

Analisis Risiko dan Strategi Mitigasi Layanan Door to Door Pada Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro)

Zahrotul Firdaus¹, Ika trisnawati alawiyah²

¹ Perbankan Syariah, Universitas Ma'arif Lampung, Indonesia E-mail: zahrofirda323@gmail.com

² Perbankan Syariah, Universitas Ma'arif Lampung, Indonesia E-mail: ikaalawiyah86@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the risks and mitigation strategies implemented in the door-to-door service of murabahah financing products at BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, Metro Branch Office. The service is designed to improve financing accessibility for members, particularly micro-entrepreneurs; however, its implementation poses potential operational and financing risks. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The findings reveal that operational risks include limited field supervision, potential transaction recording errors, security risks for field officers, and high operational costs, while financing risks involve payment delays and an increase in Non-Performing Financing (NPF) due to members' business instability. To mitigate these risks, BMT applies prudential principles through 5C analysis, multi-layered supervision, the use of an integrated Mobile Collection digital system, restrictions on large cash transactions, and a gradual mechanism for handling problematic financing. Overall, the study highlights that strengthening internal procedures and leveraging digital technology are key factors in maintaining the quality of murabahah financing and ensuring that the door-to-door service remains effective, secure, and compliant with sharia principles.

Keywords: Murabahah Financing; Door-to-Door Service; Risk Mitigation Strategy; BMT;

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko serta strategi mitigasi yang diterapkan dalam layanan door to door pada produk pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Metro. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas pembiayaan bagi anggota, khususnya pelaku usaha mikro., namun dalam implementasinya berpotensi menimbulkan berbagai risiko operasional dan risiko pembiayaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional meliputi keterbatasan pengawasan lapangan, potensi kesalahan pencatatan transaksi, risiko keamanan petugas, serta tingginya biaya operasional. Sementara itu, risiko pembiayaan berkaitan dengan potensi keterlambatan pembayaran dan meningkatnya Non Performing Financing (NPF) akibat ketidakstabilan usaha anggota. Untuk memitigasi risiko tersebut, BMT menerapkan prinsip kehati-hatian melalui analisis 5C, pengawasan berlapis, penggunaan sistem digital Mobile Collection yang terintegrasi, pembatasan transaksi tunai dalam jumlah besar, serta mekanisme penanganan pembiayaan bermasalah secara bertahap. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi antara penguatan prosedur internal dan pemanfaatan teknologi digital menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas pembiayaan murabahah serta memastikan layanan door to door tetap berjalan efektif, aman, dan sesuai prinsip syariah.

Kata Kunci: Pembiayaan Murabahah; Layanan Door to Doo; Strategi Mitigasi Risiko; BMT;

| Received: 21/04/2026

| Revised: 30/5/2026

| Accepted: 17/08/2026

1. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa keuangan di Indonesia ditandai oleh meningkatnya jumlah lembaga keuangan, termasuk institusi berbasis syariah yang beroperasi sesuai prinsip Islam. Kehadiran Lembaga Keuangan Syariah (LKS) tidak hanya berfungsi sebagai alternatif sistem keuangan, tetapi juga sebagai instrumen untuk mendorong keadilan dan pemerataan ekonomi. Salah satu bentuknya adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT), lembaga keuangan mikro syariah yang berperan dalam pemberdayaan usaha kecil dan mikro. Secara struktural, BMT mengintegrasikan fungsi sosial melalui pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah (baitul maal) serta fungsi komersial melalui kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana (wat tamwil), sehingga memiliki posisi strategis dalam penguatan ekonomi masyarakat berbasis syariah (Haris santoso, 2023).

