

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMAKSIMALKAN PEMBIAYAAN
DAN MEMINIMALISIR TERJADINYA RISIKO PEMBIAYAAN
(Studi Pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta)**

Agus Alfisyahri dan Syarif As'ad

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Brawijaya, Geblagan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta
55183

agusalfisahri1212@gmail.com

syarif_asad@umy.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran *Account Officer* Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dalam memaksimalkan pembiayaan dan meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan sekunder yang diperoleh dari Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dan nasabah yang menerima pembiayaan dengan teknik wawancara kemudian dianalisis secara kualitatif deskriptif, dan dari data yang terkumpul kemudian dijelaskan dan dibuat kesimpulan untuk mempermudah dalam menganalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa cara yang digunakan *account officer* dalam memaksimalkan pembiayaan yaitu dengan a) *promotion*, b) *product*, c) *price*, d) *physical evidence*. Sedangkan cara yang digunakan *account officer* dalam meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan yaitu dengan menerapkan analisis 5C a) *character*, b) *capacity*, c) *capital*, d) *collateral*, dan e) *condition*. Selain itu strategi yang digunakan *account officer* untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yaitu a) *rescheduling*, b) *reconditioning*, c) *restructuring*, d) penyitaan jaminan.

Kata Kunci: Peran *Account Officer*, Pembiayaan.

**THE ROLE OF ACCOUNT OFFICER IN MAXIMIZING FINANCING AND
MINIMIZING FINANCING RISK
(Study at Bank Muamalat branch Yogyakarta)**

Abstract

This research aimed at identifying the role of account officer in maximizing financing and minimizing financing risk. The method used in this research was descriptive qualitative research by describing a situation or phenomenon depicting the role of account officer in maximizing financing and minimizing financing risk. The research result indicated that there were several methods implemented by account officer in maximizing financing, those were a) promotion, b) product, c) price, d) physical evidence. Whilst, in minimizing financing risk, account officer implemented 5C a) character, b) capacity, c) capital, d) collateral, e) condition. Besides, strategies conducted by account officer to overcome financing problems were a) rescheduling, b) reconditioning, c) restructuring, d) collateral seizure.

Keywords: The role of account officer, Financing

PENDAHULUAN

Saat ini perbankan syariah telah mampu menunjukkan eksistensinya sebagai lembaga keuangan syariah yang terus berkembang. Keberhasilan sistem keuangan syariah hingga saat ini tidak semata-mata karena adanya unsur dukungan dari pemerintah saja, tetapi juga didukung oleh kualitas sumber daya manusia dan pelayanan yang mumpuni. Dengan adanya dasar kejelasan dari setiap operasional yang menerapkan prinsip syariah, maka akan membuahkan hasil pemaksimalan sesuai apa yang ditargetkan oleh lembaga tersebut. Dalam pelaksanaannya sendiri perbankan syariah adalah lembaga intermediasi antara pihak surplus dan pihak defisit yang mempunyai sedikitnya dua fungsi yaitu penghimpun dan penyalur dana. Dari adanya lembaga ini dapat dijadikan alat untuk menjembatani kebutuhan masyarakat dalam memenuhi keperluannya, hal tersebut sesuai dengan fungsi utama bank syariah yaitu menghimpun dana dari masyarakat melalui produk simpanan kemudian menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan.

Namun pada kenyataannya lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini terdapat kendala dalam memaksimalkan pembiayaan, dibuktikan dengan masih terdeteksinya suatu risiko pembiayaan atau pembiayaan bermasalah. Dilansir dalam data yang diperoleh dari otoritas jasa keuangan yaitu *ojk.co.id* bahwa rasio pembiayaan bermasalah (Non Performing Finance/NPF) pada bank syariah masih relatif lebih tinggi dibandingkan rasio kredit bermasalah (Non Performance Loan/NPL) pada bank konvensional.

Berdasarkan penelitian (Riyadi, 2017) menyatakan bahwa kurang sesuainya penerapan *standard operational procedure* (SOP) yang dilaksanakan *account officer* dapat menyebabkan risiko dalam pembiayaan. Sedangkan dalam bukunya (Sailendra, 2015) menyatakan bahwa jika Standard SOP tidak di implementasikan dengan baik maka tidak akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk, dan proses pelayanan yang tidak seimbang.

Adanya suatu pengantisipasi risiko pembiayaan sangat diperlukan guna meningkatkan *profit* yang didapatkan bank, disinilah peranan seorang *account officer* sebagai sumber daya manusia yang merupakan salah satu pihak yang berwenang dan bertanggung jawab disuatu lembaga atas penyaluran dana pembiayaan harus mengambil suatu tindakan. Berdasarkan penelitian (Riyadi, 2017) menyatakan bahwa di tangan *account officer* kredit bermasalah sampai terjadi kemacetan akan diselesaikan.

