

## BAB V

### PEMBAHASAN

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan oleh seorang *account officer* harus 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 5 C 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 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 kondisi ekonominya.

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 kondisi ekonominya agar pihak bank dapat memberikan pembiayaan sesuai yang dibutuhkannya.

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.

Dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan biasanya mengalami pembiayaan bermasalah. Saat 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 ada nasabah yang kesulitan

pembayaran, disini pihak bank dapat memberikan kelonggaran pembayaran sesuai tenggang waktu yang sudah disepakati sebelumnya. Contoh lain misalnya ada nasabah 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.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ahmad Ifham Sholihin yang menyatakan bahwa pedoman analisis kelayakan penyaluran dana syariah yang didasarkan pada penilaian yang detail terhadap faktor penilaian, yaitu:<sup>1</sup>

1. *Character* (penilaian watak atau kepribadian)

Penilaian watak atau kepribadian (*character*) ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran akan kemauan membayar dari pemohon.

2. *Capability* (penilaian kemampuan)

Penilaian kemampuan (*capability*) yaitu bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan membayar dari pemohon.

3. *Capital* (penilaian modal)

Penilaian modal (*capital*) yaitu bertujuan untuk mengukur kemampuan usaha pemohon untuk mendukung pembiayaan dengan modalnya sendiri (*own share*). Semakin besar kemampuan modal berarti semakin besar porsi proyek usaha yang didukung oleh modal sendiri atau sebaliknya.

4. *Condition of Economy* (penilaian prospek usaha)

Penilaian prospek usaha atau kondisi usaha (*condition of economy*) yaitu bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai,

---

<sup>1</sup> Ahmad Ifham Sholihin, “*Buku Pintar Ekonomi Syariah*”, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 591.

pejabat pemrakarsa/penganalisis harus melakukan analisis terhadap kondisi makro usaha/industri sejenis.

#### 5. *Collateral* (penilaian agunan/jaminan)

Penilaian agunan/jaminan (*collateral*) berfungsi sebagai unsur pengaman lapis kedua (*the second way out*) bagi bank dalam setiap pemberian pembiayaan. Hal ini perlu diingat karena bagaimanapun baiknya analisis terhadap watak, kemampuan, permodalan, kondisi serta prospek usaha pemohon, apabila pembiayaan menjadi bermasalah, maka sumber pembayaran terakhir yang diharapkan oleh bank adalah dari penjualan agunan. Oleh karena itu, penilaian terhadap agunan wajib dilakukan sesuai dengan penilaian prinsip kehati-hatian dan menggambarkan objektivitas penilaian yang wajar atas agunan pembiayaan yang dimaksud.

Adapun hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sunarto Zulkifli yang menyatakan bahwa dalam analisa pembiayaan harus menggunakan prinsip 5C, yaitu:<sup>2</sup>

##### 1. *Character* (Watak)

*Account officer* harus mencari tahu sifat-sifat dari calon debitur. Hal ini berhubungan dengan kemauan dari calon debitur untuk melakukan kewajiban-kewajibannya. Kriteria yang terdapat pada karakter adalah melihat kepribadiaanya secara langsung serta melakukan wawancara kepada tetangga terdekat.

##### 2. *Capacity* (Kapasitas)

Pada analisis ini bank berusaha mengetahui kemampuan manajemen mengoprasikan perusahaannya sehingga dapat memenuhi segala kewajibannya

---

<sup>2</sup>Sunarto Zulkifli, “*Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari’ah*”, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), hlm.145-146.

terhadap bank secara rutin dan pada saat jatuh tempo. Kriteria yang terdapat pada *capacity* adalah laporan keuangan atau keuntungan yang di dapat.

3. *Capital* (Modal)

Analisis capital ini meliputi struktur modal disetor, cadangan-cadangan, dan laba ditahan dalam struktur keuangan perusahaan.

4. *Condition* (Kondisi)

Aspek ini meliputi analisis terhadap variabel makro yang melingkupi perusahaan baik variabel regional maupun internasional.

5. *Colleteral* (Jaminan/Agunan)

Penilaian ini meliputi penilaian terhadap agunan yang di berikan debitur sebagai pengaman pembiayaan yang di berikan Bank.

Setelah tujuan analisis pembiayaan dirumuskan dan disepakati oleh pelaksanaan pembiayaan, maka untuk selanjutnya dapat di temukan pendekatan-pendekatan yang akan digunakan sebagai analisis pembiayaan. Ada beberapa pendekatan yang diterapkan oleh para pengelola bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Jaminan

Bank dalam memberikan pembiayaan selalu memberikan kualitas dan kuantitas jaminan yang dimiliki oleh peminjam.

2. Pendekatan Karakter

Bank mencermati dengan sungguh-sungguh hal yang berkaitan dengan karakter nasabah.

3. Pendekatan Kemampuan Pelunasan

Bank menganalisis kemampuan nasabah untuk melunasi jumlah pembiayaan yang telah diambil.<sup>3</sup>

Kemudian diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Syawal dengan judul *Analisa Penerapan Prinsip 5 C dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah di PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh* yang membahas mengenai penerapan prinsip 5 C yang sesuai dengan prosedur SOP dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pemberian pembiayaan dalam pencegahan serta meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah.<sup>4</sup>

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

Proses pembiayaan yang dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri yaitu dalam permohonan pembiayaan seorang anggota harus datang ke bank dengan membawa fotocopy KTP/SIM suami istri, fotocopy STNK, fotocopy BPKB/sertifikat tanah, fotocopy KK (Kartu Keluarga)/surat nikah, serta mengisi form pembiayaan dan melakukan pengajuan jumlah pembiayaan yang diinginkan. Kemudian setelah itu akan dilakukan wawancara singkat mengenai gambaran calon nasabah, menjelaskan akad pembiayaan yang ada pada bank tersebut yang sesuai dengan bagi hasil yang disepakati bersama di awal perjanjian.

Disini, peran seorang *account officer* dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan kepada calon nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri adalah dengan melakukan *survey* lapangan untuk melihat langsung kondisi nasabah, melihat karakter dan riwayat hidupnya dan juga melakukan *survey* lapangan dengan

---

<sup>3</sup> Muhammad, “*Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*”, (Yogyakarta: UPP AMPM YKPN, 2005), hlm. 60.

<sup>4</sup> Muhammad Syawal, Skripsi: “*Analisa Penerapan Prinsip 5 C dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah di PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh*”, (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

tetangga dekatnya untuk mendapatkan informasi atau data yang lebih akurat. AO juga harus melakukan kontrol *untuk kelancaran pembiayaan, memandu calon nasabah untuk mengisi form pengajuan pembiayaan yang sudah disediakan oleh bank*. Setelah itu akan dilakukan penilaian pembiayaan apakah calon nasabah tersebut layak atau tidak untuk direalisasikan pembiayaan jika kondisi usaha calon nasabah layak dan nilai jaminan sudah memenuhi syarat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Yusuf Jopie yang menyatakan bahwa *account officer* bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan yang ada didalam bank yang meliputi menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah serta melakukan *survey* terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan. Adapun peran *account officer* dalam bank adalah sebagai berikut:

1. Mengelola *Account*

Seorang *account officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawab sebagai personil bank.

2. Mengelola Produk

Seorang *account officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

3. Mengelola Pembiayaan

Seorang *account officer* harus berperan untuk memantau atas pinjaman yang diberikan kepada nsabaha agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. *Account officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang bisnis nasabahnya tersebut.

4. Mengelola Penjualan

Seorang *account officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *account officer* harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang akan ditawarkan.<sup>5</sup>

Kemudian diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alfi Ardiana dengan judul Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri yang membahas mengenai peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan secara sistematis dan bertahap.<sup>6</sup>

### **C. 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. Saat pengajuan kelayakan pembiayaan biasanya akan mengalami hambatan yang disebabkan oleh faktor internal bank dan eksternal bank. Misalnya hambatan dalam internal bank itu berkaitan dengan dokumen-dokumen, 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.

---

<sup>5</sup>Yusuf Jipie, “*Panduan Dasar Untuk Account Officer*”, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), hlm. 8-9.