BMT Assyafi'iyah BN KC Metro adalah lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang memberikan layanan penghimpunan dana dan pembiayaan kepada masyarakat, terutama pelaku usaha kecil. Penyaluran pembiayaan diarahkan pada penguatan modal kerja dan pengembangan usaha melalui berbagai akad syariah, antara lain murabahah, hiwalah, rahn, qard, dan ijarah. Implementasi pembiayaan tersebut berperan dalam mendorong perkembangan usaha serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Hajari, 2023). Dari berbagai produk yang tersedia, akad murabahah merupakan skema yang paling banyak digunakan karena menggunakan mekanisme jual beli dengan penetapan harga perolehan dan margin atau keuntungan yang disepakati sejak awal (Ika, 2016). Melalui skema tersebut, anggota memperoleh barang produktif yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan usahanya. Mekanisme penetapan harga yang jelas memberikan kepastian transaksi, sehingga memudahkan perencanaan usaha dan pengelolaan biaya sesuai dengan prinsip syariah.

Dengan meningkatnya permintaan pembiayaan murabahah, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro menerapkan berbagai strategi layanan, antara lain layanan langsung di kantor, layanan door to door, serta layanan digital/semi digital. Di antara strategi tersebut, layanan door to door menjadi pendekatan yang dominan. Melalui layanan ini, petugas mendatangi anggota secara langsung untuk melakukan survei usaha, menilai kelayakan pembiayaan, serta melakukan penagihan angsuran, sehingga anggota tidak perlu datang ke kantor. Dari perspektif syariah, pendekatan door to door juga dapat dipahami sebagai bentuk penguatan silaturahmi antara lembaga dan anggota. Dalam ajaran Islam, silaturahmi dianjurkan karena diyakini membawa keberkahan dan mempererat hubungan sosial. Dengan demikian, strategi ini tidak hanya memperluas jangkauan layanan dan mempermudah akses pembiayaan, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai syariah yang menjadi landasan operasional BMT (Maghfuroh, 2022).

Meskipun demikian, penerapannya layanan door to door tetap menghadirkan berbagai risiko. Risiko tersebut dapat berasal dari anggota, seperti keterlambatan pembayaran, ketidaktepatan penilaian kelayakan, serta perubahan kondisi usaha, maupun dari aspek operasional, termasuk ancaman keamanan, kecelakaan kerja, dan tingginya biaya operasional akibat cakupan wilayah yang luas. Apabila tidak dikelola secara efektif, risiko-risiko tersebut berpotensi menimbulkan pembiayaan bermasalah serta menurunkan stabilitas dan kinerja keuangan BMT.

Oleh karena itu, BMT perlu menerapkan sistem pengelolaan risiko yang terstruktur melalui manajemen risiko, yang meliputi proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan

pengendalian risiko agar pembiayaan berjalan secara efektif, efisien, serta sesuai dengan prinsip kehati-hatian (Indonesia, 2011). Salah satu komponen utama dalam manajemen risiko adalah mitigasi risiko, yaitu langkah-langkah strategis yang dirancang untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko serta meminimalkan dampak kerugian yang ditimbulkan (Muhammad Miftahul Huda, 2022). Dengan penerapan mitigasi risiko yang optimal, kualitas pembiayaan dapat terjaga dan tujuan peningkatan kesejahteraan ekonomi anggota tercapai.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, penerapan strategi jemput bola pada lembaga keuangan syariah dinilai belum berjalan secara optimal akibat lemahnya perencanaan dan pelaksanaan di lapangan (Pratama, 2019). Penelitian lain menunjukkan bahwa layanan jemput bola berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota melalui peningkatan kemudahan dan kenyamanan layanan (Utami, 2024). Meskipun demikian, kedua penelitian tersebut belum membahas secara mendalam aspek risiko dan mitigasi dalam penerapan layanan door to door, khususnya pada produk pembiayaan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis risiko serta strategi mitigasi dalam pembiayaan murabahah melalui layanan door to door guna memberikan kontribusi yang lebih komprehensif.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2016). Penelitian dilaksanakan di BMT Assyafi'iyah BN KC Metro, yang berlokasi di 24B Tejo Agung, Kelurahan Metro Timur, Kota Metro, Lampung. Berdasarkan sumber perolehannya, data diklasifikasikan menjadi data primer, sekunder, dan tersier. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan kepala cabang, petugas marketing, serta anggota, sedangkan data sekunder dan tersier bersumber dari dokumen internal lembaga, literatur relevan, serta referensi pendukung lainnya (Ana Dhaoud Daroin, 2020). Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi teknik dan sumber (Azizah, 2025). Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan fokus pada penerapan layanan door to door dalam pembiayaan murabahah, khususnya terkait risiko dan upaya mitigasi nya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional adalah lembaga keuangan mikro syariah yang berkantor pusat di Kota Gajah, Lampung Tengah. Seiring perkembangan yang pesat, lembaga ini telah memperluas jaringan hingga memiliki 46 kantor cabang di seluruh Provinsi Lampung. Salah satu cabang strategisnya adalah Kantor Cabang Metro, yang mulai beroperasi pada tahun 2014 di 24B Tejo Agung, Kelurahan Metro Timur, Kota Metro, Lampung. Kantor Cabang Metro hadir untuk memberikan kemudahan akses pembiayaan syariah bagi masyarakat. Layanan pembiayaan ini mencakup kebutuhan modal usaha maupun kebutuhan sehari-hari, dengan proses yang cepat, transparan, dan sesuai prinsip syariah. Selain itu, cabang ini juga menawarkan berbagai produk simpanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan anggota. Dengan mengutamakan profesionalisme dan amanah, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro berkomitmen mendukung pertumbuhan ekonomi lokal sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam operasionalnya, pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro dilaksanakan melalui strategi door to door, di mana petugas mendatangi anggota secara langsung untuk melakukan survei, menyalurkan pembiayaan, memantau perkembangan usaha, serta menagih angsuran. Strategi ini dirancang untuk menjangkau anggota, termasuk yang berada di wilayah pedesaan, sehingga akses layanan keuangan syariah menjadi lebih mudah dan merata. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip syariah yang menekankan keadilan ('adl), kepercayaan (amanah), dan kemudahan (taysir), sekaligus menyesuaikan dengan kondisi anggota yang mayoritas menjalankan usaha mikro dan memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor (Eka Siswoyo, 2023). Pola layanan ini tidak hanya mempermudah akses pembiayaan, tetapi juga memperkuat hubungan antara petugas dan anggota melalui komunikasi yang lebih intensif, sehingga memberikan dukungan nyata bagi keberlangsungan usaha mereka. Meski demikian, layanan di luar kantor membawa risiko tertentu, baik dari sisi operasional maupun pembiayaan, sehingga BMT Assyafi'iyah BN KC Metro menerapkan mitigasi secara sistematis untuk tetap menjaga kehati-hatian, kepatuhan terhadap prinsip syariah, dan pengendalian internal lembaga.

Risiko Layanan Door To Door pada Pembiayaan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Metro

Risiko adalah ketidakpastian yang dapat berdampak negatif atau merugikan bagi individu atau perusahaan (Debi Naura, 2024). Meskipun layanan door to door dirancang untuk memudahkan akses anggota dan meningkatkan kepuasan terhadap produk pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Metro, pendekatan ini tetap menghadapi berbagai risiko yang perlu diantisipasi.

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Bapak Rio Sandi selaku Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro. Dimana peneliti mengajukan pertanyaan, mengenai apa risiko yang muncul selama pelaksanaan layanan door to door pada pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro? Menurut beliau, risiko utama berasal dari risiko operasional dimana muncul akibat kondisi lapangan, seperti jarak lokasi anggota yang jauh, kondisi jalan yang sulit dilalui, keterbatasan waktu petugas untuk menjangkau seluruh anggota, biaya operasional tinggi, kemungkinan keterlambatan kunjungan, serta potensi penyalahgunaan dana oleh petugas (moral hazard) apabila pengawasan tidak dilakukan secara ketat. Beliau menekankan bahwa pengaturan zona kerja dan pengawasan berlapis menjadi langkah penting untuk mengelola kendala tersebut, termasuk pembagian wilayah baru minimal dilayani oleh dua petugas demi alasan keamanan, sedangkan wilayah yang sudah dikenal dapat dilayani satu petugas.

