

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh Divisi *Collection* dalam menangani pembiayaan bermasalah, dengan mengidentifikasi faktor-faktor, kendala, serta langkah yang dilakukan divisi *collection* dalam menangani pembiayaan bermasalah. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang bersumber dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini memaparkan pembiayaan bermasalah di BTN KC Syariah Jambi disebabkan faktor internal dan eksternal seperti karakter nasabah, kondisi ekonomi, hutang, bencana, dan developer wanprestasi. Kendala utamanya adalah rendahnya kooperatif debitur dan keterbatasan SDM *collection* yang hanya dua orang. Upaya penanganan dilakukan melalui *reminder*, kunjungan, restrukturisasi, surat peringatan, hingga pelelangan. Dalam perspektif Islam, penyelesaian ditekankan pada keadilan, musyawarah, dan restrukturisasi yang menjaga keseimbangan kepentingan bank dan nasabah.

Kata Kunci : *Collection*, Penanganan Pembiayaan Bermasalah

ABSTRACT

This study aims to analyze the efforts made by the Collection Division in handling problem financing, by identifying factors, obstacles, and steps taken by the collection division in handling problem financing. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. The data used are primary and secondary data sourced from interviews, observations, and documentation. The results of this study explain that problem financing at BTN KC Syariah Jambi is caused by internal and external factors such as customer character, economic conditions, debt, disasters, and developer default. The main obstacles are low debtor cooperation and limited collection human resources, which are only two people. Handling efforts are carried out through reminders, visits, restructuring, warning letters, and auctions. From an Islamic perspective, resolution is emphasized on justice, deliberation, and restructuring that maintains a balance between the interests of the bank and customers.

Keywords : Collection, Handling of Problematic Financing