

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Letak Geografis Objek Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang terletak di Jl. Sultan Hasanuddin No. 26, Dandangan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122.

Jika dilihat dari kondisi letaknya, Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri itu cukup bagus karena kondisinya yang strategis. Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri ini membawahi 5 (lima) kantor cabang,<sup>1</sup> yaitu di Madiun yang beralamat di Jl. Kolonel Mahardi No. 28, Nambangan Lor, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63129; di Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 Dan 37, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo, Jawa Timur 63411; di Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriyadi No. 43, Tulungagung, Jawa Timur 66218; di Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26, Sidorejo, Kec. Penggok, Blitar, Jawa Timur 82121; dan di Nganjuk yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 52, Kauman, Kec. Nganjuk, Jawa Timur 64411.

##### **2. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI)**

Sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Anton Yudi Nugroho selaku SA (*Service Assisten*) di PT Bank Muamalat Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri pada tanggal 25 Maret 2020.

tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian dipertegas dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang memberi amanah kepada Bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali sebagai Ketua Umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk Tim Kecil “Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga”, yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M. Amin Azis.

Pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel dihadapan Notaris Yudo Paripurno, SH. dengan Akte Notaris No. 01 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No. C2.2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 1991/Berita Negara RI tanggal 28 April 1992 No. 34). Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar.

Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syariah pertama yang berdiri, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan mulai mengawali kegiatan operasionalnya pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan senilai Rp 48 miliar. Selanjutnya, dalam acara silaturahmi peringatan pendirian Bank Syariah di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id/>, diakses pada tanggal 25 Maret 2020 pukul 11.29.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan *Sukuk Subordinasi Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri Perbankan Indonesia.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *Share-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Share-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash*. Semua produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Masih di tahun yang sama, didirikannya Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia di Kediri yaitu pada tanggal 15 Maret 2004. Kabupaten Kediri merupakan salah satu pusat Kota Karisidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kabupaten Kediri mempunyai wilayah yang potensial dan strategis untuk didirikannya bank syariah pertama kali di antara 4 (empat) Kota

tersebut. Hal yang menjadi pertimbangan yaitu mayoritas penduduk yang berdasarkan sensus jumlah penduduk tahun 2003 mencapai 240.979 jiwa, mayoritas penduduk beragama Islam, dan diikuti dengan Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Budha, Konghucu dan aliran kepercayaan lainnya.<sup>3</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) terus mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun, sehingga Bank Muamalat terus melakukan inovasi dengan meluncurkan berbagai produk tabungan maupun pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini diharapkan menjadi daya tarik kepada masyarakat untuk bergabung dengan Bank Muamalat Indonesia.

### **3. Visi, Misi dan Motto Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri Visi**

#### a. Visi

*“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”* (Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional).

#### b. Misi

“Membangun Lembaga Keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### c. Motto

“Pertama Murni Syariah”

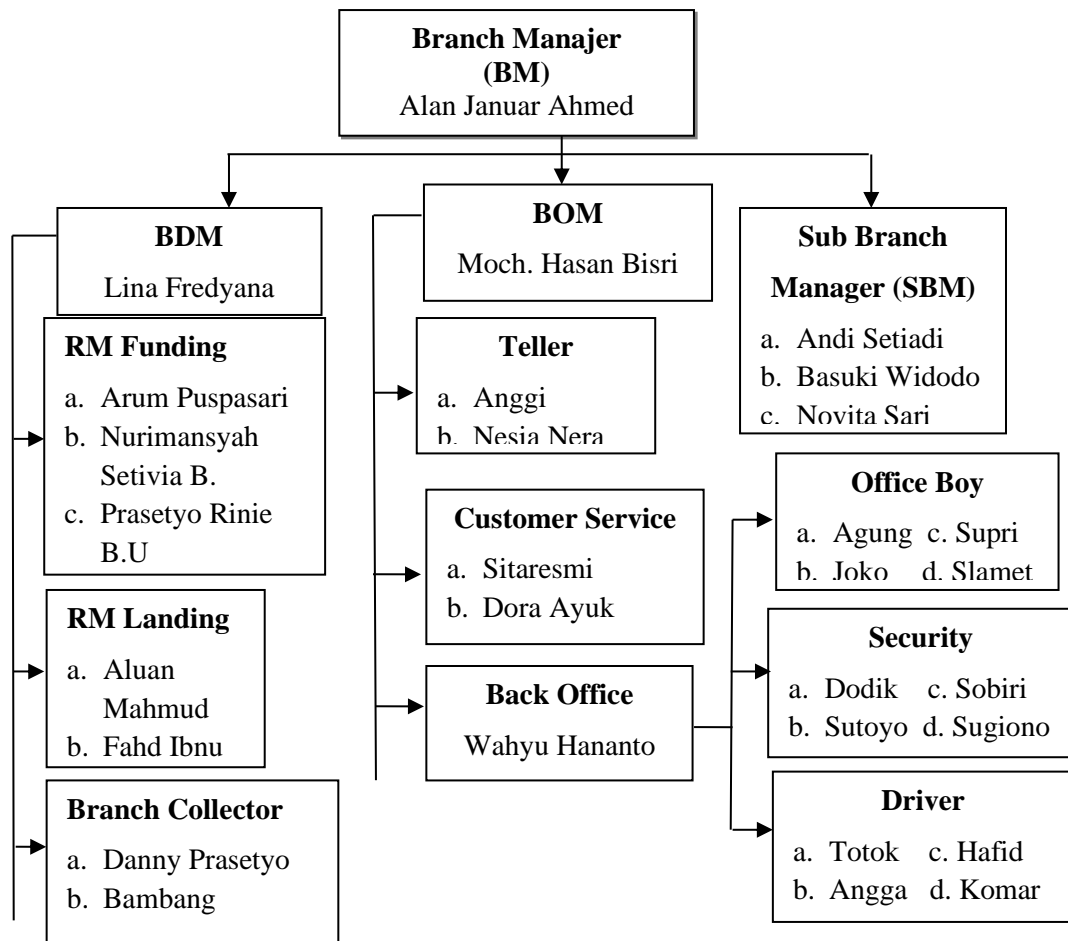
### **4. Struktur dan *Job Description* Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri**