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada Bapak Muntarul Aziz selaku Kepala Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro, mengenai risiko yang dihadapi petugas selama pelaksanaan layanan door to door? Menurut beliau, risiko yang muncul meliputi risiko operasional seperti kesalahan pencatatan transaksi, anggota yang tidak berada di lokasi saat kunjungan, serta risiko keselamatan petugas ketika membawa dana tunai atau jaminan dari lokasi usaha ke kantor; selain itu terdapat risiko pembiayaan berupa keterlambatan pembayaran atau Non Performing Financing (NPF) akibat ketidakstabilan pendapatan dan penurunan kondisi usaha anggota. Beliau juga menambahkan bahwa jadwal kunjungan yang padat serta beban kerja tinggi menjadi tantangan tersendiri bagi petugas lapangan. Untuk mengelola risiko tersebut, petugas melakukan survei langsung ke lokasi usaha guna menilai pendapatan, pengeluaran, dan karakter anggota sebagai dasar penetapan nominal angsuran

dan tenor yang realistis, serta menerapkan protokol khusus dalam pengamanan jaminan dan administrasi untuk meminimalkan kesalahan pencatatan maupun penyalahgunaan dana.

Selain wawancara dengan kepala cabang dan marketing peneliti juga mengajukan beberapa pertanyaan kepada ibu eting selaku anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro, pertanyaan pertama yaitu sejauh mana layanan door to door memudahkan dalam melakukan pembayaran dan monitoring pembiayaan murabahah? Menurut beliau, layanan tersebut sangat memudahkan karena ia tidak perlu datang langsung ke kantor untuk membayar angsuran. Petugas yang datang secara rutin juga membantu mengingatkan jadwal pembayaran sehingga risiko keterlambatan dapat diminimalkan. Selain itu, melalui kunjungan tersebut ia dapat langsung menanyakan sisa angsuran maupun perkembangan pembiayaannya, sehingga proses monitoring menjadi lebih jelas. Kemudahan ini secara tidak langsung berperan dalam mengurangi potensi risiko pembiayaan, khususnya risiko tunggakan angsuran, karena adanya komunikasi dan pengawasan yang lebih intensif antara anggota dan pihak BMT. Yang kedua yaitu bagaimana pengalaman beliau terhadap layanan door to door yang diberikan oleh BMT Assyafi'iyah? Menurut beliau, layanan tersebut sangat membantu karena petugas datang langsung ke rumah atau tempat usahanya sehingga ia tidak perlu meninggalkan aktivitas untuk datang ke kantor. Ia merasa lebih praktis dan hemat waktu. Dengan adanya kunjungan langsung, komunikasi menjadi lebih mudah dan apabila terdapat kendala pembayaran dapat segera disampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan door to door memiliki risiko operasional, dari sisi anggota layanan ini justru dapat membantu meminimalkan risiko pembiayaan melalui pengawasan dan komunikasi yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, peneliti memahami bahwa layanan door to door pada pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro menghadapi dua kategori risiko utama, yaitu risiko operasional dan risiko pembiayaan. Risiko operasional mencakup jarak lokasi anggota yang relatif jauh, kondisi akses yang kurang mendukung, keterbatasan waktu petugas, tingginya biaya operasional, potensi kesalahan pencatatan dan penyalahgunaan dana apabila pengawasan tidak optimal, serta aspek keselamatan petugas dalam membawa dana tunai maupun jaminan, sedangkan risiko pembiayaan berkaitan dengan potensi keterlambatan pembayaran atau meningkatnya Non Performing Financing (NPF) akibat ketidakstabilan pendapatan dan kondisi usaha anggota, di mana padatnya jadwal kunjungan juga dapat memengaruhi ketepatan waktu pembayaran; berdasarkan pemahaman peneliti, meskipun layanan door to door memberikan kemudahan dan efisiensi bagi anggota, implementasinya memerlukan sistem pengendalian risiko yang terstruktur melalui pengaturan zona kerja, pengawasan berlapis, survei kelayakan usaha, serta protokol pengamanan dana dan jaminan agar layanan dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

