

Peran Teknologi dan Strategi 3R dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan di BSI KC Palu Gajah Mada

The Role of Technology and 3R Strategy in Financing Risk Mitigation at BSI KC Palu Gajah Mada

Miftah Rizkiani^{1*}, Fidya Pinkan Syehrani²

^{1, 2} Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Indonesia

*Penulis Korespondensi: miftahrizkiani23@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 19 April 2026;

Revisi: 03 Mei 2026;

Diterima: 27 Mei 2026;

Terbit: 31 Mei 2026

Keywords: 3R Strategy; Information Technology; Islamic Banking; Non-Performing Financing; Risk Management.

Abstract: This study aims to evaluate the integration of information technology systems and the execution of 3R strategies (*Rescheduling, Reconditioning, Restructuring*) to mitigate the risks associated with delayed financing payments at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palu Gajah Mada. Using a descriptive qualitative field research method, data were gathered through comprehensive interviews with management and collection staff, observations, and detailed documentation. The findings demonstrate that digital technology utilization—including real-time monitoring, early warning systems, and automated payment reminders—plays a critical, proactive role in early default detection. Concurrently, the implementation of 3R strategies provides an effective, compliant curative solution for clients encountering structural financial distress, ultimately reducing the bank's Non-Performing Financing (NPF) levels while upholding Sharia principles.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran teknologi informasi dalam mendeteksi risiko serta mengevaluasi implementasi strategi 3R (*Rescheduling, Reconditioning, dan Restructuring*) dalam menangani keterlambatan pembayaran pembiayaan nasabah di BSI KC Palu Gajah Mada. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif riset lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam bersama pihak manajemen unit *collection*, serta dokumentasi naskah. Hasil penelitian menekankan bahwa pemanfaatan ekosistem teknologi digital (seperti *monitoring* real-time, *early warning system*, dan pengingat otomatis) terbukti sangat krusial sebagai langkah preventif deteksi dini potensi gagal bayar. Sementara itu, instrumen penyelamatan melalui strategi 3R bertindak secara efektif sebagai solusi kuratif untuk menata kembali kewajiban nasabah yang mengalami penurunan kapasitas bisnis tanpa melanggar ketentuan syariat, sehingga mampu menekan rasio pembiayaan bermasalah (*Non-Performing Financing*).

Kata Kunci: Manajemen Risiko; Pembiayaan Bermasalah; Perbankan Syariah; Strategi 3R; Teknologi Informasi.

1. PENDAHULUAN

Penyaluran pembiayaan merupakan tulang punggung operasional sekaligus aktivitas penentu tingkat profitabilitas lembaga perbankan syariah (Antonio, 2001; Suwandi, 2020). Sesuai dengan prinsip kemitraan, keadilan, dan *ta'awun* (tolong-menolong) dalam ekonomi Islam, produk pembiayaan syariah menggunakan ragam akad utama seperti *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, dan *ijarah* (Usmani, 1998; Chapra, 2000). Walaupun instrumen ini dirancang secara komprehensif, realitas di lapangan menunjukkan bahwa risiko pembiayaan, khususnya keterlambatan pembayaran angsuran oleh nasabah, tetap menjadi tantangan inheren yang tidak dapat dihindari sepenuhnya oleh manajemen perbankan (Darmawi, 2016).