<sup>6</sup> Alfi Ardiana, Skripsi: “*Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri*”, (IAIN Tulungagung, 2018).



Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfi Ardiana yang menyatakan bahwa faktor kendala dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan adalah sebagai berikut:

1. Faktor dari pihak bank

- a. Kelemahan saat menganalisis pembiayaan seperti kuantitas data rendah, tidak cermat saat menganalisa, jangka waktu pembiayaan terlalu lama, dan tidak lengkapnya informasi pembiayaan.
- b. Kelemahaan di dalam dokumen pembiayaan seperti pada saat pendokumentasian dan pengawasan terhadap fisik dokumen tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada.
- c. Kelemahan dalam pengawasan pembiayaan seperti terbatasnya informasi dan data yang berhubungan dengan penanganan pembiayaan bermasalah.
- d. Kelemahan dalam bidang gadai/agunan seperti tidak sesuainya agunan karena tidak diawasi dan dipantau dengan baik.

2. Faktor internal nasabah

- a. Kelemahan karakter nasabah seperti nasabah menghilang dan tidak mau membayar agunan
- b. Nasabah lalai dan melakukan penyimpangan penggunaan pembiayaan
- c. Kelemahan kemampuan nasabah seperti kemampuan manajemen yang kurang, informasi terbatas.
- d. Kelemahan manajemen nasabah seperti persaingan sangat tajam.
- e. Tindakan yang dapat mencegah terjadinya risiko pembiayaan

Tindakan pencegahan lebih baik dari pada tindakan penanggulangan prinsip inilah yang dipegang oleh seorang *account officer* untuk mencegah pengajuan pembiayaan.<sup>7</sup>

Dari sisi nasabah pembiayaan, juga mengungkapkan hal yang sesuai dengan pernyataan pihak bank, yang menyatakan bahwa hal yang menghambat dalam pengajuan pembiayaan itu adalah minimnya komunikasi serta adanya penyalahgunaan pembiayaan untuk diluar usaha, semisal nasabah ini 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 nasabah lainnya juga mengungkapkan 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 nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Muhammad bahwa risiko yang akan terjadi dari peminjaman adalah peminjaman yang akan tertunda atau terjadi ketidakmampuan peminjam untuk membayar kewajiban yang telah dibebankan. Analisis dan penyelesaian pembiayaan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:<sup>8</sup>

#### 1. Analisis Sebab Kemacetan

Analisis sebab-sebab kemacetan pembiayaan dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### a. Aspek Internal Bank

---

<sup>7</sup>Alfi Ardiana, Skripsi: “*Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri*”, (IAIN Tulungagung, 2018), hlm. 31.

<sup>8</sup>Muhammad, “*Manajemen Bank Syariah*”, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2008), hlm. 168.

- 1) Peminjam kurang cakap dalam usaha tersebut
  - 2) Perencanaan yang kurang matang
  - 3) Penggunaan data yang tidak sesuai dengan perencanaan
  - 4) Laporan keuangan tidak lengkap
- b. Aspek Eksternal Bank
- 1) Pengaruh lain di luar usaha
  - 2) Kenakalan peminjam
  - 3) Kemampuan daya beli masyarakat kurang.

Adapun solusi dalam menghadapi adanya hambatan saat proses pengajuan kelayakan pembiayaan dilihat dari faktor internalnya yaitu harus terpenuhinya dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi karena itu merupakan bagian dari mitigasi risikonya. Sedangkan dari faktor eksternalnya 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.

Kemudian diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Stevanie Helena Lapia dengan judul Analisis Kelayakan Pemberian Kredit Usaha Mikro dalam Upaya Mengantisipasi Terjadinya Kredit Bermasalah yang membahas tentang analisis

kelayakan pemberian kredit yang bertujuan untuk mengetahui analisis kelayakan pemberian kredit usaha mikro dan upaya mengantisipasi terjadinya kredit bermasalah.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Stevanie Helena Lapia, “*Analisis Kelayakan Pemberian Kredit Usaha Mikro dalam Upaya Mengantisipasi Terjadinya Kredit Bermasalah*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 51, No. 2, 2017.