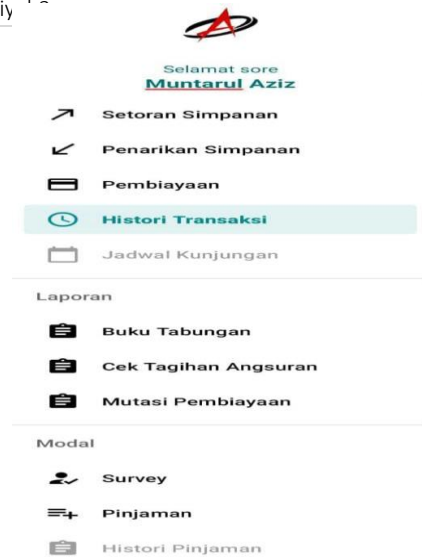
Strategi Mitigasi Risiko Layanan Door To Door pada Pembiayaan Murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Metro

Strategi mitigasi risiko merupakan tindakan sistematis yang bertujuan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko maupun dampak yang ditimbulkannya (Affandi, 2021). Dalam konteks lembaga keuangan syariah, mitigasi risiko menjadi bagian penting dalam menjaga keberlangsungan pembiayaan serta stabilitas operasional.

Layanan door to door yang diterapkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Metro dirancang untuk mempermudah akses anggota terhadap pembiayaan murabahah sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan. Namun demikian, pendekatan ini memiliki karakteristik risiko tersendiri, baik dari sisi operasional maupun risiko pembiayaan. Risiko operasional dapat muncul dalam bentuk keterbatasan pengawasan di lapangan, potensi kesalahan administrasi, hingga aspek keamanan petugas. Sementara itu, risiko pembiayaan berkaitan dengan kemungkinan terjadinya keterlambatan pembayaran atau pembiayaan bermasalah akibat ketidakstabilan usaha anggota. Oleh karena itu, diperlukan strategi mitigasi yang terstruktur agar layanan tetap berjalan efektif, aman, dan sesuai prinsip kehati-hatian.

Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak Rio Sandi selaku Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro. Yang pertama yaitu bagaimana strategi mitigasi risiko yang diterapkan dalam mengelola risiko operasional dan risiko pembiayaan pada layanan door to door? Beliau menjawab bahwasannya strategi mitigasi dilakukan melalui penguatan pengawasan dan penerapan prosedur yang ketat pada setiap tahapan pembiayaan. Sebelum penyaluran pembiayaan, petugas diwajibkan melakukan analisis kelayakan usaha dan survei langsung untuk memastikan kemampuan bayar anggota. Selain itu, setiap hasil survei dan rekomendasi pembiayaan dibahas secara internal sebelum mendapatkan persetujuan. Dalam pelaksanaan penagihan di lapangan, petugas juga diwajibkan membuat laporan berkala sebagai bentuk pengendalian internal. Langkah ini diterapkan untuk meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah, kesalahan prosedur, serta potensi penyimpangan dalam pelaksanaan layanan door to door.

Pertanyaan yang kedua yaitu bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi yang diterapkan untuk memastikan layanan door to door berjalan sesuai prosedur serta meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro? Beliau menjawab bahwasannya pengawasan dilakukan secara berlapis, mulai dari petugas lapangan, Kepala Cabang, hingga kantor pusat. Setiap aktivitas kunjungan dicatat melalui sistem Mobile Collection yang terintegrasi sehingga semua transaksi dapat dipantau secara real-time. Dimanan Mobile Collection adalah aplikasi berbasis digital yang digunakan oleh petugas lapangan untuk mencatat dan mengelola transaksi anggota secara langsung saat kunjungan. Aplikasi ini terintegrasi dengan sistem pusat sehingga setiap transaksi tercatat secara otomatis dan dapat dipantau oleh kantor cabang. Di dalam aplikasi terdapat beberapa menu utama, antara lain: Setoran Simpanan, Penarikan Simpanan, Pembiayaan, Histori Transaksi, Jadwal Kunjungan, Buku Tabungan, Cek Tagihan Angsuran, Mutasi Pembiayaan, Survey, Pinjaman, dan Histori Pinjaman. Menu-menu tersebut digunakan untuk memproses transaksi keuangan anggota, memantau kewajiban angsuran, mengatur jadwal kunjungan, serta mendokumentasikan hasil survei dan pengajuan pembiayaan secara sistematis. Keberadaan fitur-fitur tersebut memperkuat pengendalian internal, karena seluruh aktivitas tercatat secara digital, mengurangi potensi kesalahan pencatatan manual, serta meningkatkan transparansi. Setiap pembayaran dilengkapi bukti struk sebagai bentuk akuntabilitas. Dengan system ini, pengawasan menjadi lebih efektif, risiko kesalahan berkurang, dan potensi penyimpangan perilaku (moral hazard) dapat diminimalkan.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi *Mobile Collection*