---

<sup>3</sup> <https://kedirikab.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 25 Maret 2020.

a. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor**  
**Cabang Utama Kediri (KCU) Kediri**



Sumber: Data dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diolah oleh peneliti

b. *Job Description* Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri

1) *Branch Manager* (BM)

- a) Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional
- b) Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang

- c) Memonitoring segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang)
  - d) Memantau prosedur operasional manajemen risiko
  - e) Melakukan pengembangan kegiatan operasional
  - f) Observasi terhadap kinerja karyawan
  - g) Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang
  - h) Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya
- 2) *Sub Branch Manager (SBM)*
- a) Melaksanakan manajemen harian Kantor Cabang Pembantu agar tujuan operasional Kantor Cabang Pembantu dapat tercapai, tingkat pelayanan yang optimal dan pencapaian target usaha Kantor Cabang Pembantu
  - b) Melaksanakan proses kerja di Kantor Cabang Pembantu sesuai dengan sistem prosedur yang berlaku
  - c) Memberikan persetujuan untuk transaksi-transaksi jumlah besar sesuai dengan wewenangnya setelah dilakukan penelitian
  - d) Menjabarkan dan mengimplementasikan strategi Kantor Cabang ke dalam operasional Kantor Cabang Pembantu
  - e) Mengendalikan pengeluaran-pengeluaran di Kantor Cabang Pembantu untuk mengurangi pemborosan
  - f) Menangani dan mengatasi keluhan-keluhan di lingkungan kerjanya baik intern maupun ekstern
  - g) Menyampaikan laporan penjualan/pencapaian target secara berkala kepada *Branch Manager*
- 3) *Branch Development Manager (BDM)*
- a) *Relationship Manager Funding*

- i. Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Produk bank yang dimaksud dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu dalam bentuk simpanan, tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito.
  - ii. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri.
- b) *Relationship Manager Landing*
- i. Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan
  - ii. Mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan
  - iii. Memproses dan merealisasikan pembiayaan
- c) *Branch Collector (BC)*
- i. Melakukan penagihan pembayaran ke pada nasabah
  - ii. Bertanggung jawab atas dana yang sudah ditagih
  - iii. Bertanggung jawab atas ketepatan pembayaran para nasabah
- 4) *Branch Operational Manager (BOM)*
- a) *Teller*
- i. Menyelesaikan transaksi penerimaan dan pembayaran uang tunai untuk dan dari rekening nasabah, meliputi: tabungan, pengiriman/transfer, pencairan dana/giro/cek
  - ii. Melakukan rekap masuk di antaranya setoran kliring, inkaso, dan pemindahbukuan
  - iii. Melayani penjualan dan pembelian valuta asing dari dan oleh nasabah

- iv. Memastikan pencapaian target bulanan *Teller* (pendapatan uang masuk, tiap bank berbeda)
- v. Menjaga hubungan baik dengan nasabah termasuk perilaku baik terhadap semua nasabah
- vi. Mendapatkan/mengakuisi nasabah baru
- vii. Memberikan saran produk yang tepat kepada nasabah
- viii. Setelah rekap harian beres, pastikan semua peralatan meja kerja anda bersih dan lengkap, biasakan melakukan pengecekan ini sebelum dan sesudah bekerja

b) *Customer Service (CS)*

- i. Memberikan informasi produk bank
- ii. Melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah
- iii. *Handling complaint*, melayani segala bentuk complain dari nasabah
- iv. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa produk bank seperti transfer, inkaso, pemindahbukuan antar rekening nasabah
- v. Melaksanakan tugas lainnya dari Manager

5) *Back Office (BO)*

a) *Officer Boy*

- i. Membersihkan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri (Bag. luar dan dalam)
- ii. Memberikan layanan (mengantar makanan atau minuman) kepada karyawan yang ada di dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri
- iii. Membersihkan ruang rapat dan mempersiapkan ruangan ketika akan digunakan untuk musyawarah



- iv. Foto copy
  - v. Menerima tugas lainnya dari Manager
- b) *Security*
- i. Membuka pintu, menyambut dan member salam dengan ramah pada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
  - ii. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tanduk nasabah mencurigakan
  - iii. Mananyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah
  - iv. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi
- c) *Driver*
- i. Membersihkan dan merawat mobil dinas dan mobil Manager
  - ii. Mengantar dan menjemput Manager
  - iii. Mengantar karyawan bank atau tamu sesuai perintah dan persetujuan Manager
  - iv. Pada saat tidak melaksanakan tugas dapat membantu pekerjaan karyawan lainnya
  - v. Menerima tugas lainnya dari Manager

## **5. Produk-produk Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri**

Macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri adalah sebagai berikut:

- a. Produk Penghimpunan Dana
  - 1) *Giro Wadiah*
    - a) *Giro Muamalat Attijary*

Produk giro berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Hal ini merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

b) Giro *Wadiah* Ultima iB

Produk giro berbasis akad *mudharabah* yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif.

2) Tabungan

a) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPSBPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji).

b) Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Share-E Debit* yang berlogo Visa Plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja *merchant* lokal dan luar negeri.

c) Tabungan iB Muamalat Dollar

Tabungan syariah denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan *Singapore Dollar* (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Diperuntukkan usia 18 tahun ke atas dan institusi yang memiliki legalitas badan.

d) TabunganKU

TabunganKU adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudan dan ringan

e) Tabungan iB Muamalat Berencana

Tabungan ini digunakan untuk perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya

f) Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan iB Muamalat Prima merupakan tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas *Share-E Gold* yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa

g) Tabungan iB Muamalat Sahabat

Tabungan ini merupakan tabungan biasa, namun nasabah bisa mendesain sendiri kartu ATM sesuai yang diinginkan.

h) Tabungan iB Muamalat SimPel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

3) Deposito

a) Deposito *Mudharabah* iB Muamalat

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah.

b) Deposito Fulinves

Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan di Bank Muamalat.

Deposito Fulinves diperuntukkan perorangan usia 18 tahun ke atas.

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Konsumen

a) KPR Muamalat iB

Produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad *murabahah* (jual beli) atau *musyarakah mutanaqishah* (kerjasama sewa).

b) Automuamalat

Produk pembiayaan yang membantu nasabah untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan *Al-Ijarah Indoensia Finance* (ALIF) dengan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.

2) Pembiayaan Modal Kerja

Produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha nasabah sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha nasabah akan terjamin.

3) Pembiayaan Investasi

a) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi nasabah sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah nasabah susun.

b) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

Produk pembiayaan yang akan membantu usaha nasabah untuk membeli, membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis syariah.

#### **6. Keunggulan Produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.**

- a. Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. mampu menjangkau semua kalangan masyarakat
- b. Mudah transaksi, yaitu jaringan dari PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. sudah sangat luas, meskipun tidak semua Kabupaten ditempati kantor PT. BMI Tbk. tetapi PT BMI Tbk. bekerja sama dengan kantor pos seluruh Indonesia, sehingga memudahkan nasabah yang berbeda di daerah-daerah. Tidak hanya itu, PT. BMI Tbk. juga bekerja sama dengan bank lain untuk memudahkan transaksi seperti nasabah dapat mengambil dana secara tunai melalui ATM seluruh Indonesia.
- c. Berdasarkan prinsip syariah, yaitu dalam menjalankan operasional baik itu dari segi produk, perhitungan keuangan berdasarkan atas prinsip-prinsip syariah. Yang mana diawasi oleh para ulama dan para cendekiawan muslim agar tetap sesuai dengan prinsip syariah di bawah naungan MUI yang disebut dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

#### **7. Karakteristik dan Sistem Pelayanan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri**

##### **a. Karakteristik**

Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri mempunyai ciri atau karakteristik dalam memberikan sistem pelayanan yang tentunya berbeda dengan sistem pelayanan dari bank lain. Karakteristik tersebut adalah SALAM (Senyum, Amanah, Luwes, Antusias, dan Melayani).

- 1) Senyum, yaitu harus tersenyum ketika melayani nasabah, dari nasabah tiba sampai menyelesaikan urusannya. Sehingga nasabah akan merasa senang etika meninggalkan bank.
- 2) Amanah, yaitu harus menjaga dan menjalankan amanah yang diberikan oleh nasabah dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati.
- 3) Luwes, yaitu dalam melayani haruslah bisa membuat nasabah merasa nyaman dan mengerti apa yang diinginkan oleh nasabah.
- 4) Antusias, yaitu mempunyai semangat kerja yang tinggi, tidak malas dan bersungguh-sungguh dalam melayani nasabah.
- 5) Melayani, yaitu dalam membantu nasabah harus cepat, tepat, cermat dan teliti sehingga nasabah akan merasa puas dan otomatis jika nasabah puas maka akan tercipta loyalitas di dalam diri nasabah tersebut kepada bank.

b. Sistem Pelayanan

Standar dan pelayanan yang digunakan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang harus dilakukan oleh pegawainya antara lain:

1) *Perfect*

*Perfect* disini maksudnya adalah penampilan yang sempurna, berpakaian secara syariah rapi, sopan dan menarik.

2) *Fast*

*Fast* disini maksudnya adalah cepat dalam melayani, cepat dalam memahami dan mengerti apa yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah.

3) *Kind*

*Kind* disini maksudnya adalah dalam melayani nasabah harus bersikap sebaik mungkin dan seramah mungkin. Nasabah harus dianggap sebagai saudara.

## 8. Sistem Promosi Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri

Dalam melakukan pemasaran khususnya promosi ke masyarakat, Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang berkewajiban untuk melakukan pemasaran adalah seluruh pihak sumber daya manusianya, bukan hanya bagian *marketing* saja. Sehingga semua sumber daya manusianya harus mengetahui dengan detail mengenai cara pemasaran apa saja yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

Adapun promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri adalah sebagai berikut:

- a. Menyebar brosur, selebaran dan spanduk. Di dalam brosur Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri berisi tentang sejumlah kata, gambar atau foto dalam tata warna yang dapat member informasi dan menghibur masyarakat agar lebih mengenal Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.
- b. Memasang iklan di Koran lokal setempat, *on-air* di radio. Dengan melakukan *on air* di radio, memudahkan masyarakat yang tinggal di pedesaan untuk lebih mengenal Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.
- c. *On the spot* atau sosialisasi terjun langsung ke masyarakat. Misalnya adalah dengan cara pergi ke masjid atau ke pondok pesantren menemui tokoh agama dan memberikan sosialisasi mengenai produk-produk dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, atau mengundang masyarakat ke kantor untuk diberikan sosialisasi tentang apa saja yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri. Selain itu, pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri juga *goes to campus* dengan maksud untuk memberikan pengetahuan dan mengajak para pelajar/mahasiswa untuk bergabung dengan Bank Muamalat

Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, seta menjelaskan akad-akad yang ada dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

## **B. Temuan Penelitian**

Setelah melakukan penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri dengan metode wawancara dan dokumentasi dapat dipaparkan data hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

### **1. Strategi yang Diterapkam *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri**

*Account officer* merupakan *point of contact* antara Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri dengan pihak nasabah yang harus selalu menjaga hubungan dengan nasabah dan wajib memonitori seluruh kegiatan nasabah secara terus menerus, karena itu bank harus memiliki strategi khusus dalam analisis pengajuan pembiayaan yang akan dilakukan oleh seorang *account officer*. Dari hasil wawancara di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang dikemukakan oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang menyatakan bahwa:

*“Melakukan wawancara secara detail tentang kondisi nyata calon nasabah, usaha yang sedang berjalan dan hambatannya. Dalam melakukan analisis pembiayaan seorang account officer akan melakukan strategi-strategi 5 C dalam melakukan kelayakan pengajuan pembiayaan. Semua prinsip 5 C diterapkan dalam proses penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan tetapi yang lebih utama dalam prinsip 5 C adalah karakter (character) dan kemampuan (capacity) menajdi faktor utamanya.”<sup>4</sup>*

Apa saja peran *account officer* dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri ?

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.



*“Salah satu peran account officer pada PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Kediri adalah menyalurkan pembiayaan dan menentukan kelayakan, yaitu layak atau tidaknya mitra kerja Bank Muamalat ini dalam diajak bermitra.”*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang mengatakan bahwa:

*“Strategi yang dapat dilakukan oleh account officer dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan sebelum direalisasikan pembiayaan yaitu harus melalui analisis 5 C dahulu, yaitu pertama adalah analisis watak (character) yang bertujuan untuk dapat menyimpulkan bahwa nasabah pembiayaan tersebut berperilaku jujur, beritikad baik, dan tidak menyulitkan bank dikemudian hari. Kedua yaitu analisis kemampuan (capability) yang bertujuan untuk menilai kemampuan calon nasabah pembiayaan dalam bidang usahanya. Ketiga yaitu analisis modal (capital) yang bertujuan untuk menilai posisi keuangan calon nasabah pembiayaan secara keseluruhan. Keempat yaitu kondisi ekonomi (condition of economy) yang bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai. Dan yang terakhir adalah agunan (collateral) yang bertujuan untuk menilai atas agunan yang dimiliki oleh calon nasabah pembiayaan yang dilakukan untuk mengetahui kecukupan nilai agunan sesuai dengan pemberian pembiayaan.”<sup>5</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa dalam strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang dilakukan oleh *account officer* yaitu disesuaikan dengan prinsip 5 C. Semua prinsip 5 C diterapkan dalam proses penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan tetapi yang lebih utama dalam prinsip 5 C adalah karakter (*character*) dan kemampuan (*capacity*) menjadi faktor utamanya. Analisis 5C yang digunakan *account officer* dalam strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, yang *pertama* adalah analisis watak (*character*) yang bertujuan untuk dapat menyimpulkan bahwa nasabah pembiayaan tersebut berperilaku jujur, beritikad baik, dan tidak menyulitkan bank dikemudian hari. *Kedua*, yaitu analisis kemampuan (*capability*) yang bertujuan untuk menilai kemampuan calon

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

nasabah pembiayaan dalam bidang usahanya. *Ketiga*, yaitu analisis modal (*capital*) yang bertujuan untuk menilai posisi keuangan calon nasabah pembiayaan secara keseluruhan. *Keempat*, yaitu kondisi ekonomi (*condition of economy*) yang bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai. Dan *kelima*, yaitu agunan (*collateral*) yang bertujuan untuk menilai atas agunan yang dimiliki oleh calon nasabah pembiayaan yang dilakukan untuk mengetahui kecukupan nilai agunan sesuai dengan pemberian pembiayaan. Adapun peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan salah satunya adalah melakukan penyaluran pembiayaan dan melakukan penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, yaitu layak atau tidaknya mitra kerja Bank Muamalat ini untuk diajak bermitra.

Dalam proses analisa pembiayaan yang dilakukan bank syariah dalam menilai suatu permohonan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah, salah satunya adalah pihak *account officer* harus dapat mengetahui bagaimana kondisi ekonomi (*condition of economy*) dari calon nasabah. Bank perlu melakukan analisis dampak kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah di masa yang akan datang, untuk mengetahui pengaruh kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabahnya. Dalam hal ini, calon nasabah harus terbuka atas kondisinya.

Bagaimana cara *account officer* untuk meyakinkan calon nasabah agar terbuka atas kondisinya yang sebenarnya ?

*“Kita melakukan beberapa wawancara. Itu kan berkaitan dengan karakternya dia. Orang dia mau dia ajak kita untuk bekerja sama, bermitra sama kita tapi kalau dia tidak terbuka terus gimana caranya? Ya sudah kalau karakternya dia tidak sesuai, maka tidak bisa dipenuhi untuk diberikan pembiayaan dan tidak usah dipaksa, karena karakter itu kan merupakan bagian dari 5 C”<sup>6</sup>*

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa untuk meyakinkan calon nasabah agar terbuka atas kondisi ekonomi yang sebenarnya, seorang *account officer* dapat melakukan beberapa wawancara. Hal itu berkaitan dengan karakternya calon nasabah. Calon nasabah harus bisa terbuka dalam hal yang berkaitan dengan kondisinya agar pihak bank dapat memberikan pembiayaan sesuai yang dibutuhkannya.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang menyatakan bahwa:

*“Dalam analisis menggunakan strategi 5 C karena ini dijadikan sebagai tolak ukur dalam penerimaan pembiayaan. Jika pengajuan di terima, maka nanti nasabah akan menandatangani akad pembiayaan dan menyerahkan jaminan yang biasanya berupa BPKB/sertiikat tanah.”*<sup>7</sup>

Data tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Puspo selaku *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang menyatakan bahwa:

*“Secara umum yang ditekankan dalam pembiayaan kepada nasabah atau calon nasabah yaitu prinsip-prinsip syariah terutama dalam hal bagi hasil yang telah disepakati untuk semaksimal mungkin menghindari riba. Pelayanan juga menjadi strategi yang digunakan untuk menarik minat masyarakat contohnya kemudahan dan kecepatan dalam proses pengajuan pembiayaan.”*<sup>8</sup>

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa selain strategi 5 C secara umum yang dapat digunakan dalam pembiayaan kepada calon nasabah bank adalah prinsip-prinsip syariah terutama dalam hal bagi hasil yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak di awal perjanjian untuk menghindari riba. Dalam hal ini, pelayanan juga menjadi strategi yang digunakan bank untuk menarik minat masyarakat misalnya dalam hal kemudahan dan kecepatan pengajuan.

Tabel 4.1  
Data *Non Performing Financing* (NPF) *Nett* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

No	Tahun	<i>Non Performing Financing</i> (NPF) <i>Nett</i>
1	2015	4,20%
2	2016	1,40%
3	2017	1,15%
4	2018	1,08%
5	2019	1,0%

Sumber Data: Laporan Keuangan Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan biasanya mengalami pembiayaan bermasalah/macet. Adapun strategi seorang *account officer* dalam menghindari atau meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan cara seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang menyatakan bahwa:

*“Saat penanganan masalah pembiayaan yang terjadi, account officer dituntut untuk melakukan komunikasi yang baik, musyawarah untuk menyelesaikan masalah, dan juga melakukan pendekatan yang bersifat intensif dan persuasif. Pendekatan intensif yang artinya terus-menerus atau berkelanjutan melakukan komunikasi bersama-sama untuk mencari solusi terhadap masalah yang sedang terjadi. Sedangkan pendekatan persuasif artinya pendekatan yang dilakukan secara kekeluargaan, musyawarah antara kedua belah pihak yaitu antara bank dengan nasabah yang tidak boleh ada paksaan, ancaman maupun kekerasan baik fisik atau psikis. Sebagai contoh misalnya ya ini ada nasabah yang kesulitan pembayaran, disini pihak bank dapat memberikan kelonggaran pembayaran sesuai tenggang waktu yang sudah disepakati sebelumnya. Contoh lain misalnya nasabah itu bangkrut dalam usahanya yang mengakibatkan pembiayaan atau pembayarannya macet. Setelah dilakukan penelitian atau survey dan di analisis maka pihak bank dapat memberikan solusi pengembalian modal pembiayaan hanya sebatas sisa saldo pokok tanpa ada bagi hasil maupun denda, dana pelunasan bisa dari penjualan jaminan atau aset lainnya.”<sup>9</sup>*

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho diketahui bahwa dalam penanganan masalah pembiayaan, *account officer* dituntut untuk melakukan komunikasi yang baik, musyawarah untuk menyelesaikan masalah, dan juga melakukan pendekatan yang bersifat intensif dan persuasif. Pendekatan intensif yang artinya terus-menerus atau berkelanjutan melakukan komunikasi bersama-sama untuk mencari solusi terhadap masalah yang sedang terjadi. Sedangkan pendekatan persuasif artinya pendekatan yang dilakukan secara kekeluargaan, musyawarah antara kedua belah pihak yaitu antara bank dengan nasabah yang tidak boleh ada paksaan, ancaman maupun kekerasan baik fisik atau psikis. Sebagai contoh misalnya ya ini ada nasabah yang kesulitan pembayaran, disini pihak bank dapat memberikan kelonggaran pembayaran sesuai tenggang waktu yang sudah disepakati sebelumnya. Contoh lain misalnya nasabah itu bangkrut dalam usahanya yang mengakibatkan pembiayaan atau pembayarannya macet. Setelah dilakukan penelitian atau survey dan di analisis maka pihak bank dapat memberikan solusi pengembalian modal pembiayaan hanya sebatas sisa saldo pokok tanpa ada bagi hasil maupun denda, dana pelunasan bisa dari penjualan jaminan atau aset lainnya.

## **2. Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri**

*Account officer* merupakan orang yang bertugas mencari calon nasabah yang layak sesuai dengan kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, serta mengusulkan besarnya kredit yang akan diberikan. *Account officer* memiliki dua fungsi ganda dalam melaksanakan tugasnya. disatu pihak seorang *account officer* sebagai petugas bank yang harus bekerja sesuai dengan kebijakan dan tujuan bank, dengan demikian dapat memberikan perolehan kepada bank. Selain itu, juga memberikan kondisi yang terbaik untuk nasabahnya maupun yang nampak dari biaya yang wajib dikeluarkan oleh

nasabah. Oleh sebab itu, seorang *account officer* diuntut untuk memaksimalkan kedua sisi relevansi tersebut.

Dari hasil wawancara di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang dikemukakan oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri menyatakan bahwa:

*“Peran AO di dalam bank itu salah satunya adalah menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan besarnya pembiayaan yang akan diberikan. Disini, AO itu harus mempunyai keahlian untuk melakukan probing/pemeriksaan, agar kebutuhan pinjaman sesuai dengan apa yang diperlukan oleh calon nasabah (tepat waktu, jumlah, dan sasaran). Selain itu, AO juga sekaligus berperan menjadi konsultan untuk nasabah, sehingga tak jarang mereka (nasabah) bisa menceritakan kondisi ekonominya kepada account officer.”<sup>10</sup>*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang menyatakan bahwa:

*“Account officer di dalam sebuah bank mempunyai beberapa tahapan untuk dapat mencapai kinerja di dalam bank. Yang pertama adalah seorang account officer harus mampu bekerja mencari prospek calon debitur guna memenuhi sasaran kerja yang telah ditetapkan. Kedua, seorang account officer perlu melakukan fungsi pemasaran agar mendapatkan calon nasabah untuk mengajukan pembiayaan, dalam hal ini akan menambah modal usaha bank. Ketiga, seorang account officer dapat melakukan kunjungan untuk memantau jalannya usaha. Dan yang keempat, bank akan meninjau ulang fasilitas pembiayaan jika nasabah masih ingin memperpanjang pembiayaan. Adapun peranan AO dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yaitu melakukan penilaian kelayakan usaha dan pembiayaan calon nasabah serta melakukan kontrol untuk kelancaran pembiayaan, memandu calon nasabah untuk mengisi form pengajuan pembiayaan yang sudah disediakan oleh bank serta melakukan survey ke rumah calon nasabah. Jika nilai jaminan sudah memenuhi syarat dan kondisi usaha calon nasabah layak, maka AO dapat merealisasikan pembiayaan tersebut”.<sup>11</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa peran *account officer* dalam sebuah bank adalah menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 30 Juni 2020.

<sup>11</sup>Wawancara dengan Bapak Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 30 Juni 2020.

besarnya pembiayaan yang akan diberikan. Selain itu, dalam bidang pekerja lapangan, seorang *account officer* dapat berperan menjadi konsultan untuk nasabah, sehingga tak jarang mereka (nasabah) bisa menceritakan kondisi ekonominya kepada *account officer*. Adapun untuk peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yaitu melakukan penilaian kelayakan usaha dan pembiayaan calon nasabah serta melakukan kontrol untuk kelancaran pembiayaan, memandu calon nasabah untuk mengisi form pengajuan pembiayaan yang sudah disediakan oleh bank serta melakukan survey ke rumah calon nasabah. Jika nilai jaminan sudah memenuhi syarat dan kondisi usaha calon nasabah layak, maka AO dapat merealisasikan pembiayaan tersebut.

### **3. Hambatan dan Solusi yang Dihadapi *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri**

Dalam proses penyaluran pembiayaan kepada calon nasabah yaitu dengan tahapan melewati proses pengajuan pembiayaan dan melalui proses analisis penyaluran pembiayaan terhadap pembiayaan yang diajukan setelah menyelesaikan prosedur administrasi. Adapun hambatan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang dikemukakan oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, yaitu:

*“Hambatan dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan biasanya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal bank. Kalau rata-rata internal itu biasanya berkaitan dengan dokumen-dokumen. Dalam hal ini terdapat bagian sendiri siapa yang mengumpulkan dokumen-dokumen dan mengeceknya apakah dokumen sudah lengkap atau belum. Biasanya kita terbentur sama dokumennya itu. Kalau dari faktor eksternalnya biasanya dipengaruhi oleh karakter si nasabah. Karakter nasabah ini yang tetap kita lihat, meskipun bisnisnya dia baik tapi karakter si nasabah itu jelek, maka nanti ada kemungkinan bisa menyebabkan pembiayaan bermasalah.”<sup>12</sup>*

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang menyatakan bahwa:

*“Yang menghambat dalam pengajuan kelayakan pembiayaan itu adalah dalam segi nilai jaminan dan segi tidak terbukanya calon nasabah atas kondisi ekonomi yang sebenarnya. Kalau dalam segi nilai jaminan itu nilai jaminannya biasanya tidak memenuhi persyaratan dan kadang apabila jaminan sudah memenuhi syarat tetapi terkendala dengan usaha calon nasabah yang kurang layak serta data yang kurang lengkap. Sedangkan dalam segi ketidakterbukaan calon nasabah yaitu nasabah tidak jujur atas kondisi ekonomi yang sebenarnya. Penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran diluar usaha, minimnya komunikasi dan informasi dengan calon nasabah.”<sup>13</sup>*

Pernyataan dari Bapak Puspo diperkuat oleh salah satu nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri. Wawancara dengan nasabah A adalah sebagai berikut:

*“Adanya penyalahgunaan pembiayaan di luar usaha, juga komunikasinya itu sangat minim. Kan saya dulu sudah pernah melakukan pembiayaan tetapi dalam mengangsurnya itu sering telat-telat dan biasanya juga melebihi tenggang waktu yang telah ditentukan. Hal demikian yang menghambat dalam pengajuan pembiayaan.”<sup>14</sup>*

Dari pernyataan nasabah pembiayaan lainnya juga mengungkapkan bahwa kelengkapan data atau dokumen menjadi salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah. Seperti yang telah diungkapkan oleh nasabah B adalah sebagai berikut:

*“Dokumen saya dulu itu tidak lengkap sehingga menghambat bank dalam membeikan pembiyaan kepada saya. Sehingga saya harus melengkapi beberapa dokumen yang telah ditentukan oleh pihak bank.”<sup>15</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa dalam proses pengajuan kelayakan pembiayaan akan mengalami hambatan yang disebabkan oleh faktor internal bank dan eksternal bank. Misalnya hambatan dalam internal bank itu

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Nasabah A (Anggota Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

<sup>15</sup> Wawancara dengan Nasabah B (Anggota Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.



berkaitan dengan dokumen-doumen, sedangkan faktor eksternal itu berkaitan dengan karakter dari calon nasabah itu. Adapun faktor lain yang menjadi penghambat dalam proses pengajuan pembiayaan adalah keterbukaan calon nasabah atas kondisi yang sebenarnya, minimnya informasi terhadap nasabah, penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran di luar usaha untuk pihak lain, nilai jaminan yang tidak memenuhi syarat dan apabila jaminan sudah memenuhi syarat terkendala oleh usaha calon nasabah yang kurang lancar/layak serta data yang kurang lengkap.