Melihat kenyataan tersebut, Bank Muamalat sebagai pelopor berdirinya bank syariah pertama di Indonesia kini tengah mengalami permasalahan dengan terjadinya rasio pembiayaan bermasalah (NPF) yang masih terlampau tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari otoritas jasa keuangan *ojk.co.id* menyatakan bahwa tingkat NPF Bank Muamalat pada tahun 2016-2018 masih mengalami kenaikan dari tahun ketahun. Adanya angka ini merupakan sebuah angka yang fantastis untuk kategori bank dengan identitas syariah, meskipun NPF pada tahun 2016-2018 berada dibawah ambang kritis rasio toleransi NPF yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sebesar 5,0%, namun tetap saja pada kondisi tersebut Bank Muamalat dalam kondisi yang mengawatirkan.

Diambilnya Kota Yogyakarta sebagai tempat penelitian karena kinerja perekonomian Yogyakarta lebih tinggi dibandingkan pertumbuhan ekonomi Jawa maupun nasional secara agregat, sedangkan pada penyaluran pembiayaan oleh perbankan tumbuh meningkat dari 10,15% (yoy) pada Triwulan I 2018 menjadi 10,26% (yoy) pada Triwulan II 2018. Dari adanya data tersebut penulis ingin mengetahui bagaimana Bank Muamalat dalam melakukan pemaksimalan penyaluran pembiayaannya. Tujuan adanya pemaksimalan pembiayaan yaitu untuk menyeimbangkan dana yang masuk, namun dalam kegiatan usaha penyaluran pembiayaan juga perlu adanya suatu pengantisipasi risiko yang tepat sehingga berdampak positif terhadap kelangsungan dari Bank Muamalat. Dari penjelasan diatas penulis merasa tertarik untuk mengangkat tema ini dengan judul “Peran *Account Officer* dalam Memaksimalkan Pembiayaan dan Meminimalisir terjadinya Risiko Pembiayaan pada Bank Muamalat Yogyakarta”

Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan bagaimana sebab timbulnya risiko pembiayaan/pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat Yogyakarta
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana peran seorang *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan di Bank Muamalat Yogyakarta
3. Untuk mengetahui bagaimana *Standard Operating Prosedure* (SOP) pada *Account Officer* di Bank Muamalat Yogyakarta.
4. Untuk mendeskripsikan bagaimana peranan seorang *Account Officer* di Bank Muamalat Yogyakarta dalam mengantisipasi terjadinya risiko pembiayaan/pembiayaan bermasalah.

Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian terkait dengan peran *Account Officer* ini dapat menambah wawasan khususnya bagi penulis dan juga bagi pembaca dalam mengetahui peran dan manfaat dari adanya seorang *Account Officer*. Kegunaan lain dari penelitian ini adalah dapat membantu penelitian selanjutnya dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan peran *Account Officer*.

b. Manfaat Praktis

Mengingat tentang betapa pentingnya sebuah capaian keberhasilan suatu lembaga dalam pelaksanaan programnya, maka penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan dalam pembuatan kebijakan suatu lembaga perbankan dalam pelaksanaan programnya. Dalam penyajian dan hasil yang akan penulis lakukan nanti diharapkan Bank Muamalat dapat mempertimbangkan kesimpulan penelitian ini atas peran *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan dan meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan/pembiayaan bermasalah.

Perbankan Syariah

Menurut (Danupranata, 2013) dalam buku Manajemen Perbankan syariah merupakan semua cakupan yang menyangkut tentang Bank Syariah maupun Unit Usaha Syariah baik dalam kelembagaan, kegiatan usaha, maupun proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan menurut (Muhamad, 2016) bank syariah itu sendiri adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, dengan demikian perbankan syariah adalah perbankan yang beroperasi atas dasar prinsip-prinsip syariah islam.

Manajemen Pembiayaan Bank Syariah

Menurut (Muhamad, 2011) manajemen bank syariah merupakan suatu proses dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan dari bank kepada sumber daya yang melakukan kegiatan usaha dengan memanfaatkan fasilitas pemberian modal usaha berupa keuangan (pembiayaan) dari bank syariah dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan tujuan untuk mengembangkan usahanya. Dalam pelaksanaan pemberian pembiayaan harus secara kredibel dan professional. Kredibilitas merupakan suatu nilai yang wujudnya adalah rasa percaya seseorang atau sebuah golongan terhadap sebuah lembaga atau organisasi. Profesional merupakan suatu kemampuan yang berwujud kebiasaan dalam menjalankan sebuah organisasi dengan kecepatan dan ketepatan yang baik. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa: 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil (QS. An-Nisa: 58)”

Menurut (Muhamad, 2011) menyatakan bahwa petugas penyaluran pembiayaan pada bank syariah umumnya dilaksanakan oleh empat kelompok, petugas tersebut adalah:

a. *Account Officer*

Account Officer adalah orang yang bertugas memproses calon nasabah sampai dengan menjadi seorang nasabah. Selanjutnya membina nasabah tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam kewajiban pengembalian pinjamannya. Juga menyelesaikan kasus atau masalah nasabah yang mungkin terjadi.

b. Bagian Support Pembiayaan

Peran bagian ini bersamaan dengan *Account Officer* mengadakan penilaian permohonan pembiayaan sehingga memenuhi kriteria dan persyaratan. A/O dalam memproses calon nasabah dalam keandalan (kelayakan), sedangkan bagian *Support* pembiayaan dari segi keabsahannya seperti kebenaran lampiran, usaha maupun penggunaan pembiayaan, taksasi jaminan, keabsahan jaminan, dan keabsahan lain-lainnya.

c. Bagian Administrasi Pembiayaan

Di dalam proses pembiayaan terdapat administrasi yang ditangani oleh A/O ataupun bagian *Support* Pembiayaan. Setelah pemohon tersebut menjadi nasabah mulai dari pencairan dananya sampai pelunasan akan ditangani oleh bagian Administrasi Pembiayaan.

d. Bagian pengawas Pembiayaan

Tugas bagian ini adalah untuk memantau pembiayaan, antara lain adalah membuat surat-surat peringatan kepada nasabah, penagihan-penagihan, dan mengadministrasikan jaminan atau mengurus *file* nasabah.

Account Officer

Menurut (Muhamad, 2011) *Account Officer* merupakan petugas yang bagiannya memproses calon nasabah (pembiayaan) atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi nasabah. Nasabah tersebut dibina agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam mengembalikan kewajiban pinjamannya. Apabila terjadi kasus atau masalah pada nasabah (pembiayaan) maka A/O juga berkewajiban dalam menyelesaikan kasus tersebut. Menurut (Syakir, 2014), (Kartika Silvia Purba, 2018) dengan menerapkan fungsi dan peranan seorang account officer diperbankan syariah maka perkembangannya akan semakin terwujud. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surat Al-Anfal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasulnya (Muhammad) dan janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui (QS: Al-Anfal:27)".

Syarat-syarat Account Officer

Menurut (Arifin, 2010), dan (Widiastuti, 2010) menyatakan analisis pembiayaan dilaksanakan oleh seorang Account Officer yang harus mempunyai ketrampilan bersifat teknis maupun pengetahuan yang bersifat teoritis, syarat-syarat tersebut adalah : 1) Sudah terbiasa menganalisis pembiayaan, 2) Mampu mengaplikasikan *spread sheet* dalam menganalisis pembiayaan, 3) Mempunyai pengetahuan yang sesuai tentang prinsip-prinsip pembiayaan, 4) Memiliki pengetahuan tentang perdagangan/perusahaan yang sesuai dengan praktiknya, 5) Serta memiliki wawasan luas tentang permodalan, dan manajemen dalam perekonomian, 6) Account Officer juga diharuskan mengetahui : a) Mengetahui tentang kewajiban dan larangan yang berlaku pada permohonan pembiayaan, b) Jumlah permohonan pembiayaan yang diajukan dan kegunaan dana tersebut, c) Mengetahui strategi pelunasan dan sumber dana untuk melunasi pembiayaan tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Brian Ahmad Nur Hasan A. I., 2017) menunjukkan bahwa kompetensi account officer syariah berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pembiayaan murabahah.

Standard Operational Prosedure (SOP)

Menurut (Sailendra, 2015) menyatakan bahwa SOP dapat dikatakan sebagai panduan yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan. SOP ini dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang mencakup prosedur atau alur kerja secara rinci dan sistematis, dengan sifat yang mengikat kepada seluruh jajaran karyawan. Maka SOP haruslah mudah dipahami agar dapat diimplementasikan secara baik oleh setiap elemen. Implementasi yang baik dalam SOP akan menunjukkan konsistensi hasil kerja, hasil produk, dan pelayanan yang seimbang. Penggunaan SOP yang baik merupakan faktor yang dapat mengukur suatu kesuksesan dalam kegiatan operasional.

Tujuan dan Manfaat SOP

Menurut (Sailendra, 2015) menyatakan bahwa tujuan adanya SOP bagi sebuah perusahaan adalah : 1) Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, karyawan, tim dan semua bagian unit kerja, 2) Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap unit kerja, 3) Memudahkan proses pemahaman setiap unit secara sistematis dan general, 4) Memudahkan dan mengetahui apabila terjadi ketidak sesuaian, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai, 5) Melindungi unit kerja atau perusahaan dari berbagai bentuk kesalahan administrasi, 6) Mengefisienkan waktu dalam program *training*, karena SOP tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Sedangkan manfaat dari adanya SOP pada sebuah perusahaan adalah : 1) Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja, 2) Menjadi salah satu alat *training* dan juga sebagai alat ukur kinerja karyawan, 3) Membantu dalam melakukan evaluasi terhadap setiap proses operasional perusahaan, 4) Lebih efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah tertulis dan terstruktur dalam sebuah dokumen, 5) Mengurangi terjadinya kesalahan yang mungkin dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Pemasaran

Pemasaran adalah suatu kegiatan yang selalu ada pada setiap usaha, dalam hal ini pemasaran memiliki peran yang penting dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan suatu produk atau jasa. Kebutuhan masyarakat tidak akan terpenuhi jika tidak adanya kegiatan pemasaran dalam perbankan, oleh sebab itu dalam dunia perbankan perlu merancang kegiatan pemasaran secara terinci dan terpadu. Pengelolaan pemasaran harus dilakukan secara profesional, untuk memenuhi kebutuhan dan rasa kepuasan pelanggan. Menurut (Kasmir, 2005) profesionalitas dalam mengelola pemasaran dalam perbankan inilah yang disebut dengan Manajemen Pemasaran Bank.

Bank memiliki beberapa sasaran yang akan dicapai dalam melakukan pemasaran. Nilai penting dalam pemasaran bank ada pada tujuan yang ingin dicapai, seperti dalam hal menyediakan ragam produk dan memaksimalkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. (Indonesia, 2015) menyatakan bahwa dalam mewujudkan sasaran tersebut, maka bank perlu membuat: 1) Membuat produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, 2) Menciptakan produk yang memiliki keunggulan serta keamanan pada produknya, 3) Memberikan kualitas pelayanan yang

maksimal mulai dari calon nasabah sampai menjadi nasabah itu sendiri, 4) Bank berusaha untuk selalu mempertahankan jumlah dan kualitas nasabah lama maupun nasabah baru.

Perbankan dalam melakukan pemasaran tentu memiliki maksud dan tujuan tertentu, tujuan dari penentuan ini pastilah sesuai dengan keinginan pihak manajemen itu sendiri. Bank dalam menetapkan tujuan yang ingin dicapai pastilah melalui pertimbangan dengan menetapkan cara-cara sebagai bentuk dalam mencapai tujuan tersebut. (Indonesia, 2015) menyatakan bahwa tujuan pemasaran bank secara umum adalah sebagai berikut: 1) Meningkatkan tingkat minat nasabah, dengan kata lain rasa ketertarikan nasabah dalam membeli produk yang ditawarkan semakin tinggi, 2) Memaksimalkan rasa kepuasan konsumen dengan memenuhi kebutuhan dari berbagai keinginan nasabah, 3) Memaksimalkan pilihan jenis produk, dengan kata lain bank menyediakan berbagai jenis produk sehingga nasabah memiliki banyak pilihan.

Pembiayaan

Menurut (Muhamad, 2011) menyatakan bahwa pembiayaan adalah suatu kegiatan penyaluran dana yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang membutuhkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan organisasi atau lembaga maupun perorangan. Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga yang bergerak dalam penyaluran pembiayaan sesuai dengan prinsip islami dan jasa keuangan lainnya. Pembiayaan pada dasarnya diberikan atas dasar kepercayaan. Pemberian pembiayaan merupakan pemberian rasa percaya. Dalam hal ini berarti benar-benar harus meyakini bahwa penerima pembiayaan dapat mengembalikan sesuai dengan waktu dan syarat-syarat yang telah disepakati. (Arifin, 2010) menyatakan bahwa yang harus ada dalam unsur-unsur pembiayaan adalah : 1) Adanya dua pihak, yaitu penyedia pembiayaan (*shahibul mal*) dan penerima pembiayaan (*mudharib*), 2) Adanya rasa percaya dari *shahibul mal* kepada *mudharib* yang didasarkan pada usaha *muharib*. 3) Adanya persetujuan berupa kesepakatan antara pihak *shahibul mal* dengan *mudharib*, dengan diadakannya perjanjian antara keduanya, 4) Adanya penyerahan barang, jasa atau uang dari *shahibul mal* kepada *mudharib*, 5) Adanya unsur risiko baik dipihak *shahibul mal* maupun dipihak *mudharib*.

Tujuan Pembiayaan

Menurut (Muhamad, 2011) menyatakan bahwa pembiayaan dalam perbankan secara umum dibedakan menjadi dua tujuan atau kelompok, yaitu untuk tingkat makro dan tujuan pembiayaan untuk tingkat mikro. Pembiayaan dalam tingkat makro bertujuan sebagai: 1) Peningkatan ekonomi ummat, 2) Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, 3) Meningkatkan produktivitas, 4) Membuka lapangan pekerjaan baru, 5) Meningkatkan distribusi pendapatan. Sedangkan tujuan diberikan pembiayaan secara mikro yaitu dalam rangka untuk : 1) Upaya memaksimalkan laba, 2) Upaya meminimalkan risiko, 3) Pendayagunaan sumber ekonomi.

Fungsi Pembiayaan

Menurut (Muhamad, 2016) pembiayaan secara umum memiliki fungsi untuk : 1) Meningkatkan daya guna uang, 2) Meningkatkan daya guna barang, 3) Meningkatkan peredaran uang, 4) Menimbulkan kegairahan berusaha, 5) Stabilitas ekonomi, 6) Menjembatani dalam meningkatkan pendapatan nasional.