(Sumber: Dokumentasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro, 2026)

Selanjutnya pertanyaan terakhir yaitu mengenai apa saja langkah pencegahan yang dilakukan dalam mengurangi risiko pembiayaan murabahah pada saat layanan door to door? beliau menjawab bahwa langkah pencegahan dalam mengurangi risiko pembiayaan murabahah pada layanan door to door dilakukan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian (prudential principle) secara konsisten pada setiap tahapan pembiayaan. Sebelum pencairan, petugas diwajibkan melakukan analisis 5C untuk meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah (Fadhilah, 2023), yang meliputi karakter, kemampuan, modal, jaminan, serta kondisi usaha dan ekonomi, termasuk penilaian kelayakan usaha secara menyeluruh serta survei langsung ke lokasi anggota untuk memastikan kondisi usaha dan kemampuan bayar secara faktual. Setiap hasil survei dan rekomendasi pembiayaan kemudian dibahas dalam forum internal sebagai bentuk pemeriksaan ulang sebelum memperoleh persetujuan, guna memastikan keputusan dilakukan secara objektif dan sesuai prosedur. Selain itu, pada tahap pelaksanaan pembiayaan, petugas diwajibkan menyusun laporan berkala sebagai bagian dari pengawasan dan pengendalian internal, sehingga risiko pembiayaan bermasalah, kesalahan prosedur, serta potensi penyimpangan dalam layanan door to door dapat diminimalkan sejak tahap awal.

Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Bapak Muntarul Aziz selaku Kepala Marketing BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro pertanyaan. Pertama yaitu apa saja risiko utama yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan door to door serta bagaimana langkah pencegahan atau mitigasi yang dilakukan? Beliau menjawab bahwa, risiko yang sering dihadapi dalam layanan door to door meliputi risiko operasional dan risiko pembiayaan. Risiko operasional antara lain berupa kesalahan dalam pencatatan transaksi, anggota yang tidak berada di lokasi saat jadwal kunjungan, serta risiko keamanan ketika petugas membawa dana tunai dan jaminan. Untuk mengurangi risiko tersebut, diterapkan ketentuan bahwa pembayaran angsuran dengan nominal di atas Rp20.000.000 dilakukan melalui transfer perbankan. Ketentuan ini bertujuan membatasi kemungkinan kehilangan dana serta mengurangi potensi tindak kejahatan terhadap petugas di lapangan. Selain itu, pengelolaan jaminan dilakukan melalui dokumentasi yang rinci serta prosedur pengamanan khusus guna meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan aset. Sementara itu, risiko pembiayaan berkaitan dengan potensi meningkatnya pembiayaan bermasalah (Non Performing Financing/NPF) akibat ketidakstabilan pendapatan anggota. Untuk menekan

risiko tersebut, tim marketing melakukan survei langsung guna menilai kondisi usaha, pendapatan, pengeluaran, serta karakter anggota sebelum menentukan nominal angsuran dan jangka waktu pembiayaan. Langkah ini dilakukan agar pembiayaan yang diberikan tetap sesuai dengan kemampuan anggota dan dapat berjalan dengan lancar.

