

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti memaparkan penjelasan terkait dengan tinjauan pustaka yang meliputi pembahasan terkait teori dan tinjauan literatur dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya pada penelitian ini, peneliti juga memaparkan hubungan variabel yang diteliti.

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka memuat uraian sistematis hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang akan terdapat hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Dari hasil pencarian yang telah dilakukan oleh peneliti, penulis menemukan beberapa jurnal, penelitian yang relevan dan sekaligus menjadi rujukan dan pembanding dalam skripsi yang berkaitan dengan peran *account officer* dalam memaksimalkan pembiayaan dan meminimalisir risiko pembiayaan.

1. Jurnal Malia Vol.1 yang disusun oleh Fuad Riyadi dan Sri Wahyuni (2017:43) yang berjudul “Peran *Account Officer* di Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus: BMT Citra Mandiri Syariah Jepara)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa peran *Account Officer* pada BMT Citra Mandiri Syariah Jepara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *account officer* sangat signifikan, di mana seseorang *account officer* sangat mempengaruhi tingkat keuntungan yang akan didapatkan oleh sebuah lembaga keuangan, karena ditangan seorang *account officer* itulah transaksi-transaksi terjadi antara *customer* dan *account officer*.

Relevansinya dengan penelitian ini adalah sama sama menggunakan peran *account officer* yang akan diteliti pengaruhnya terhadap pemaksimalan pembiayaan dan mengantisipasi terjadinya risiko pembiayaan.

2. Jurnal MADANIA Vol. XVIII, No.1 yang disusun oleh Ahmad Syakir (2014:87) yang berjudul “Peran *Account Officer* dan Perkembangan Pembiayaan (Studi Kasus: Pada Perbankan Syariah)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa peran *Account Officer* pada Perbankan Syariah. Hasil penelitian ini adalah dengan memberlakukan fungsi dan peranan seorang *Account Officer* di perbankan syariah, perkembangannya akan semakin terwujud. Faktor kualitas *Account Officer* merupakan kunci utama dalam mendukung perkembangan pembiayaan bank syariah dan meningkatkan kemampuan sektor nyata dalam pekerjaan. Relevansinya adalah peran *Account Officer* memiliki pengaruh terhadap perkembangan pembiayaan yang akan diteliti pengaruhnya dalam meminimalisir risiko pembiayaan.
3. Jurnal JNN Vol. 2, No. 2 yang disusun oleh Kartika Silvia Purba, Anima, dan L. Takdir Jumaidi (2018:138-139) yang berjudul “Kompetensi *Account Officer* Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening (Studi Kasus: Lembaga Keuangan Mikro Syariah se Pulau Lombok)”. Hasil penelitian ini adalah kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga adanya peningkatan

kompetensi *Account Officer* syariah akan meningkatkan kinerja pada pembiayaan *mudharabah*. Relevansinya dengan penelitian ini adalah peran *Account Officer* memiliki pengaruh dalam memaksimalkan pembiayaan.

4. Jurnal STIMA Vol.2 yang disusun oleh oleh Zen Munawar, Dadad Zainal Musadad, dan Nia Tresniati (2016:23) yang berjudul “Model Sistem Informasi Terintegrasi Fungsi *Account Officer* Dalam Lembaga Keuangan Mikro/Syariah”. Hasil penelitian ini adalah *Account Officer* yang menjadi mediator bagi lembaga dengan pelanggan harus dapat mengintegrasikan informasi yang disajikan adalah *up to date* dalam memenuhi analisis kebutuhan, pemeliharaan kualitas kredit/pembiayaan sehingga dapat mempengaruhi setiap keputusan secara tepat dan untuk membuat perbaikan secara berkelanjutan. Relevansinya dengan penelitian ini adalah peran *Account Officer* sebagai pemelihara kualitas pembiayaan yang diteliti adalah dalam mengantisipasi risiko pembiayaan.
5. Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 15, No. 4 yang disusun oleh Hardani Widhiastuti (2013:646) yang berjudul “Analisis Kepribadian dan Kinerja Perilaku *Account Officer* Jasa Keuangan”. Hasil penelitian ini adalah kepribadian berpengaruh terhadap kinerja *Account Officer* dibidang jasa keuangan. Namun kinerja *Account Officer* berupa perilaku mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja berupa hasil kerja (*outcomes*). Relevansinya sama membahas tentang *Account*

Officer dalam penelitian ini lebih meninjau pemaksimalan pembiayaan dan mengantisipasi risiko pembiayaan.