Jenis-jenis Pembiayaan

Menurut (Muhamad, 2016) menyatakan bahwa pemberian pembiayaan dapat dikelompokkan dari segi tujuan, jangka waktu, dan orang yang menerimanya, antara lain : 1) Jenis Pembiayaan dilihat dari Tujuannya, a) Pembiayaan Konsumtif, b) Pembiayaan Produktif. 2) Jenis Pembiayaan dilihat dari jangka waktu, a) *Short term* (pembiayaan jangka pendek), b) *Long term* (pembiayaan jangka panjang), c) *Demand loan atau call loan* (pembiayaan yang setiap waktu dapat diminta kembali). 3) Jenis Pembiayaan dilihat menurut lembaga yang menerima pembiayaan, a) Pembiayaan untuk badan usaha pemerintah atau daerah, b) Pembiayaan untuk badan usaha swasta, c) Pembiayaan perorangan.

Skema Pembiayaan

Pembiayaan dalam perbankan syariah memiliki tujuan untuk memberikan fasilitas kepada pihak yang membutuhkan dana. Dalam pemberian pembiayaan dikelompokkan berdasarkan dua kebutuhan yaitu kebutuhan konsumtif dan produktif. Dari kebutuhan produktif ini pemberian pembiayaan dapat digunakan sebagai modal untuk investasi dan modal kerja. Pembiayaan untuk modal kerja dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian yaitu: 1) Pembiayaan likuiditas, 2) Pembiayaan piutang, 3) Pembiayaan persediaan, 4) Modal kerja untuk perdagangan.

Prosedur Pemberian Pembiayaan

Permohonan Pembiayaan

Adanya suatu pengajuan pembiayaan biasanya datang dari inisiatif *Account Officer* ataupun nasabah yang kekurangan dana. Dengan kebiasaan *Account Officer* yang memiliki jiwa bisnis biasanya mampu menangkap peluang usaha yang dapat dimunculkan. Hal-hal yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan tindak lanjut sebuah usaha atau proyek antara lain: 1) Trend usaha, 2) Peluang bisnis, 3) Reputasi bisnis perusahaan, 5) Reputasi manajemen.

Analisis Pembiayaan

Menurut (Muhamad, 2016), (Brian Ahmad Nur Hasan A. I., 2017), (Yumil Hasan, 2017) menyatakan bahwa analisis kelayakan pembiayaan dilakukan secara cermat dan teliti dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku, analisis pembiayaan tersebut mendasar pada prinsip 5C antara lain : 1) *Character*, 2) *Capacity*, 3) *Capital*, 4) *Collateral*, 5) *Condition*. Tujuan dari analisis pembiayaan adalah tercapainya pemberian pembiayaan secara tepat sasaran dan aman. Artinya, penyaluran dana tersebut dapat kembali secara tertib, teratur, dan tepat waktu, sesuai dengan perjanjian awal antara pihak sebagai pemberi pembiayaan dan *customer* sebagai penerima pembiayaan. Selain itu,

adanya tujuan yang jelas merupakan permohonan pembiayaan tersebut sesuai dengan peraturan dan kesepakatan ketika disyaratkan pada akad pembiayaan. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah SWT :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ
الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا ۗ
وَإِن تَلَوُا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar menegakan keadilan, menjadi saksi karena Allah baik terhadap dirimu sendiri dan bapak ibumu ataupun kerabatmu. Biarpun dia kaya ataupun miskin, karena Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu memutarbalikan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan”. (Q.S An-Nisa’: 135).

Keputusan Pembiayaan

Setelah melalui berbagai analisis penilaian mulai dari kelengkapan dan keabsahan dokumen maka langkah selanjutnya adalah keputusan pembiayaan. Keputusan pembiayaan adalah suatu jawaban atas permohonan pembiayaan tersebut layak untuk diberi pembiayaan atau tidak, jika pembiayaan diterima maka selanjutnya dipersiapkan administrasi. Dalam pengambilan keputusan pembiayaan untuk jumlah tertentu biasanya diambil dalam keputusan tim. Begitu juga apabila permohonan pembiayaan tersebut ditolak, maka hendaknya dikirim surat penolakan sesuai dengan alasan masing-masing. Jika permohonan pembiayaan diterima maka langkah selanjutnya adalah calon nasabah menandatangani akad pembiayaan, kemudian pengikatan jaminan dengan notaris atau surat perjanjian yang dianggap perlu.

Realisasi Pembiayaan

Realisasi pembiayaan dapat diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dan setelah nasabah membuka rekening tabungan di bank yang bersangkutan, dengan tujuan sebagai tempat penempatan dana yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah. Pencairan dana tersebut dapat diambil sesuai ketentuan dan tujuan pembiayaan. Pencairan dana pembiayaan dapat ditarik sekaligus atau secara bertahap sesuai dari kesepakatan antara kedua belah pihak.

Risiko Pembiayaan

Dalam dunia perbankan proses manajemen risiko pembiayaan biasanya berbeda-beda dalam pengimplementasiannya, bank seringkali menyusun proses kredit yang menggambarkan karakter atau mencerminkan pemahaman dari bank itu sendiri. Proses pembiayaan banyak melibatkan beberapa unit kerja yang saling mendukung, sehingga proses pembiayaan ini dapat dilaksanakan secara efektif dan konsisten dengan tujuan perusahaan. Dalam menangani proses pembiayaan perlu dilakukan kaji-ulang secara berkala sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung peningkatan bisnis dan pengendalian

risiko bank, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah dalam Surat Al-Baqarah Ayat 282 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlementasikan (apa yang dituliskannya itu) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhanannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun atas hutangnya”.

Meskipun bentuk dan proses pengelolaan pembiayaan banyak bervariasi, namun faktor sebagai kunci keberhasilan dalam proses pembiayaan secara umum adalah : 1) Terbentuknya budaya kredit yang kuat, 2) Dalam proses pengambilan keputusan pembiayaan, 3) Akuntabilitas yang jelas dalam pengelolaan risiko kredit, 4) Dalam mengelola risiko harus secara professional dan disiplin, 5) Tersedia sistem *rating* risiko dengan daya prediksi yang teruji.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan yaitu di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jl. Margo Utomo No.50, Gowongan, Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55232.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik (a) Observasi, Peneliti melakukan observasi terhadap objek dan subjek penelitian di Bank Muamalat Yogyakarta. Observasi yang dilakukan oleh peneliti bersifat terbuka dan terus terang kepada narasumber data dimana penelitian yang sedang dilakukan peneliti ini diketahui oleh sumber data sejak awal. (b) Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi, ide-ide melalui proses tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik. (c) Dokumentasi adalah pengumpulan sejumlah data berupa buku, karya ilmiah, foto, maupun website yang dapat digunakan sebagai fakta/informasi yang akurat terkait dengan data yang tersedia dilapangan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Diperolehnya data primer ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data atau melalui perantara. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari bacaan atau literatur-literatur atau bacaan untuk mendukung data primer yang diperoleh dari kepustakaan seperti buku-buku, jurnal, skripsi, website dan sumber

lainnya, serta dokumentasi dari Bank Muamalat Cabang Yogyakarta yang terkait dengan penelitian ini untuk mendukung penelitian.

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, sebagai pengecekan keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber. Menurut (Sugiyono, 2016) triangulasi sumber adalah proses yang dilakukan dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber. Selanjutnya adalah teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh dari data yang di dapat selama proses penelitian. Kemudian data yang telah diperoleh baik data hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi dianalisis secara deskriptif, yaitu dengan memberikan gambaran secara khusus dan teliti sehingga menemukan jawaban dari perumusan masalah yang kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, dari hal yang sifatnya umum ke hal yang bersifat khusus, serta selanjutnya dapat dipastikan kebenarannya. Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa aktivitas untuk penelitian kualitatif data dianalisis dan dilakukan melalui tahap data *reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion* (penarikan kesimpulan).

HASIL PENELITIAN

1. Sebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.
Debitur : a) Usaha yang dilakukan nasabah mengalami penurunan atau kebangkrutan, b) Pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah hanya pinjaman atas nama atau yang menggunakan dana tersebut bukan dirinya melainkan orang lain, c) Masalah keluarga atau problematika keluarga. Sedangkan sebab yang ditimbulkan oleh kreditur : a) Adanya mutasi pekerjaan dari *Account Officer* sehingga membuat kesulitan *Account Officer* baru dalam mengurus nasabah yang macet dalam pembiayaan, dan *Account Officer* lama kurang memberikan informasi, b) Terdapatnya beberapa *Account Officer* yang cara penagihannya belum efektif yaitu hanya dilakukan dengan cara melalui telepon dan SMS, c) Kurang teliti saat melakukan survey.
2. Peran *Account Officer* dalam Memaksimalkan Pembiayaan Bank Muamalat adalah : a) *Promotion*, b) *Price*, c) *Product*, d) *Physical evidence*.
3. *Standard Operational Prosedure* (SOP) *Account Officer* pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.
Penerapan *Standard Operational Prosedure* (SOP) pada *Account Officer* Bank Muamalat Cabang Yogyakarta sudah baik dengan dilihat dari penerapan analisa kelayakan 5C kepada nasabah secara rinci dan teliti, namun harus selalu ditingkatkan agar risiko pembiayaan pada Bank Muamalat dapat diantisipasi dan diminimalisir.
4. Peran *Account Officer* dalam mengantisipasi risiko pembiayaan/pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta adalah : a) Berhati-hati dan teliti dalam menerapkan analisis 5C, dengan selalu menerapkan SOP dalam pemberian pembiayaan, b) Melakukan pendekatan kepada nasabah, c) Melakukan pengawasan pembiayaan. Selain itu terdapat juga beberapa cara yang dilakukan Bank

Muamalat kantor cabang Yogyakarta dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah yaitu dengan cara: a) *rescheduling*, b) *reconditioning*, c) *restructuring*, d) penyitaan jaminan.

PEMBAHASAN

Sebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses atau sebab. Sebagaimana diketahui bahwa dalam setiap pemberian pembiayaan perlu adanya pertimbangan dan unsur kehati-hatian agar kepercayaan yang merupakan pokok utama dalam pemberian pembiayaan benar-benar terwujud, sehingga penyaluran pembiayaan yang diberikan dapat mengenai sasaran dan terjamin aman atas pengembalian pembiayaan tersebut secara tepat waktu dan sesuai dengan akad perjanjian awal. Adanya suatu kegiatan pembiayaan yang disalurkan Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta, baik yang digunakan untuk modal usaha maupun untuk kebutuhan konsumtif ada kalanya terjadi suatu hambatan pengembalian oleh para nasabah sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, terjadinya pembiayaan bermasalah sampai terjadinya macet dapat disebabkan oleh pihak debitur maupun pihak kreditur. Sebab yang ditimbulkan oleh pihak debitur antara lain : (1) Usaha yang dilakukan oleh nasabah mengalami penurunan atau bahkan kebangkrutan (2) Pinjaman yang diajukan hanya pinjaman atas nama (maksudnya yang menggunakan dana pinjaman tersebut yaitu orang lain) (3) Agunan yang dijadikan jaminan hilang atau dijual dengan sengaja (4) Nasabah tersebut berpindah alamat atau bekerja di luar negeri, dan tidak adanya itikad baik untuk mengembalikan pembiayaan tersebut. Sedangkan faktor yang ditimbulkan oleh pihak kreditur antara lain: (1) Adanya beberapa strategi penagihan yang belum efektif yaitu hanya melalui telepon dan SMS (2) Adanya mutasi pekerjaan dari *Account Officer* dengan sedikitnya informasi yang diberikan oleh *Account Officer* lama sehingga mempersulit *Account Officer* baru dalam mengurus para nasabah yang macet dalam pembiayaan (3) Adanya berkas-berkas yang kurang lengkap atau hilang.

Disamping adanya suatu kendala dalam penyaluran dana pembiayaan yang berakibat pembiayaan tersebut bermasalah, namun Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dalam kegiatannya harus tetap melaksanakan usaha pokoknya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Dengan kondisi persaingan usaha yang semakin ketat maka Bank Muamalat harus meningkatkan metode pemasaran untuk memaksimalkan pembiayaan, karena dengan maksimalnya suatu pembiayaan juga harus di imbangi dengan dana yang masuk agar perkembangan dari lembaga keuangan tersebut memperoleh keuntungan sekaligus menjaga kesehatan Bank. Peran yang dapat dilakukan sebagai upaya untuk memaksimalkan pembiayaan yaitu dengan mengoptimalkan peran *Account Officer* dalam memasarkan produk, cara yang dapat digunakan yaitu melalui berbagai macam seperti : (1) Memperbanyak kenalan dengan masyarakat dan melakukan pendekatan kepada masyarakat yang memiliki usaha dengan kemudian kita tawarkan produk kepada orang tersebut yang ingin melakukan pembiayaan (2) Selain itu juga dapat melalui penyebaran brosur dan kalender agar makin banyak masyarakat yang mengenal Bank Muamalat

Cabang Yogyakarta, semua metode tersebut biasa dikenal dengan nama *promotion, price, product, physical evidence*.

Adanya suatu peran pada *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan membutuhkan dasar panduan atau *standard operational procedure* sebagai bahan pegangan dalam menjalankan tugasnya, dengan adanya SOP ini *Account Officer* dapat menjalankan peranannya secara terarah dan pasti. Sama halnya dengan Bank Muamalat Cabang Yogyakarta sebagai lembaga perbankan umum syariah juga memiliki SOP bagi *Account Officer* yaitu sebagai berikut: (1) Melayani calon peminjam baru ataupun yang sudah pernah menjadi nasabah peminjam yang mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan (2) Memberikan penjelasan secara lengkap singkat dan padat mengenai pembiayaan di Bank Muamalat sekaligus persyaratannya (3) Melaksanakan identifikasi keabsahan persyaratan pembiayaan, identitas diri dan bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan fasilitas pembiayaan (4) Melakukan analisa 5C dengan cermat dan teliti untuk mendapatkan kesimpulan layak atau tidaknya permohonan pembiayaan tersebut (5) Melakukan taksasi barang jaminan dengan cermat berdasarkan data yang diperoleh saat survei dilapangan (6) Bekerja sama dengan bagian Administrasi Pembiayaan dalam hal analisa calon peminjam guna menentukan layak atau tidaknya permohonan tersebut untuk diproses lanjut (7) Menyerahkan semua berkas permohonan pembiayaan serta hasil survei dan analisa data kebagian Administrasi Pembiayaan untuk langkah selanjutnya (8) Menginventarisir daftar keterlambatan dan tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan serta melakukan penagihan dengan melalui cara-cara yang baik dan selalu berusaha untuk menyehatkan kembali pembiayaan yang bermasalah.

Dari adanya suatu risiko pembiayaan atau pembiayaan bermasalah yang terjadi, maka diperlukan adanya peranan seorang *Account Officer* untuk meminimalisir terjadinya risiko tersebut. Peranan yang dapat dilakukan oleh *Account Officer* adalah dengan menerapkan unsur kehati-hatian dan menerapkan analisis prinsip 5C secara mendetail dalam menilai kelayakan nasabah. Prinsip 5C yang diterapkan pada *account officer* untuk menilai kelayakan nasabah adalah : (1) *Character*, penerapan analisis *character* yang baik oleh *account officer* dapat memberikan pengaruh yang besar, karena analisis ini adalah analisis *face to face* langsung dengan nasabah sehingga *account officer* memiliki kesempatan paling depan untuk mengetahui lebih dulu bagaimana karakteristik dari calon nasabah. (2) *Capacity*, penerapan analisis *capacity* yang baik oleh *Account Officer* dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap antisipasi terjadinya risiko pembiayaan, karena analisis ini adalah bentuk analisis yang melihat kemampuan nasabah jika dilihat dari segi pendapatan dan pengeluaran bulanan nasabah. (3) *Capital*, penerapan analisis *capital* yang baik oleh *Account Officer* dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap antisipasi terjadinya risiko pembiayaan, karena tujuan analisis ini merupakan penilaian atas penyaluran pembiayaan yang aman dan terarah. (4) *Collateral*, adanya suatu agunan dalam pembiayaan merupakan bentuk antisipasi atau bentuk pegangan pihak bank atas dana yang telah disalurkan pada nasabah, agar ketika nasabah yang telah diberi pembiayaan mengalami risiko maka agunan tersebut masih dapat mengcover kerugian yang ditanggung oleh pihak bank. (5) *Condition*, analisis *condition* dalam

pembiayaan merupakan bentuk antisipasi atau bentuk pengantisipasi pihak bank atas dana yang akan disalurkan pada nasabah, dengan melihat keadaan ekonomi pada wilayah tersebut. Tujuannya adalah agar dana yang disalurkan tersebut dapat berdampak dalam jangka panjang.

Namun jika sudah didapati adanya suatu pembiayaan bermasalah bahkan sampai macet maka ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam mengatasi dan menyelesaikan pembiayaan bermasalah tersebut yaitu: (1) *Rescheduling*, dengan menerapkan tindakan *rescheduling* suatu pembiayaan bermasalah bisa di optimalkan kembali, namun proses tersebut akan sia-sia jika tidak ada itikad baik dari nasabah itu sendiri. (2) *Reconditioning*, (3) *Restructuring*, dengan menerapkan proses *restructuring* suatu pembiayaan bermasalah dapat menolong nasabah dalam melancarkan kembali pembiayaannya, namun proses tersebut akan sia-sia jika tidak ada itikad baik dari nasabah itu sendiri. (4) Penyitaan Jaminan, menerapkan proses penyitaan jaminan dan menjualnya merupakan suatu tindakan untuk mengembalikan dana pembiayaan yang telah disalurkan kepada nasabah namun mengalami kendala atau kemacetan.

SARAN

1. Bagi Lembaga

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta, penyaluran pembiayaan sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat Yogyakarta dalam rangka untuk membantu meningkatkan produktifitas ataupun untuk memenuhi kebutuhan lain. Dalam kegiatan penyaluran dana pembiayaan hendaknya selalu dimaksimalkan agar profit bank selalu meningkat. Kemudian dari cara mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah haruslah selalu ditingkatkan agar risiko yang ditanggung oleh bank dapat diminimalisir dan agar kondisi kesehatan bank dapat terjaga.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Bank Muamalat ini masih kurangnya responden dari nasabah pembiayaan yang terdeteksi bermasalah/macet. Dari hal tersebut bisa menjadi salah satu rujukan untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian di Bank Muamalat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, V. R. (2010). *Islamic Banking sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Brian Ahmad Nur Hasan, A. I. (2017). Kompetensi Account Officer dan Informasi Asimetri terhadap Kinerja Murabahah dengan Risiko sebagai Variabel Intervering. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. IV, No.1 Hal 12-18.
- Danupranata, G. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Indonesia, I. B. (2015). *Strategi Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kartika Silvia Purba, A. L. (2018). Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharaba Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervering. *JNN*, Vol.2, No.2 Hal 121-140.
- Kasmir. (2005). *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Muhamad. (2011). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Muhamad. (2016). *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Riyadi, F. (2017). Peran Account Officer di Lembaga Keuangan Syariah. *MALIA*, Vol.1 Hal 29-44.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP Standard Operating*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa beta.
- Syakir, A. (2014). Peran Account Officer dan Perkembangan Pembiayaan pada Perbankan Syariah. *MADANIA*, Vol. XVIII, No. 1 Hal 87-97.
- Widiastuti, H. (2010). Analisis Kepribadian dan Kinerja Perilaku Account Officer Jasa Keuangan. *Dinamika Sosial Budaya*, Vol.12, No.1 Hal 1-9.
- Yumil Hasan, D. (2017). Analisis 6C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economi fsn Constraints) Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). *Jurnal Al-Dakwah*, Vol.II, No.1 Hal 1-33.