Pertanyaan kedua yaitu mengenai bagaimana pelaksanaan pengawasan dan evaluasi pembiayaan murabahah dalam layanan door to door, khususnya dalam menangani keterlambatan pembayaran? beliau menjawab bahwasannya pengawasan dilakukan melalui pencatatan digital pada setiap transaksi, pemantauan rutin terhadap perkembangan usaha anggota, serta monitoring histori pembayaran angsuran. Apabila terjadi keterlambatan pembayaran, penanganan dilakukan secara bertahap melalui pemberian Surat Peringatan (SP), yaitu SP1 pada keterlambatan tiga bulan, SP2 pada lima bulan, dan SP3 pada keterlambatan berikutnya sesuai ketentuan yang berlaku. Jika anggota masih mengalami kesulitan pembayaran, lembaga memberikan opsi restrukturisasi berupa penyesuaian jumlah angsuran atau perpanjangan jangka waktu pembiayaan, dengan tetap menekankan kewajiban pembayaran pokok. Prosedur tersebut diterapkan untuk menjaga keberlanjutan pembayaran, mengendalikan risiko pembiayaan bermasalah, serta mengamankan jaminan sesuai ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya pertanyaan terakhir yaitu bagaimana penerapan strategi mitigasi risiko di lapangan dalam pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro? Menurut narasumber, strategi mitigasi risiko diterapkan melalui langkah-langkah teknis di lapangan, seperti melakukan survei ulang apabila terdapat indikasi penurunan usaha anggota, melakukan pemantauan rutin terhadap perkembangan usaha, serta menjaga komunikasi yang intensif dengan anggota. Selain itu, pencairan pembiayaan tidak diperkenankan apabila dokumen belum lengkap dan belum memperoleh persetujuan pimpinan. Langkah tersebut bertujuan memastikan bahwa pembiayaan diberikan kepada anggota yang memenuhi kriteria serta mengurangi risiko keterlambatan atau ketidakmampuan dalam pembayaran angsuran.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, peneliti memahami bahwa penelitian ini menyajikan gambaran mengenai risiko, mekanisme pengawasan, serta strategi mitigasi yang diterapkan dalam layanan door to door pada pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KC Metro. Risiko yang dihadapi meliputi risiko operasional dan risiko pembiayaan. Risiko operasional mencakup jarak lokasi anggota yang relatif jauh, keterbatasan waktu petugas, potensi kesalahan pencatatan transaksi, risiko keamanan saat membawa dana tunai dan jaminan, serta tingginya biaya operasional. Sementara itu, risiko pembiayaan berkaitan dengan potensi keterlambatan pembayaran dan meningkatnya Non Performing Financing (NPF) akibat ketidakstabilan pendapatan maupun penurunan kondisi usaha anggota.

Dalam mengelola risiko tersebut, layanan door to door menerapkan prinsip kehati-hatian melalui analisis 5C (karakter, kemampuan, modal, jaminan, serta kondisi usaha dan ekonomi) untuk survei langsung ke lokasi usaha, serta pembahasan internal sebelum persetujuan pembiayaan. Pengawasan dilakukan secara berlapis dan diperkuat dengan penggunaan sistem Mobile Collection yang memungkinkan pencatatan transaksi secara digital dan real-time, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, diterapkan mekanisme pengendalian keterlambatan melalui pemberian Surat Peringatan (SP) secara bertahap dan opsi restrukturisasi jika diperlukan. Kombinasi antara pengawasan administratif, pemanfaatan teknologi digital, dan pemantauan rutin terhadap kondisi usaha

anggota menunjukkan bahwa mitigasi risiko dalam layanan door to door dilakukan secara sistematis dan antisipatif guna menjaga kelancaran pembiayaan secara aman dan efektif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, layanan door to door pada pembiayaan murabahah di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Metro merupakan strategi pelayanan yang efektif dalam meningkatkan akses anggota terhadap layanan keuangan syariah, khususnya bagi pelaku usaha mikro dan kecil. Model layanan ini memberikan kemudahan bagi anggota untuk melakukan pembayaran dan memantau pembiayaan tanpa harus datang ke kantor, sekaligus memperkuat hubungan antara petugas dan anggota melalui komunikasi yang lebih intensif. Meskipun demikian, layanan door to door menghadapi risiko operasional dan pembiayaan, termasuk risiko keamanan, kesalahan pencatatan, ketidakhadiran anggota, serta potensi keterlambatan pembayaran atau Non Performing Financing (NPF).