Dari sisi nasabah pembiayaan, juga mengungkapkan hal yang sesuai dengan pernyataan pihak bank. Salah satu nasabah pembiayaan yang berinisial nasabah A memberikan pernyataan bahwa hal yang menghambat dalam pengajuan pembiayaan itu adalah minimnya komunikasi serta adanya penyalahgunaan pembiayaan untuk diluar usaha, semisal yang dialami nasabah A ini yaitu dia dulu sudah pernah melakukan pembiayaan tetapi dalam mengangsurnya sering terlambat atau melebihi tenggang waktu yang telah ditentukan. Hal demikian yang menghambat dalam pengajuan pembiayaan. Sedangkan salah satu nasabah pembiayaan yang berinisial nasabah B memberikan pernyataan bahwa adanya hambatan dalam penentuan kelayakan pembiayaan itu terbentur oleh kurang lengkapnya dokumen atau data yang telah ditentukan bank. Untuk itu, nasabah harus melengkapinya agar pihak bank dapat memberikan pembiayaan yang dibutuhkan oleh nsabah.

Dengan adanya keterbukaan oleh calon nasabah serta penyalahgunaan pembiayaan dan nilai jaminan yang tidak memenuhi syarat maka disini seorang *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang dikemukakan oleh bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, yaitu:

*“Proses analisis kelayakan sebenarnya mempunyai parameter untuk proses analisis kelayakan nasabah saumpama salah satu parameter tidak terpenuhi*

*maka parameter lainnya yang akan memperkuatnya, sehingga tetap terealisasinya pembiayaan. Parameter yang dimaksud disini adalah 5 C.”<sup>16</sup>*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yang menyatakan bahwa:

*“Dari pihak kami sebisa mungkin mengedepankan prinsip 5 C untuk meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah karena pembiayaan bermasalah akan berdampak pada keuangan.”<sup>17</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa proses analisis kelayakan pengajuan pembiayaan sebenarnya mempunyai parameter atau indikator-indikator sebagai proses analisis kelayakan nasabah. Jika indikator satu tidak terpenuhi, maka indikator-indikator lainnya yang akan memperkuat agar tetap terealisasinya pembiayaan. Adapun indikator yang dimaksud disini adalah 5 C. Dari pihak bank selalu mengupayakan dengan mengedepankan prinsip 5 C agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah, karena pembiayaan bermasalah akan berdampak pada keuangan.

Solusi yang diberikan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dalam penyelesaian hambatan yang dihadapi *account officer* sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, yaitu:

*“Kalau di internal memang harus dipenuhi dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi karena itu merupakan bagian dari mitigasi risikonya kita. Kalau di eksternal kita benar-benar harus bisa membaca karakternya orang itu. Kalau kita tidak bisa ditakutkan nanti akan menyebabkan pembiayaan bermasalah nanti.”<sup>18</sup>*

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri, yaitu:

*“Meminta data atau laporan pendukung misalnya bukti pendapatan dan pengeluaran usaha atau pribadi nasabah, meyakinkan dan mengawasi langsung penggunaan dana pembiayaan meskipun belum secara detail, dan meminta tambahan atau pengganti dengan nilai yang memenuhi syarat”. Dan juga dalam memberikan pembiayaan dalam menganalisis serta pengecekan barang jaminan harus dilakukan secara hati-hati dalam upaya untuk menghindari adanya pembiayaan yang kurang lancar.”<sup>19</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat diketahui bahwa solusi dalam menghadapi adanya hambatan saat proses pengajuan kelayakan pembiayaan dalam faktor internal yaitu harus terpenuhinya dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi karena itu merupakan bagian dari mitigasi risikonya. Sedangkan faktor eksternal yaitu harus benar-benar bisa membaca karakternya orang itu. Kalau kita tidak bisa ditakutkan nanti akan menyebabkan pembiayaan bermasalah. Adapun solusi lainnya yang dapat dilakukan adalah dalam memberikan pembiayaan dan menganalisis serta pengecekan barang jaminan harus berhati-hati untuk menghindari pembiayaan yang kurang lancar meyakinkan dan mengawasi langsung penggunaan dana pembiayaan meskipun belum secara detail, serta meminta jaminan tambahan atau pengganti dengan nilai yang memenuhi syarat apabila anggota tersebut tidak mempunyai iktikad baik untuk mengembalikan pinjaman tersebut.

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 29 Februari 2020.