6. Jurnal of Economic and Economic Education Vol. 2, No.1 yang disusun oleh Ega Sri Dini dan Mareta Kemala Sari (2013:59) yang berjudul “Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja *Account Officer* (AO) Kredit Komersial Bank BRI Sumatera Barat”. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pelatihan terhadap kinerja karyawan *Account Officer* (AO), maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang diikuti karyawan dengan baik dapat belajar langsung kelapangan dan tidak selamanya kinerja karyawan *Account Officer* (AO) tidak baik. Relevansi penelitian ini yaitu sama membahas tentang *Account Officer* tetapi penelitian ini meninjau dari segi latar belakang pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja sedangkan penelitian ini meninjau peran *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan dan mengantisipasi risiko pembiayaan.
7. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol. 1, No. 2 yang disusun oleh Feby Riska Pradita (2013) yang berjudul “Perbandingan Sensitivitas Etis *Account Officer* Bank Umum Konvensional Dan Bank Umum Syariah Di Kota Surabaya”. Hasil penelitian ini adalah terdapat perbedaan sensitivitas etis antara *Account Officer* Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah. Hal ini dikarenakan faktor-faktor yang mempengaruhi sensitivitas etis, dalam hal ini faktor lingkungan kerja individu, faktor kebutuhan individu, faktor perilaku individu, dan faktor

kebiasaan individu, ditemukan berbeda antara *Account Officer* Bank Umum konvensional dan Bank Umum Syariah. Relevansi penelitian ini yaitu membahas *Account Officer* tetapi penelitian ini meninjau peran *account officer* dalam memaksimalkan pembiayaan dan mengantisipasi terjadinya risiko pembiayaan.

8. Jurnal Manajemen dan Akutansi Vol. 5, No. 18 yang disusun oleh Hendra Wibowo dan Tamrin Lanori (2015) yang berjudul “ Analisis Korelasi Pelatihan Basic Knowledge *Account Officer* Dengan Kinerja Pelayanan pada PT. BRI Syariah Pusat”. Hasil penelitian ini adalah jabatan *Account Officer* sangat mendominasi penelitian ini, karena memang bagian *Account Officer* diutamakan dalam pelatihan BKAO. Relevansi penelitian ini adalah sama membahas *Account Officer* pada penelitian ini meninjau peran *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan dan mengantisipasi risiko pembiayaan.
9. Jurnal Al-Dakwah Vol. II, No. 1 yang disusun oleh Yummil Hasan dan Dani Fernando (2017) yang berjudul “Analisis 6C (Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economi dan Consraints) Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”. Hasil penelitian ini adalah dalam penilaian analisis 6C pada BPRS dilapangan dilaksanakan oleh *Account Officer* dan yang akan membuat analisis kelayakan nasabah dari berbagai segi, untuk mensurvei calon nasabah yang mengajukan pemmbiayaan tersebut. Pihak *Account Officer* juga akan meilai secara objektif terhadap apa yang terjadi dilapangan. Atas dasar itu, prinsip

kehati-hatian merupakan prinsip yang dianut oleh PT. BPRS pada analisis 6C terhadap pembiayaan. Relevansinya sama membahas *Account Officer* tetapi pada penelitian ini meninjau peran *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan dan mengantisipasi risiko pembiayaan.

10. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akutansi Vol. IV, No. 1 yang disusun oleh Ahmad Hamdalah (2017: 12-18) yang berjudul “Kompetensi *Account Officer* dan Informasi Asimetri terhadap Kinerja Murabahah dengan Risiko sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kabupaten Banyuwangi dan Jember”. Hasil penelitian ini menunjukkan kompetensi *Account Officer* syariah berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja pembiayaan murabahah. Selanjutnya kompetensi *Account Officer* syariah tidak berpengaruh terhadap variabel risiko pembiayaan murabahah. Relevansinya sama membahas *Account Officer* tetapi penelitian ini meninjau peran *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan dan mengantisipasi risiko pembiayaan.

B. Landasan Teori

1. Perbankan Syariah

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 (Gita Danupranata, 2013). Di Indonesia bank Islam yang lahir pertama kali adalah bank Muamalat Indonesia (BMI), bank

muamalat didirikan pada tahun 1991 dengan didasarkan pada konsep dan prinsip ekonomi islam. Perkembangan bank islam membuat suatu dorongan terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat yang akhirnya memunculkan bank syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan keunggulan dan kelebihan yang dimiliki bank syariah (Adiwarman Karim, 2016). Bank syariah itu sendiri adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga (Muhamad, 2016).

Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah haruslah usaha yang dihalalkan oleh syariat islam, kehalalan bisnis dari usaha tersebut merupakan syarat wajib agar suatu bidang usaha itu dibiayai oleh perbankan syariah. Secara langsung atau tidak langsung perbankan syariah tidaklah semata-mata merupakan institusi ekonomi, tetapi juga sebagai institusi yang ikut bertanggung jawab menjaga moral dan akhlak masyarakat. Dengan demikian, perbankan syariah adalah perbankan yang beroperasi atas dasar prinsip-prinsip syariah islam. Selain itu operasional perbankan syariah pada prinsipnya dapat melakukan kegiatan usaha sepanjang tidak bertentangan dengan petunjuk dan ketentuan syariah, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta persetujuan Bank Indonesia dan Dewan Pengawas Syariah (Veithzal Rivai, 2010).

2. Manajemen Pembiayaan Bank Syariah

(Muhamad, 2016) menyatakan bahwa 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. Sumber pendapatan dari bank syariah salah satunya adalah melalui pembiayaan. Pelaksana dalam 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 يُأْمُرُكُمْ 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)”

Petugas penyalur pembiayaan pada bank syariah umumnya paling sedikit dilaksanakan oleh empat kelompok, mulai dari petugas yang menawarkan produk bank syariah sampai pada petugas yang melakukan penanganan pembiayaan macet. (Muhamad, 2016) menyatakan bahwa petugas-petugas tersebut adalah:

a) *Account Officer* (AO)

Account Officer atau pembina pembiayaan 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.

3. Account Officer (A/O)

a. Pengertian *Account Officer*

(Muhamad, 2016) menyatakan bahwa *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 kewajibannya. Apabila terjadi kasus atau masalah pada nasabah (pembiayaan) maka A/O juga berkewajiban dalam menyelesaikan kasus tersebut. Dengan demikian jauh hari sebelum menjadi nasabah (pembiayaan) perlu dilakukannya penanggulangan atau antisipasi akan terjadinya suatu masalah yang mungkin terjadi. 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)”.

b. Syarat-syarat *Account Officer*

Analisis pembiayaan dilaksanakan oleh seorang *Account Officer* yang harus mempunyai ketrampilan yang bersifat teknis maupun pengetahuan yang bersifat teoritis. (Veithsal Rivai, 2008) menyatakan bahwa seorang *Account Officer* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- 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* 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.

4. Standard Operating Procedures (SOP)

a. Pengertian SOP

Di dalam sebuah perusahaan seperti apapun bentuk dan jenisnya pasti membutuhkan sebuah panduan dalam menjalankan tugas dan fungsi dari setiap unit perusahaan, jika tidak ada panduan yang jelas maka tugas dan fungsi dari setiap unitnya tidak akan berjalan sesuai semestinya, atau perusahaan dalam melaksanakan

tugas dan fungsinya tidak mempunyai pegangan atau rujukan yang jelas. Selain itu, dalam menjalankan alur kerjanya perusahaan akan mengalami kesusahaan dalam mengaturnya. Itulah sebabnya *Standard Operating Procedures* (SOP) sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan.