Strategi mitigasi risiko diterapkan secara sistematis melalui pengaturan zona kerja, survei kelayakan usaha sebelum penentuan angsuran, penggunaan sistem Mobile Collection yang terintegrasi, pembatasan transaksi tunai dalam jumlah besar, pengamanan jaminan, mekanisme penagihan bertahap, dan penataan kembali pembiayaan (restrukturisasi). Pendekatan ini menjadikan layanan door to door dapat berjalan aman, efektif, dan berkelanjutan apabila didukung oleh pengendalian internal yang konsisten serta penerapan prinsip kehati-hatian (prudential principle) secara menyeluruh.

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Metro disarankan untuk terus memperkuat pengawasan dan evaluasi layanan door to door, baik melalui peningkatan pemanfaatan teknologi digital seperti Mobile Collection maupun melalui pelatihan rutin bagi petugas lapangan. Efektivitas komunikasi dengan anggota juga perlu ditingkatkan, misalnya melalui pengingat pembayaran, update jadwal kunjungan, dan konsultasi terkait kondisi usaha, agar risiko keterlambatan pembayaran dapat diminimalkan. Selain itu, pemantauan berkala terhadap perkembangan usaha anggota serta penerapan prosedur internal yang konsisten akan membantu menjaga layanan door to door tetap aman, nyaman, dan mendukung keberlangsungan usaha anggota secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Affandi, M. R. (2021). STRATEGI MITIGASI RISIKO PADA PEMBIAYAAN KPR IB DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG KEDIRI PADA MASA COVID-19.
- Ana Dhaoud Daroin, A. P. (2020). PERMASALAHAN DAN SOLUSI PENGEMBANGAN PERBANKAN . Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya, 140-154.
- Azizah, A. R. (2025). Efektivitas Jaminan Dalam Mengurangi Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Taqsith (Studi pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia Desa Bangoan Kecamatan Kedungwaru Tulungagung).
- Debi Naura, S. S. (2024). "Mitigasi Resiko Pada Perbankan Syariah Di Indonesia," . ISLAMIC BUSINESS and FINANCE.
- Eka Siswoyo, M. M. (2023). "Analisa Strategi Pemasaran Produk Layanan Emas Prespektif Syariah Marketing Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ba.
- Fadhilah, A. N. (2023). Mitigasi Risiko Pembiayaan Murabahah Di Bmt Medali Emas Kota Mojokerto. Ekonomi Islam VIII, 1-19.

- Hajari, V. a. (2023). "Implementasi prinsip pembiayaan pada lembaga keuangan syariah. Riset Ekonomi dan Akuntansi, 113-123.
- Haris santoso, R. r. (2023). Strategi Promosi Produk Rahn pada BMT di Era Pandemi Covid 19 (Studi di BMT Mita Sejahtera Mandiri Bumi Nabung). jurnal bisnis islam dan perbankan syariah, 49-63.
- Ika, a. T. (2016). "Konsep Produk Murabahah Dalam Perspektif Ekonomi Syari'Ah. Mahkamah , 223–56.
- Indonesia, G. B. (2011). Penerapan Manajemen Risiko Dalam Islam,. 1–49.
- Maghfuroh, N. L. (2022). PENINGKATAN LAYANAN MELALUI STRATEGI MARKETING . ekonomi dan bisnis islam, 93-102 .
- Muhammad Miftahul Huda, R. Y. (2022). MITIGASI RISIKO PEMBIAYAAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) JOMBANG . 111-119 .
- Pratama, F. A. (2019). Analisis Strategi Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Pt Bprs Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,. 2.
- Utami, A. (2024). Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati.