhadap Antisipasi Risiko Dalam

- Pembiayaan Mikro Syariah. *Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan)*, 8, 64.
- Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (n.d.). *Metode Pengumpulan Data Melalui Wawancara*.
- Riyani, A., Pratama, G., & Surahman. (2022). Secara umum, keuangan syariah merujuk pada kegiatan perbankan di mana dana dikumpulkan dari masyarakat dalam bentuk rekening giro, rekening tabungan, dan deposito berjangka, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman, pembiayaan,. *Ecobankers : Journal of Economy Banking*, 3, 1–7.
- Septiana, N. N., Khoiriyah, Z., & Shaleh. (2024). Metode Penelitian Studi Kasus Dalam Pendekatan Kualitatif. *Didaktik :JurnalIlmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri*, 10, 233–243.
- Setianingsih, P. (2026). *Prosedur Pengajuan Pembiayaan Porsi Haji Pada Bank Muamalat-KCP ZA Pagur Alam*.
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Tehnik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Sulistiyo, U. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Salim Media Indonesia.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page*, 5(September), 110–116.
- Suwardi, E. S. &. (2023). Mitigasi risiko kepatuhan bank syariah terhadap prinsip syariah. *AL-IQTISHAD: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Islam*, 1(1), 23–33.
- Syahni, A. (2019). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP 5C DALAM PEMBIAYAAN DAN RELEVANSINYA DENGAN NORMA EKONOMI ISLAM DI BPRS BUMI RINJANI BATU. *TIJAROTANA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 01(01).
- Tuzzuhro, F., Rozaini, N., & Yusuf, M. (2023). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11(2), 78–87.
- Utami, D. D. R. (2024). *Penerapan manajemen risiko kredit untuk meminimalisir kredit bermasalah pada bpr nusumma jogja*.
- Wahidah. (2022). *Mekanisme produk pembiayaan prohajj di bank muamalat kota palangka raya*.
- Wardani, A. W. (2025). *Analisis Proses Mitigasi Risiko pada Penyusunan APBD Kabupaten Sukoharjo Tahun Anggaran 2025 Shalawat*.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusa*, 7. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Yulita. (2023). Manajemen Pembiayaan Perbankan Syariah. *Ejesh: Jurnal of Islamic Economics and Social*, 1, 80–85. <https://doi.org/10.32923/ejesh.v1i2.3762>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Magang



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 206/Kaprodi.AK-D4/10/Prodi.AK-D4/VIII/2025
Lamp. : 1 Lembar
Perihal : Permohonan Magang

Kepada Yth.
Branch Manager Bank Muamalat KC Yogyakarta
Jl. Magelang No.65a, Kricak Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kesehatan. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.*

Sehubungan dengan pelaksanaan program magang mahasiswa Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia (FBE UII) untuk periode Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026, dengan ini kami sampaikan permohonan pengajuan magang mahasiswa pada Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun data mahasiswa yang kami ajukan sebagai berikut:

No	NIM	Nama Mahasiswa
1	22216085	Nayya Aviani Pratiwi Buana
2	22216084	Hana Nur Aini
3	22216101	AMANDA PUTRI SULISTYAWATI
4	22216081	Refina Alinda H
5	22216100	Neli Rahmawati
6	22216102	Razanah Puji Lestari

Kegiatan magang ini direncanakan berlangsung selama **6 (enam) bulan**, yaitu mulai tanggal **22 September 2025 sampai dengan 20 Maret 2026**. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai praktik kerja di dunia industri, sekaligus sebagai bagian dari pemenuhan kurikulum akademik pada Program Studi Analisis Keuangan FBE UII.

Demikian permohonan ini di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Agustus 2025
Ketua Program Studi
Analisis Keuangan FBE UII



[Signature]
Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu
NIK. 05213010

Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 044.042/Ket/20/Akd/VI/2026
Lamp : -
Perihal : Permohonan izin
pengambilan data

Kepada Yth.
Kepala/Pimpinan/HRD
Bank Muamalat Cabang UGM
Masjid Kampus UGM, Jl. Tevisia No. 1, Bulak Sumur,
Karang Malang, Caturtunggal, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr Wb

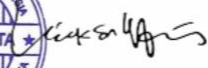
Diberitahukan dengan hormat, bahwa setiap mahasiswa sebelum mengakhiri studi di Program Sarjana Terapan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta, diwajibkan membuat Penelitian Terapan sebagai syarat kelulusan. Sehubungan dengan itu, mahasiswa/i kami :

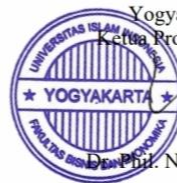
Nama : Amanda Putri Sulistyawati
No Mhs : 22216101
Jurusan : Analisis Keuangan
Judul : Evaluasi Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan Produk
Prohaji Plus Bank Muamalat Cabang UGM
Tanggal
Pengambilan Data : 18 Juni 2026
Waktu
Pengambilan Data : 13.000 - selesai
No Hp : 085157847300

Oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan data tersebut kepada mahasiswa kami.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu pimpinan, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, 18 Juni 2026
Ketua Prodi D4 Analisis Keuangan

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M.



Lampiran 3 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN HASIL TES KEMIRIPAN

No.: 3127/Ka.Div/10/Div.PP/VII/2026

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Amanda Putri Sulistyawati**
Nomor Mahasiswa : **22216101**
Dosen Pembimbing : **Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP.,MM**
Program Studi : **Analisis Keuangan**
Judul Karya Ilmiah : **Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan Produk Prohadj Plus Bank Muamalat KCP UGM**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses tes kemiripan (*similarity test*) menggunakan **Turnitin** dengan hasil **5% (lima persen)** sesuai aturan batas minimal dinyatakan lolos yang diberlakukan di Universitas Islam Indonesia yaitu sebesar 20% (dua puluh persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 2 Juli 2026

Kepala Divisi Pengelolaan Pengetahuan,



Suwardi, S.IP., M.IP.

Lampiran 4 Instrumen Wawancara Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

Pedoman Wawancara Bank Muamalat KCP UGM

1. Apakah pernah ada kasus gagal bayar pada Bank Muamalat KCP UGM?

Pernah ada tetapi hanya 1 nasabah senilai Rp 70.000.000

2. Faktor apa saja yang memengaruhi pembiayaan bermasalah?

Faktor yang memengaruhi pembiayaan bermasalah:

- a. Pendapatan tidak tetap sering terjadinya pembiayaan bermasalah
- b. Calon jamaah mengalami tutup usia ketika masa tunggu
- c. Penggunaan dana yang telah dipersiapkan untuk pembayaran angsuran bulanan guna memenuhi kebutuhan lain yang dianggap lebih mendesak.

3. Bagaimana kebijakan umum Bank Muamalat dalam mengelola risiko pembiayaan?

Kebijakan umum dalam mengelola risiko pembiayaan:

- a. Travel memenuhi kriteria Bank Muamalat (terakreditasi A/B dari Kementerian Agama, Berawal dari travel umroh yang sudah memberangkatkan 200 jamaah)
- b. Prohaji Plus dinilai aman karena yang dijaminakan adalah porsi haji
- c. Minimal pendapatan yang mengajukan pembiayaan Prohaji Plus adalah Rp 7.000.000 karena untuk memenuhi *cash ratio*

4. Bagaimana strategi mitigasi risiko pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP UGM?

Strategi mitigasi risiko pembiayaan yang dilakukan

- a. Identifikasi Risiko
 - 1) Penilaian *character* dilakukan melalui pemeriksaan riwayat pembiayaan calon nasabah menggunakan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) atau BI Checking.
 - 2) Pada aspek *capacity*, bank melakukan penilaian awal berdasarkan formulir permohonan pembiayaan yang memuat informasi mengenai pekerjaan, sumber penghasilan, dan besaran pendapatan calon nasabah.

Serta Penilaian ini diperkuat dengan informasi dari PEFINDO Biro Kredit (IdScore).