Keterlambatan ini dipicu oleh fluktuasi perekonomian makro, dinamika kapasitas usaha mikro internal nasabah, serta situasi transisi pascabencana ekonomi lokal di wilayah kerja Kota Palu (Sari, Musfiroh, & Jember, 2020). Jika risiko keterlambatan ini tidak dimitigasi secara sistemik sejak awal dengan memanfaatkan keandalan transformasi teknologi digital (Gomber dkk., 2018; Badawi, 2025), maka akumulasi tunggakan tersebut akan memicu peningkatan rasio *Non-Performing Financing* (NPF) yang secara langsung mengancam stabilitas likuiditas serta kesehatan keuangan bank (OJK, 2023; Siregar & Fuad, 2022). Oleh karena itu, penerapan teknologi dan ketepatan eksekusi strategi penyelamatan menjadi instrumen krusial dalam menjaga kinerja perbankan (Hasanah & Pratiwi, 2021; Wibowo & Fauzi, 2022).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan metode kualitatif deskriptif yang berorientasi pada riset lapangan (*field research*) untuk mengeksplorasi fenomena manajemen risiko secara kontekstual dan empiris. Ruang lingkup riset difokuskan pada unit kerja manajemen pembiayaan dan unit *collection* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palu Gajah Mada. Sumber data utama dalam kajian ini dipisahkan menjadi dua bagian, yakni data primer yang dihimpun langsung melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) bersama informan kunci (staf spesialis *collection* dan pimpinan unit terkait) serta data sekunder berupa kompilasi laporan statistik portofolio internal dan berkas dokumentasi regulasi instansi. Teknik pengumpulan data dilakukan secara simultan melalui metode observasi terstruktur terhadap pola kerja sistem, wawancara mendalam, dan telaah dokumen legalitas. Seluruh data kualitatif yang diperoleh kemudian diproses mengacu pada metode interaktif Miles dan Huberman melalui tiga fase: reduksi data mentah, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan akhir. Pengujian tingkat keabsahan dan keandalan data dilakukan dengan menerapkan teknik triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data guna menjamin kevalidan kesimpulan riset.

Data yang terkumpul diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber dan teknik. Setelah dipastikan valid, data dianalisis secara kualitatif mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman (pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan) sebagaimana divisualisasikan pada Gambar 1.

1. PENGUMPULAN DATA (DATA COLLECTION)

Proses menghimpun data primer dan sekunder langsung di lokasi BSI KC Palu Gajah Mada melalui teknik wawancara mendalam bersama informan kunci (Staf Collection), observasi langsung terhadap jalannya sistem manajemen risiko, serta dokumentasi naskah regulasi internal.

**2. REDUKSI DATA (DATA REDUCTION)**

Proses menyeleksi, menyederhanakan, memfokuskan, menyortir, dan membuang data mentah yang tidak diperlukan dari lapangan. Data difokuskan secara mendalam hanya pada variabel penanganan risiko keterlambatan pembiayaan berbasis IT dan implementasi riil strategi 3R.

**3. PENYAJIAN DATA (DATA DISPLAY)**

Proses menyusun data hasil reduksi ke dalam bentuk matriks terstruktur atau deskripsi teks naratif yang sistematis dan mengalir. Tahap ini memudahkan visualisasi hubungan fungsional antara sistem mitigasi preventif IT dan eksekusi kuratif skema 3R.

**4. PENARIKAN KESIMPULAN & VERIFIKASI (CONCLUSION DRAWING)**

Tahap akhir untuk merumuskan intisari dan makna konklusif dari data yang terkumpul. Dilakukan pengujian kredibilitas dan keabsahan hasil temuan lewat teknik triangulasi sumber serta triangulasi teknik sebelum ditarik kesimpulan ilmiah final.

Gambar 1. Alur Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif

3. HASIL**Peran Sistem Teknologi Informasi sebagai Instrumen Mitigasi Preventif**

Berdasarkan hasil investigasi lapangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palu Gajah Mada, infrastruktur teknologi informasi memainkan peran sentral sebagai lini pertahanan pertama (*preventive measure*) dalam mengelola portofolio pembiayaan. Sistem teknologi yang diterapkan tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan administratif, melainkan sebagai instrumen aktif yang menjalankan tiga fungsi otomatis:

- a. *Real-Time Monitoring System*: Melalui interkoneksi sistem perbankan inti (*core banking system*), unit kerja pembiayaan dan staf *collection* dapat memantau mutasi harian rekening penampung nasabah secara presisi tanpa hambatan geografis.
- b. *Automated Digital Reminder*: Sistem secara otomatis menjadwalkan dan mengirimkan notifikasi pengingat pembayaran angsuran melalui saluran pesan digital kepada nasabah beberapa hari sebelum tanggal jatuh tempo. Fitur ini secara signifikan mereduksi risiko keterlambatan yang disebabkan oleh faktor kelalaian atau kelupaan nasabah.

- c. *Early Warning System (EWS) & Credit Scoring*: Infrastruktur IT melakukan klasifikasi kolektibilitas nasabah secara instan berdasarkan rekam jejak pembayaran harian. Jika terdapat indikasi penurunan saldo secara konsisten menjelang jatuh tempo, sistem akan memicu sinyal peringatan dini sehingga manajemen dapat mengambil langkah preventif sebelum pembiayaan bergeser menjadi bermasalah (*Non-Performing Financing/NPF*).

Terkait efektivitas pemanfaatan teknologi pengawasan ini, Bapak Aan Hardiansyah Putra, S.H., selaku Staf *Collection* BSI KC Palu Gajah Mada menjelaskan:

“Dengan sistem yang ada sekarang, kami bisa langsung melihat nasabah yang sudah mendekati jatuh tempo atau yang mulai terlambat bayar. Jadi tidak menunggu lama, kami bisa langsung menghubungi nasabahnya. Sebelum menggunakan sistem yang terintegrasi, proses pemantauan membutuhkan waktu yang lebih lama karena harus dilakukan secara manual.” (Wawancara, 21 Juli 2025).

Implementasi Strategi 3R sebagai Solusi Kuratif Penyelamatan Pembiayaan

Apabila instrumen preventif berbasis teknologi mendeteksi adanya nasabah yang mengalami kendala keuangan bersifat struktural namun masih dinilai memiliki iktidak baik serta prospek usaha, BSI KC Palu Gajah Mada akan mengaktifkan skema kebijakan penanganan kuratif melalui Strategi 3R (*Rescheduling, Reconditioning, dan Restructuring*).

Kondisi ketidakpastian pendapatan di sektor riil secara nyata ditemukan pada segmen pertanian lokal di wilayah Kota Palu. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Bapak Supriyono, seorang nasabah pembiayaan di BSI KC Palu Gajah Mada yang bermata pencaharian sebagai petani kakao, terungkap bahwa sifat pendapatan dari sektor pertanian sangat fluktuatif dan bergantung pada hasil panen. Ketika hasil panen menurun atau cuaca buruk melanda, nasabah menghadapi kendala likuiditas serius untuk memenuhi kewajiban angsuran secara tepat waktu. Terkait pola penanganan dan komunikasi yang dijalankan oleh pihak bank dalam mengeksekusi strategi penyelamatan tersebut, Bapak Supriyono menjelaskan:

“Kalau panen belum bagus, memang agak berat, tapi pihak bank memahami kondisi kami. Kami diberi waktu dan dijelaskan solusinya, jadi tidak langsung ditekan.” (Wawancara Lapangan Nasabah, 24 Juli 2026).

Data empiris dari kedua belah pihak ini mengonfirmasi bahwa dalam mengimplementasikan strategi 3R, BSI KC Palu Gajah Mada mengedepankan pendekatan yang persuasif, adil, dan akomodatif. Fleksibilitas kebijakan penataan kembali kewajiban tersebut diwujudkan dalam tiga bentuk operasional:

- a. *Rescheduling* (Penjadwalan Ulang): Memberikan kelonggaran jangka waktu (*tenor*) pembiayaan yang berimplikasi pada penurunan nominal angsuran bulanan agar sesuai dengan kapasitas arus kas riil nasabah saat ini.
- b. *Reconditioning* (Penataan Syarat Ulang): Melakukan modifikasi syarat-syarat khusus di dalam amandemen akad pembiayaan tanpa mengubah sisa saldo pokok, seperti pergeseran tanggal jatuh tempo pembayaran agar selaras dengan masa panen nasabah.
- c. *Restructuring* (Penataan Kembali): Melakukan restrukturisasi fundamental bagi nasabah dengan tingkat *distress* keuangan tinggi namun usahanya prospektif, melalui skema perubahan komposisi pembiayaan atau konversi akad yang tetap patuh pada prinsip syariah.

4. DISKUSI

Hasil penelitian di lapangan membuktikan bahwa keberhasilan pengelolaan risiko pembiayaan pada BSI KC Palu Gajah Mada ditentukan oleh harmoni antara efisiensi digital di lini depan (*front-end*) dan kearifan kebijakan penyelamatan di lini belakang (*back-end*). Transformasi digital yang diterapkan melalui sistem pemantauan otomatis dan EWS terbukti mampu mengatasi masalah asimetri informasi antara bank dan nasabah secara cepat. Dari perspektif teoretis, pola mitigasi risiko preventif berbasis IT ini mengonfirmasi argumen Gomber dkk. (2018) dan Badawi (2025) yang menyatakan bahwa inovasi teknologi finansial (*Fintech*) secara eksponensial meningkatkan akurasi penilaian risiko dan efisiensi penagihan. Penguatan instrumen digital ini juga selaras dengan arahan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan (2023) yang menekankan pentingnya modernisasi tata kelola risiko demi menjaga ketahanan likuiditas perbankan syariah nasional.

Namun, temuan krusial dalam penelitian ini menegaskan bahwa efisiensi teknologi tidak akan berdampak optimal jika tidak dibarengi dengan fleksibilitas regulasi kuratif saat nasabah mengalami kegagalan bayar yang tidak disengaja. Adanya pengakuan dari nasabah sektor pertanian (Bapak Supriyono) perihal pola penanganan bank yang "manusiawi", "memahami

kondisi", dan "tidak langsung ditekan" mengindikasikan bahwa manajemen risiko BSI KC Palu Gajah Mada telah mengintegrasikan etika bisnis Islam ke dalam prosedur operasionalnya.

Dalam kacamata ekonomi syariah, kelonggaran yang diberikan melalui strategi 3R tersebut merupakan manifestasi empiris dari prinsip *ta'awun* (tolong-menolong), kemaslahatan (*maslahah*), dan keadilan (*'adalah*). Fenomena ini memperkuat landasan teori yang dibangun oleh Syafi'i Antonio (2001) serta Usmani (1998) bahwa karakteristik utama bank syariah terletak pada perannya sebagai mitra sektor riil. Penyelesaian pembiayaan bermasalah tidak boleh dilakukan dengan cara-cara represif yang menzalimi nasabah yang sedang kesulitan finansial, melainkan harus disesuaikan dengan kapasitas riil kemampuan bayar (*capacity to pay*) nasabah.

Secara akademis, efektivitas eksekusi *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring* yang persuasif ini mendukung temuan penelitian terdahulu oleh Diana dkk. (2023), Dewi (2022), serta Yuliana dan Mulyadi (2020) yang menyimpulkan bahwa pemberian kelonggaran restrukturisasi yang terukur mampu memulihkan tingkat kolektibilitas nasabah secara signifikan. Langkah kuratif ini terbukti memberikan ruang napas finansial bagi pelaku usaha mikro dan petani komoditas lokal untuk memulihkan usaha mereka.

Sebaliknya, analisis sintesis dari data ini menunjukkan bahwa apabila sinergi antara ketepatan deteksi dini berbasis teknologi dan keluwesan eksekusi strategi 3R ini gagal dipertahankan, maka lonjakan rasio pembiayaan bermasalah (NPF) akan terjadi secara eksponensial, yang berakibat fatal pada penurunan profitabilitas, pengikisan modal, dan instabilitas kesehatan perbankan secara makro (Suwandi, 2020; Siregar & Fuad, 2022). Dengan demikian, integrasi antara akurasi digital dan nilai kemanusiaan syariah menjadi kunci determinan dalam penanganan risiko keterlambatan pembayaran pembiayaan pada lokasi penelitian.



Gambar 2. Proses Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*) Bersama Bapak Aan Hardiansyah Putra Balitau, S.H. Selaku Staf *Collection* BSI KC Palu Gajah Mada Mengenai Mekanisme Mitigasi Risiko Pembiayaan.



Gambar 3. Kegiatan Kunjungan Lapangan dan Wawancara Bersama Bapak Supriyono, Nasabah Pembiayaan BSI KC Palu Gajah Mada yang Berprofesi Sebagai Petani Kakao Terkait Efektivitas Kebijakan 3R.

5. KESIMPULAN

Manajemen risiko keterlambatan pembayaran pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palu Gajah Mada berhasil dijalankan secara optimal melalui integrasi antara teknologi informasi dan kebijakan tata kelola keuangan yang berorientasi syariah. Pemanfaatan teknologi digital berperan penting di lini depan sebagai sistem pencegahan dini (*preventive*) lewat fungsi pengawasan melekat secara *real-time* dan fitur pengingat otomatis. Sementara itu, implementasi strategi 3R (*Rescheduling, Reconditioning, dan Restructuring*) yang dibahas pada bab diskusi terbukti andal sebagai instrumen kuratif penyembuhan pembiayaan bermasalah yang menyeimbangkan antara perlindungan tingkat likuiditas bank dengan pemenuhan prinsip tolong-menolong syariah yang berkeadilan bagi nasabah.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang telah memberikan dukungan akademik selama pelaksanaan penelitian ini. Penghargaan dan ucapan terima kasih juga secara khusus ditujukan kepada pihak manajemen, staf *collection*, khususnya Bapak Aan Hardiansyah Putra, S.H., serta seluruh jajaran sdm pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palu Gajah Mada yang telah memberikan izin riset, memfasilitasi pengumpulan data, dan memberikan keterbukaan informasi selama proses investigasi lapangan.

Terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak Supriyono selaku perwakilan nasabah sektor pertanian riil (petani kakao) atas kesediaannya meluangkan waktu serta membagikan informasi empiris yang sangat berharga bagi penyusunan artikel ini. Akhir kata, apresiasi tulus kami haturkan kepada tim penyunting dan mitra bestari jurnal yang telah memberikan saran serta koreksi konstruktif demi peningkatan kualitas publikasi ilmiah ini.

DAFTAR REFERENSI

- Afni, N., Sani, C., Darmayanti, E., & Syakila, N. (2025). Pengaruh penerapan manajemen risiko terhadap kinerja bank syariah di Indonesia. *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(2), 520–536. <https://doi.org/10.32806/ccy.v3i2.729>
- Akbar, E. E. (2023). Restrukturisasi pembiayaan bank syariah indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 152–157. <https://doi.org/10.33998/jumanage.2023.2.1.711>
- Amalia, R. J., & Hanifuddin, I. (2021). Restrukturisasi pembiayaan pada bank syariah di masa pandemi covid-19 perspektif hukum perikatan islam. *Kunuz: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 107–119. <https://doi.org/10.30984/kunuz.v1i2.50>
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, Z. (2021). *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah - Jilid 1*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azizah, W., & Farid, M. (2021). Manajemen risiko dalam perbankan syariah. *Muhasabatuna: Jurnal Akuntansi Syariah*, 3(2), 67–80. <https://doi.org/10.54471/muhasabatuna.v3i2.1184>
- Badawi, A. (2025). Digital transformation in Islamic banking: Its impact on the Islamic economy in Indonesia. *Al-Muhtarifin: Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(1), 1–10.
- Damayanti, D., Putri, D. E., & Sari, E. P. (Eds.). (2023). *Manajemen Risiko (Era Transformasi Digital)*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Darmawi, H. (2016). *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dewi, P. E. T. (2022). Implementasi prinsip 3R (restructuring, rescheduling, reconditioning) dalam pengelolaan pembiayaan bermasalah. *Jurnal Dharmasisya*, 20(2), 45–56.
- Diana, R., Ferawati, R., & Wahab, H. A. (2023). Analisis kebijakan rescheduling, reconditioning, dan restructuring dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 22–35. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i2.12581>
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220–265. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1440766>
- Hafizh, A., & Yanti, N. (2023). Mekanisme restrukturisasi dalam penyelesaian pembiayaan murabahah bermasalah pada Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(2), 260–277. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i2.1207>
- Hakim, L., & Najmuddin, M. (2024). Digital convergence in Islamic banking risk management: Indonesian context. *Journal of Islamic Banking Studies*, 8(1), 112–130.
- Hana, K. F., & Raunaqa, Y. (2022). Peran komite pembiayaan dalam menangani pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Studi Ekonomi Syariah*, 6(1), 31–42. <https://doi.org/10.30762/istithmar.v6i1.35>

- Mawarni, R. B., & dkk. (2021). Implementasi restrukturisasi pembiayaan murabahah pada masa pandemi covid-19 di Bank BJB Syariah KCP Bogor. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 85–98. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3246>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Siregar, N. S., & Fuad, Z. (2022). Analisis penanganan pembiayaan bermasalah pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.35145/procuratio.v10i3.2634>
- Suwandi, T. (2020). Faktor penyebab pembiayaan bermasalah pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(2), 130–141.
- Usmani, M. T. (1998). *An Introduction to Islamic Finance*. Karachi: Maktaba Ma'ariful Qur'an.