Anie 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.

b. Tujuan dan Manfaat SOP

Inti dasar dari penyusunan SOP adalah dengan tujuan untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan di dalam proses pengerjaannya. SOP dibuat untuk dijadikan dasar dalam melakukan pekerjaan dengan efektif dan efisien. Sedangkan manfaat dari SOP itu sendiri adalah dapat mempengaruhi dalam sebuah perusahaan. Anie Sailendra (2015) menyatakan bahwa tujuan dan manfaat dari adanya SOP bagi sebuah perusahaan:

Tujuan:

- 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.

Manfaat:

- 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.

c. SOP *Account Officer*

Tanggung jawab dari bagian *Account Officer* dalam perbankan dilaksanakan sesuai SOP yaitu:

- 1) Melakukan pemasaran kredit dan melakukan penjemputan atau melakukan penagihan kredit yang telah menjadi kesepakatan dengan debitur.
- 2) Melakukan pemeriksaan dan melakukan pencatatan pada kartu debitur serta membuat rekap atas seluruh transaksi yang dilakukan oleh debitur.
- 3) Membuat pertanggung jawaban atas perolehan tagihan pemasaran yang dilakukan dengan target atau yang menjadi kesepakatan yang diberlakukan bank kepada kepala bagian kredit setiap akhir bulan.

5. Pemasaran

a. Pengertian 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. Meningkatnya pengetahuan masyarakat akan pemasaran menjadi suatu kemajuan yang sangat positif, dengan adanya pemasaran juga dapat dimanfaatkan untuk menghadapi *competitor* yang meningkat

sewaktu-waktu. Saat ini usaha memasarkan produk justru semakin gencar dilakukan oleh para pesaing, badan usaha seperti perbankan yang berorientasi pada *profit*, kegiatan pemasaran adalah suatu kebutuhan dan keharusan yang harus dijalankan. Kebutuhan nasabah 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. Profesionalitas dalam mengelola pemasaran dalam perbankan inilah yang disebut dengan Manajemen Pemasaran Bank (Kasmir, 2005).

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. Ikatan Bankir Indonesia (2015) menyatakan bahwa dalam mewujudkan sasaran tersebut, maka bank perlu :

- 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.

Kegiatan pemasaran ini dilakukan pada suatu perbankan dengan mengharapkan hasil yang sudah menjadi tujuannya. Dalam menetapkan tujuan ini didasarkan pada kebutuhan jangka pendek maupun jangka panjang. Tujuan jangka pendek biasanya digunakan sebagai cara untuk merebut konsumen, terutama digunakan jika ada peluncuran produk baru yang terdapat pada bank tersebut. Sedangkan diadakannya tujuan jangka panjang adalah untuk mempertahankan produk yang ada pada bank tersebut.

b. Tujuan Pemasaran Bank

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. Ikatan Bankir 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.

c. Segmentasi Pasar, Pasar Sasaran, Posisi Pasar

Dalam menjual produk ke nasabah, bank membagi pasar menjadi beberapa jenis sesuai dengan kriteria yang mereka inginkan. Dalam kegiatan membagi suatu pasar dalam kelompok-kelompok pembeli yang berbeda itu disebut dengan segmentasi pasar. Mengingat di dalam suatu pasar terdapat berbagai macam pembeli yang mempunyai banyak macam keinginan dan kebutuhan maka segmentasi pasar perlu dilakukan. Dalam melakukan segmentasi pasar terdapat berbagai *point* yang perlu diperhatikan. Segmentasi pasar terdiri dari segmentasi pasar industrial dan segmentasi pasar konsumen. Dalam setiap segmen memiliki variabel tertentu, tetapi pada dasarnya variabel yang digunakan tidak jauh berbeda.

1) Pasar Sasaran

Setelah dilakukannya segmentasi pasar, maka diperoleh beberapa segmen yang diinginkan. Luas dan besarnya segmen merupakan pertimbangan utama dalam memilih segmen pasar. Setelah terlihat besarnya jumlah serta ukuran segmen yang ada,

maka menetapkan pasar sasaran yang diinginkan merupakan langkah yang harus diambil.

Menetapkan pasar sasaran adalah mengevaluasi hasil kerja setiap segmen, kemudian memilih salah satu dari segmen pasar untuk lebih dilayani. Mengembangkan ukuran-ukuran dan daya tarik segmen kemudian memilih segmen sasaran merupakan cara untuk menetapkan pasar sasaran.

2) Posisi Pasar (*Market Positioning*)

Menentukan posisi pasar yaitu menentukan posisi yang sesuai untuk produk atau suatu pasar. Setelah menentukan segmen mana yang akan dimasuki, maka menentukan posisi mana yang akan ditempati merupakan langkah dalam segmen tersebut.

6. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

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.

Dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dalam pasal 1 nomor (12) :

“Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atas tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil” dan nomor 13 : “Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*)” (Asiyah, 2015).

Berdasarkan peraturan perundang-undangan diatas, mewajibkan setiap nasabah bank yang mendapat pembiayaan dari bank syariah apapun jenisnya wajib mengembalikan pembiayaan tersebut serta bagi hasil kepada bank syariah setelah jangka waktu tersebut ditentukan (Djamil, 2012).

b. Unsur Pembiayaan

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. Veithsal Rivai (2010) menyatakan bahwa yang harus ada dalam unsur-unsur pembiayaan adalah :

- 1) Adanya dua pihak, yaitu penyedia pembiayaan (*shahibul mal*) dan penerima pembiayaan (*mudharib*). Dua pihak yang saling berhubungan antara pemberi dan penerima pembiayaan merupakan suatu kerja sama yang saling menguntungkan.
- 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. Janji membayar dari *mudharib* kepada *shahibul mal* dapat berupa janji lisan, tertulis (akad pembiayaan).
- 4) Adanya penyerahan barang, jasa atau uang dari *shahibul mal* kepada *mudharib*.
- 5) Adanya unsur risiko baik dipihak *shahibul mal* maupun dipihak *mudharib*. Risiko dipihak *shahibul mal* adalah risiko gagal bayar (*risk of default*), baik karena kegagalan usaha dan ketidakmampuan membayar ataupun bahkan ketidaksediaan membayar. Risiko dipihak *mudharib* adalah kecurangan dari pihak pembiayaan antara lain adalah *shahibul mal* yang bermaksud untuk mencaplok perusahaan yang menjaminkan tanah atau sebagainya.

c. Tujuan Pembiayaan

Muhamad (2016) 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, artinya: masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.
- 2) Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya dalam meningkatkan usaha memerlukan tambahan dana. Tambahan dana ini dapat diperoleh melalui kegiatan pembiayaan. Pihak yang kelebihan dana dapat menyalurkan pada pihak yang memerlukan dana, sehingga dapat digulirkan.
- 3) Meningkatkan produktivitas, artinya ketika ada kegiatan pembiayaan maka memberikan peluang bagi masyarakat untuk meningkatkan produksi usahanya.
- 4) Membuka lapangan kerja baru, artinya jika dalam penambahan dana pembiayaan meningkatkan hasil produksi maka sektor-sektor usaha memerlukan tenaga kerja baru sehingga membuka lowongan pekerjaan.
- 5) Meningkatnya distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.

Adapun pembiayaan diberikan secara mikro dalam rangka untuk:

- 1) Upaya memaksimalkan laba, artinya setiap usaha yang dijalankan memiliki tujuan tertinggi, yaitu mendapatkan laba usaha. Dalam memaksimalkan laba maka perlu didukung oleh modal yang memadai.
- 2) Upaya meminimalkan risiko, artinya usaha yang dilakukan diharapkan mampu menghasilkan laba maksimal, oleh karena itu pengusaha harus mampu meminimalkan risiko yang mungkin timbul.
- 3) Pendayagunaan sumber ekonomi, artinya sumber daya ekonomi dapat dikembangkan dengan sumber daya alam dan sumber daya manusia serta sumber daya modal. Pembiayaan diperoleh jika sumber daya manusianya ada tetapi sumber daya modalnya tidak ada.

Penyaluran kelebihan dana artinya : Dengan adanya masalah dalam pendanaan, maka aktivitas pembiayaan dapat menjadi jembatan dalam penyeimbangan dan penyaluran dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana (Binti Nur Asiyah, 2015).

d. Fungsi Pembiayaan

Menurut Sinungan (1983) dalam Muhamad pembiayaan secara umum memiliki fungsi untuk:

1) Meningkatkan daya guna uang

Para penabung menyimpan uangnya di bank dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Uang tersebut dalam presentase tertentu ditingkatkan kegunaanya oleh bank guna suatu usaha peningkatan produktivitas, dengan demikian dana yang mengendap di bank tidak akan diam atau dapat disalurkan untuk usaha-usaha yang bermanfaat, baik bagi masyarakat ataupun pengusaha.

2) Meningkatkan daya guna barang

Dengan adanya bantuan pembiayaan dari bank maka produsen dapat mengubah bahan mentah menjadi hasil jadi, sehingga *utility* dari bahan tersebut meningkat. Contoh peningkatan *utility* kayu menjadi papan dan selanjutnya menjadi kursi. Dengan adanya bantuan pembiayaan dari bank maka dapat mengalihkan barang yang posisinya kurang sesuai ke tempat yang lebih strategis.

3) Meningkatkan peredaran uang

Dengan adanya penyaluran pembiayaan melalui rekening-rekening koran maka pengusaha dapat menciptakan penambahan peredaran uang seperti melalui cek, bilyet giro, dan sebagainya.

4) Menimbulkan kegairahan berusaha

Kegiatan usaha merupakan suatu kegiatan yang membutuhkan dana untuk tetap menjaga keseimbangannya, dengan semakin besarnya permintaan kemudian menimbulkan kegairahan yang

meluas dikalangan produsen untuk meningkatkan produktivitasnya.

5) Stabilitas ekonomi

Dalam ekonomi yang kurang sehat, usaha-usaha stabilitas ekonomi diarahkan untuk:

- a) Pengendalian inflasi
- b) Peningkatan ekspor
- c) Rehabilitas prasarana
- d) Pemenuh kebutuhan-kebutuhan pokok rakyat yang diperuntukan sebagai penekan arus inflasi dan untuk pembangunan ekonomi maka pembiayaan memegang peranan penting.

6) Menjembatani dalam meningkatkan pendapatan nasional

Pengusaha yang memperoleh tambahan dana pembiayaan dari bank maka semaksimal mungkin akan selalu meningkatkan usahanya. Adanya peningkatan usaha berarti memperoleh peningkatan *profit*. Dengan adanya peningkatan keuntungan secara kumulatif dan usaha tersebut dikembangkan dalam permodalan, maka peningkatan tersebut akan berlangsung secara terus menerus.

e. Jenis-jenis Pembiayaan

Muhamad (2005) menyatakan bahwa pemberian pembiayaan dapat dikelompokkan dari segi tujuannya, jangka waktunya, dan orang yang menerimanya, antara lain:

1) Jenis Pembiayaan Dilihat dari Tujuannya

a) Pembiayaan konsumtif

Tujuan dari pembiayaan konsumtif yaitu untuk memperoleh barang-barang maupun kebutuhan dalam memenuhi keputusan dalam konsumsi. Fungsi dari pembiayaan konsumtif terutama untuk mengatasi kekurangan disaat produksi sedang mengalami gangguan.

b) Pembiayaan produktif

Pembiayaan produktif adalah bentuk pembiayaan yang digunakan sebagai alat untuk memperlancar proses produksi, mulai dari pengumpulan bahan sampai dengan menghasilkan barang produksi. Tujuan dari pembiayaan produktif yaitu sebagai pemaksimalan penerima pembiayaan dari produsen yang apabila tidak adanya pembiayaan tersebut maka produktivitas tidak dapat terwujud.

2) Jenis Pembiayaan Dilihat dari Jangka Waktu

a) *Short term* (pembiayaan jangka pendek) merupakan suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu satu tahun.

b) *Long term* (pembiayaan jangka panjang) merupakan pembiayaan yang mempunyai jangka waktu lebih dari tiga tahun.

c) *Demand loan* atau *call loan* adalah suatu bentuk pembiayaan yang setiap waktu dapat diminta kembali.

3) Jenis Pembiayaan Dilihat Menurut Lembaga yang Menerima Pembiayaan

a) Pembiayaan untuk badan usaha pemerintah atau daerah, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perusahaan atau badan usaha yang dimiliki oleh pemerintah.

b) Pembiayaan untuk badan usaha swasta, merupakan pembiayaan yang diberikan kepada perusahaan atau usaha yang dimiliki oleh swasta.

c) Pembiayaan perorangan, yaitu pembiayaan yang diberikan untuk usaha perorangan bukan untuk perusahaan.

f. 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.

7. Prosedur Pemberian Pembiayaan

a. Permohonan Pembiayaan

Didalam pembiayaan proses awalnya adalah tahap 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 : *Account Officer* harus memiliki wawasan yang luas dan cepat mengambil suatu peluang dalam melihat usaha-usaha yang sedang menjadi isu nasional.
- 2) Peluang bisnis : dalam melihat peluang sebuah usaha diperlukan wawasan bisnis yang tinggi. Usaha yang memiliki tingkat peminat tinggi biasanya bukan usaha yang memiliki eksistensi dengan jangka waktu panjang. Dengan adanya peminat usaha yang tinggi hal ini dapat digunakan oleh *Account Officer* untuk menindaklanjuti suatu permohonan pembiayaan, karena trend

biasanya bukan sebuah peluang bisnis yang bisa saja menjadi jenuh karena banyak “pemain”.

- 3) Reputasi bisnis perusahaan : nama baik perusahaan (reputasi) dan pengalaman bisnis dapat menjadi langkah awal dalam menentukan keputusan pembiayaan.
- 4) Reputasi manajemen : dalam sebuah perusahaan yang baru, biasanya mengajukan permohonan pembiayaan. Namun bila dilihat dari reputasi dan pengalaman bisnis dalam manajemen dapat digunakan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan tindak lanjut sebuah permohonan pembiayaan.

Dalam permohonan pembiayaan sebuah penolakan sangat diperlukan untuk mengurangi risiko pembiayaan. Namun sebaliknya apabila dirasa permohonan pembiayaan tersebut layak untuk ditindaklanjuti maka prosesnya dapat diteruskan pada pengumpulan dan investigasi.

b. Analisis Pembiayaan

Penilaian pembiayaan atau analisis pembiayaan biasanya dilakukan oleh *Account Officer* dari suatu perbankan. 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.

Account Officer diharuskan memiliki keterampilan dan keahlian operasional maupun teknisnya, serta memiliki kecakapan pengetahuan yang bersifat teoritis. *Account Officer* yang baik yaitu memiliki kemampuan dalam menganalisis dengan melihat aspek ekonomi, keuangan, manajemen, hukum, serta memiliki wawasan luas mengenai prinsip-prinsip 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 بِحِمَامَةِ ۚ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن
تَعْدِلُوا ۚ وَإِن تَلَوُّوا 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).

Analisis pembiayaan adalah langkah yang sangat penting untuk realisasi pembiayaan. Proses yang dilakukan oleh pelaksana pembiayaan sebagai bentuk untuk (1) menilai kelayakan usaha calon peminjam, (2) meminimalisir risiko akibat terkendalanya pengembalian pembiayaan, dan (3) memperhitungkan kebutuhan pembiayaan yang layak.

Tujuan dari analisis pembiayaan yang utama adalah mendapatkan keyakinan apakah *customer* mempunyai kemauan dan kemampuan dalam memenuhi kewajiban mengembalikan pembiayaan tersebut secara tertib, baik pembayaran pokok pinjaman maupun bagi hasil, sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui di awal. *Point* penting yang harus dijaga oleh *Account Officer* adalah hubungan baik dengan customer, karena *Account Officer* wajib memonitor seluruh kegiatan *customer* yang berhubungan dengan usahanya. Secara umum proses pemberian pembiayaan yang dilakukan oleh *Account Officer* adalah sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan informasi atau data awal mengenai calon nasabah tersebut, baik dari *Customer Service* maupun dari calon nasabah itu sendiri.
- 2) Melakukan perencanaan kunjungan kepada calon nasabah.
- 3) Melakukan kunjungan kepada calon nasabah untuk memperoleh informasi dan profil usaha dari nasabah tersebut.

Analisis kelayakan pembiayaan dilakukan secara cermat dan teliti dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku. (Wangsawidjaja, 2012) menyatakan bahwa dalam melakukan analisis pembiayaan mendasarkan pada prinsip 5C, antara lain :

a) *Character*

Character adalah sifat atau watak yang ada pada calon nasabah.

Penilaian watak dari calon nasabah pembiayaan ini dapat

didasarkan kepada hubungan yang telah terjalin antara pihak bank dan nasabah, dari terjalinnya hubungan tersebut dapat disimpulkan bahwa calon nasabah tersebut jujur, beriktikad baik, dan tidak menyulitkan pihak bank syariah di kemudian hari.

b) *Capacity*

Capacity digunakan untuk melihat kemampuan nasabah dalam mengembalikan tanggungannya. Penilaian kemampuan tersebut didasarkan pada keahlian yang dimiliki oleh calon nasabah sehingga pihak bank syariah merasa yakin bahwa usaha yang akan dibiayai dikelola oleh orang yang tepat.

c) *Capital*

Dalam penilaian terhadap modal yang dimiliki calon nasabah sebagai penerima pembiayaan, pihak bank syariah harus melakukan analisis terhadap posisi keuangan secara keseluruhan baik untuk masa yang telah lalu maupun perkiraan untuk masa yang akan datang. Dari penilaian tersebut dapat diketahui kemampuan permodalan calon nasabah penerima pembiayaan dalam melakukan proyek usaha calon nasabah yang bersangkutan.

d) *Collateral*

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah kepada bank. Dalam pemberian pembiayaan hendaknya nilai jaminan lebih

tinggi dari jumlah pembiayaan tersebut, dan keabsahan jaminan juga harus diteliti sehingga jika terjadi masalah jaminan tersebut dapat digunakan secepat mungkin.

e) *Condition*

Dalam pemberian pembiayaan harus melihat keadaan usaha atau prospek usaha tersebut. Bila prospek usaha tersebut menjanjikan maka pemberian pembiayaan tersebut dapat dilanjutkan.

Dilihat dari kelima prinsip diatas yang paling perlu mendapatkan perhatian *Account Officer* adalah *character*, jika prinsip ini tidak terpenuhi maka prinsip lainnya akan terkendala atau permohonannya harus dipertimbangkan kembali.

c. 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. Keputusan pembiayaan akan mencakup:

- 1) Akad pembiayaan yang ditandatangani
- 2) Jumlah uang yang diterima
- 3) Jangka waktu, dan
- 4) Biaya-biaya yang harus dibayar

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.

d. Realisasi Pembiayaan

Apabila akad pembiayaan telah ditandatangani maka langkah selanjutnya adalah merealisasikan 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.

8. 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 وَلْيَمْلِكِ 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 mengimplemakan (apa yang dituliskannya itu) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhaninya, 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, dengan adanya dukungan dari manajemen senior dalam pelaksanaan proses pembiayaan sesuai budaya.

- 2) Dalam proses pengambilan keputusan pembiayaan, menggunakan penerapan faktor risiko.
- 3) Akuntabilitas yang jelas dalam pengelolaan risiko kredit.
- 4) Dalam mengelola risiko pembiayaan harus secara professional dan disiplin.
- 5) Tersedia sistem *rating* risiko dengan daya prediksi yang teruji.

Pengelolaan risiko kredit dilakukan dengan tujuan untuk meminimalisir tingkat risiko sampai level yang diinginkan. Bank menyediakan modal untuk menutup risiko residual. Oleh karena itu, bank dapat menetapkan suku bunga kredit untuk segala risiko yang diambil.