- 3) Aspek *capital* dinilai melalui informasi mengenai kondisi keuangan calon nasabah berdasarkan data yang diperoleh selama proses pengajuan pembiayaan tanpa dilakukan survei langsung terhadap aset yang dimiliki.
- 4) Pada aspek *condition of economy*, bank mengidentifikasi risiko yang berasal dari stabilitas pekerjaan, sektor usaha, serta kondisi ekonomi yang dapat memengaruhi kemampuan pembayaran nasabah di masa mendatang.
- 5) Sementara itu, pada aspek *collateral*, bank menetapkan porsi haji khusus sebagai jaminan pembiayaan untuk mengurangi potensi kerugian apabila terjadi gagal bayar.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran dilakukan dengan menganalisis kemampuan finansial nasabah berdasarkan data pekerjaan, besaran pendapatan, kewajiban keuangan, serta hasil analisis dari PEFINDO Biro Kredit. Informasi tersebut digunakan untuk memperkirakan kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran selama jangka waktu pembiayaan.

c. Pengendalian Risiko

Salah satu bentuk pengendalian risiko yang diterapkan Bank Muamalat adalah penggunaan porsi haji khusus sebagai jaminan (*collateral*). Sebagai bagian dari persyaratan pembiayaan, nasabah diwajibkan menandatangani surat kuasa pembatalan porsi haji sejak awal pengajuan pembiayaan.

d. Pemantauan Risiko

Bank Muamalat menerapkan *Early Warning System* (EWS) sebagai sistem deteksi dini terhadap potensi pembiayaan bermasalah. Bank Muamalat menerapkan *Early Warning System* (EWS) sebagai sistem deteksi dini terhadap potensi pembiayaan bermasalah.

5. Bagaimana proses analisis calon nasabah sebelum pembiayaan disetujui?

Dalam proses analisis kelayakan pembiayaan, kami mengumpulkan berbagai informasi yang berkaitan dengan identitas, kondisi keuangan, pekerjaan, serta kemampuan pembayaran calon nasabah.

6. Apakah terdapat sistem *early warning* untuk mendeteksi nasabah yang berpotensi mengalami keterlambatan atau gagal bayar?

Dalam pelaksanaannya, pihak bank secara aktif memberikan informasi dan pengingat kepada nasabah mengenai jadwal pembayaran angsuran yang akan jatuh tempo maupun apabila terdapat kekurangan pembayaran angsuran. Selain itu, bank juga melakukan pemantauan terhadap pergerakan rekening nasabah untuk mengetahui kondisi saldo dan aktivitas keuangan jamaah yang menjadi indikator kemampuan pembayaran pembiayaan.

7. Bagaimana sistem pemantauan (*monitoring*) terhadap nasabah Prohaji Plus yang sudah berjalan?

Dalam pelaksanaannya, bank memanfaatkan sistem monitoring internal yang dapat memberikan informasi mengenai status pembayaran setiap nasabah. Petugas akan memantau ketepatan waktu pembayaran angsuran dan melakukan pengecekan terhadap rekening pembayaran. Apabila ditemukan keterlambatan pembayaran, pihak bank akan segera menghubungi nasabah melalui telepon, pesan singkat, atau media komunikasi lainnya sebagai bentuk pengingat (*reminder*) sekaligus untuk mengetahui penyebab keterlambatan.

8. Bagaimana kondisi tingkat NPF di cabang ini dalam 6 bulan terakhir?

Selama 6 bulan terakhir NPF pada pembiayaan Prohaji Plus sebesar 2% karena pembiayaan Prohaji Plus dinilai pembiayaan paling aman

9. Bagaimana penerapan analisis 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam proses seleksi calon nasabah ProHaji Plus?

- a. Penilaian *character* dilakukan melalui pemeriksaan riwayat pembiayaan calon nasabah menggunakan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) atau BI Checking.
- b. Pada aspek *capacity*, bank melakukan penilaian awal berdasarkan formulir permohonan pembiayaan yang memuat informasi mengenai pekerjaan,

sumber penghasilan, dan besaran pendapatan calon nasabah. Serta Penilaian ini diperkuat dengan informasi dari PEFINDO Biro Kredit (IdScore).

- c. Aspek *capital* dinilai melalui informasi mengenai kondisi keuangan calon nasabah berdasarkan data yang diperoleh selama proses pengajuan pembiayaan tanpa dilakukan survei langsung terhadap aset yang dimiliki.
- d. Pada aspek *condition of economy*, bank mengidentifikasi risiko yang berasal dari stabilitas pekerjaan, sektor usaha, serta kondisi ekonomi yang dapat memengaruhi kemampuan pembayaran nasabah di masa mendatang.
- e. Sementara itu, pada aspek *collateral*, bank menetapkan porsi haji khusus sebagai jaminan pembiayaan untuk mengurangi potensi kerugian apabila terjadi gagal bayar.

10. Bagaimana prosedur penanganan apabila terjadi keterlambatan pembayaran atau pembiayaan bermasalah pada nasabah ProHajj Plus?

Apabila nasabah mulai menunjukkan indikasi keterlambatan pembayaran, Bank Muamalat akan melakukan tindakan penagihan secara bertahap. Pada keterlambatan selama satu bulan, nasabah diberikan Surat Peringatan (SP) 1. Jika tunggakan berlanjut pada bulan kedua hingga bulan kelima, bank memberikan SP 2 dan melakukan pendekatan intensif kepada nasabah. Selanjutnya, apabila tunggakan mencapai lebih dari enam bulan, nasabah akan diberikan SP 3 dan bank dapat melaksanakan proses pembatalan porsi haji sesuai surat kuasa yang telah ditandatangani sebelumnya.

11. Langkah penanganan apa yang pertama kali dilakukan ketika nasabah ProHajj Plus terdeteksi mulai mengalami keterlambatan pembayaran?

Selanjutnya, pihak bank menghubungi nasabah secara persuasif untuk mengingatkan jadwal pembayaran angsuran, menginformasikan apabila terdapat kekurangan pembayaran, serta menanyakan penyebab keterlambatan. Selain itu, bank melakukan pemantauan terhadap mutasi dan saldo rekening nasabah guna mengetahui kondisi keuangan dan kemampuan pembayaran nasabah. Apabila keterlambatan berlanjut hingga satu bulan, bank akan menerbitkan Surat

Peringatan (SP) 1 sebagai langkah penanganan formal sebelum dilakukan tindakan penagihan lebih lanjut

12. Bagaimana cabang UGM mengevaluasi efektivitas strategi mitigasi risiko yang telah diterapkan pada produk ProHajj Plus selama ini?

Untuk keterlambatan pembiayaan kecil karena Prohajj Plus merupakan pembiayaan yang paling aman daripada pembiayaan lainnya, namun tidak menutup kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah.

13. Informasi apa saja yang Anda kumpulkan dari calon nasabah untuk membantu proses analisis kelayakan pembiayaan?

Informasi yang dikumpulkan meliputi data identitas diri, status pekerjaan, sumber dan besaran penghasilan, riwayat pekerjaan atau usaha, pengeluaran rutin, serta kewajiban atau cicilan yang masih berjalan. Selain itu, bank juga meminta dokumen pendukung seperti KTP, Kartu Keluarga, NPWP (apabila diperlukan), slip gaji atau surat keterangan penghasilan, rekening koran atau mutasi rekening, serta dokumen lain yang berkaitan dengan persyaratan pembiayaan. Bank juga melakukan pengecekan riwayat pembiayaan calon nasabah melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK untuk mengetahui histori kredit dan tingkat kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Lampiran 5 Riwayat Hidup Penulis

Nama : Amanda Putri Sulistyawati

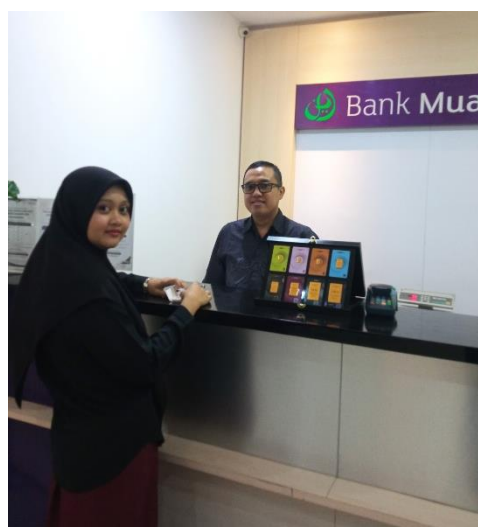
Tempat dan Tanggal Lahir : Klaten, 22 Januari 2003

Alamat : Potrowangsan, Karangnom Rt.05/Rw.02,
Klaten Utara, Klaten, Jawa Tengah

E-mail : amandaputrisulistyawati02@gmail.com

Riwayat Pendidikan : SD Negeri 2 Bareng Lor (2009-2015)
SMP Negeri 1 Klaten (2015-2018)
SMA Negeri 3 Klaten (2018-2021)
Universitas Islam Indonesia (2022-2026)

Lampiran 6 Foto Wawancara Dengan Karyawan Bank Muamalat KCP UGM



Lampiran 7 Berita Acara Ujian Magang

3



BERITA ACARA UJIAN MAGANG

FORM 3

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian magang pada tanggal : Kamis, 30 April 2026 memutuskan bahwa:

UJIAN MAGANG

Dilaksanakan oleh : **Amanda Putri Sulistyawati**

Nomor Mahasiswa : **22216101**

Program Studi : **Analisis Keuangan**

Telah diujikan didepan Tim Penguji dan dinyatakan:

*) LULUS/~~TIDAK LULUS~~

Dengan Nilai: **A**

Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

Nur Ellyanawati E R, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing

Ahmad Rifky Hidayat S.IP., MM

Mengetahui

Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Ketua Prodi D4 Analisis Keuangan

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M

Catatan:

*) Coret yang tidak diperlukan

Lampiran 8 Berita Acara Ujian TA



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PENELITIAN TERAPAN

Bismillahirrahmannirrahim,

Pada Semester Genap 2025/2026, hari Rabu, 8 Juli 2026, Program Studi Analisis Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian **Penelitian Terapan** yang disusun oleh :

Nama : Amanda Putri Sulistyawati
NIM : 22216101
Judul : Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan Produk Prohadj Plus di Bank Muamalat KCP UGM
Dosen Pembimbing : Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., M.M.

Berdasarkan hasil rapat Panitia Ujian, maka mahasiswa tersebut dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nilai : **A**

Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dosen Penguji

Ahmad Rifqi Hidayat, S.IP., M.M.

Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.

Mengetahui
Universitas Islam Indonesia – Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Kaprod D4 Analisis Keuangan



Dr. Purnomo Sri Rahayu, S.E., M.M.

Lampiran 9 Pernyataan Bebas Plagiasi

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amanda Putri Sulistyawati
NIM : 22216101
Program Studi : Analisis Keuangan
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

"Analisis Strategi Mitigasi Risiko Pembiayaan dalam Meminimalisir Non Performing Financing (NPF) pada Produk ProHajj Plus di PT Bank Muamalat Indonesia KCP UGM". Merupakan hasil karya saya sendiri dan telah disusun sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Seluruh sumber informasi, data, kutipan, pendapat, maupun hasil penelitian yang digunakan dalam skripsi ini telah dicantumkan secara benar sesuai dengan ketentuan sitasi dan etika akademik.

Saya menyatakan bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terdapat tindakan plagiasi dalam bentuk apa pun, baik secara keseluruhan maupun sebagian. Semua kutipan, data, teori, pendapat, maupun hasil penelitian yang berasal dari karya pihak lain telah diakui sumbernya melalui sitasi dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa pernyataan ini tidak benar atau terbukti terdapat unsur plagiasi dalam skripsi ini, saya bersedia menerima segala konsekuensi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 24 Juli 2026



Amanda Putri Sulistyawati
22216101