

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,¹²⁴ 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.

¹²⁴ Wawancara dengan Anton Yudi Nugroho selaku SA (*Service Assisten*) di PT Bank Muamalat Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri pada tanggal 25 Maret 2020.

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 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 199/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.¹²⁵

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 *Financce*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *Share-e*

¹²⁵ Dikutip dari: <http://www.bankmuamalat.co.id/> , diakses pada tanggal 25 Maret 2020 pukul 11.29.

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.¹²⁶

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.

¹²⁶ Dikutip dari: <https://kedirikab.bps.go.id/>, diakses pada tanggal 25 Maret 2020.

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.

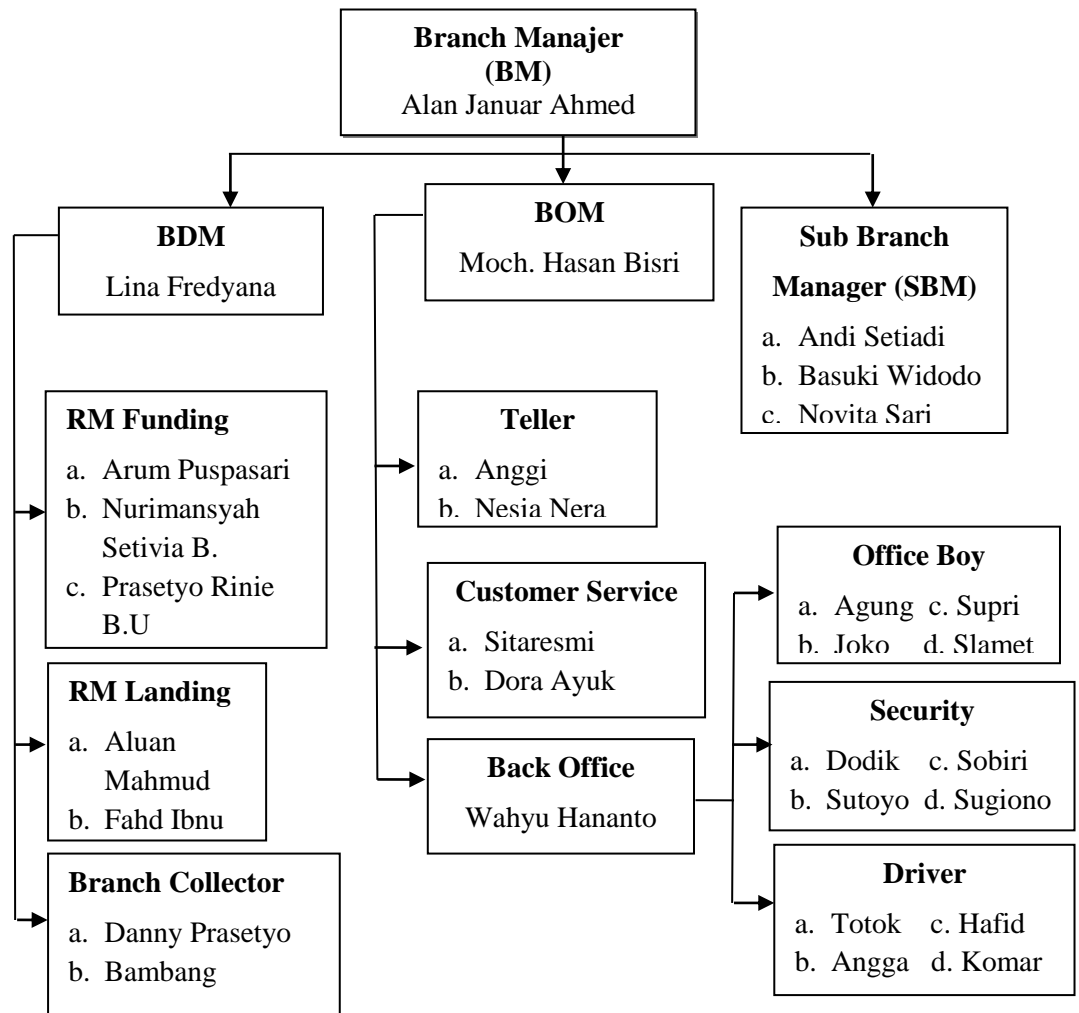
c. Motto

“Pertama Murni Syariah”

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

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 tindak-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 pengakhiran (*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, serta menjelaskan akad-akad yang ada dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Utama (KCU) Kediri.

B. Temuan Penelitian

Setelah melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dengan metode wawancara dan dokumentasi dapat dipaparkan data hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam Pembiayaan Mikro iB di Bank Muamalat KC Kediri?

Pembiayaan mikro adalah salah satu pembiayaan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dalam menyalurkan dananya kepada masyarakat yang digunakan untuk modal kerja, investasi, dan multiguna. Agar pembiayaan ini berjalan lancar sesuai dengan yang telah direncanakan maka harus memperhatikan pembiayaan tersebut layak atau tidak untuk disetujui, dan untuk mengetahui hal tersebut,

Bank Muamalat KC Kediri ini menggunakan prinsip 5C. Dari hasil wawancara di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang dikemukakan oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat KC 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 5C dalam melakukan kelayakan pengajuan pembiayaan. Semua prinsip 5C diterapkan dalam proses penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan tetapi yang lebih utama dalam prinsip 5C adalah karakter (character) dan kemampuan (capacity) menjadi faktor utamanya.”¹²⁷

Data tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang menyatakan bahwa:

“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”¹²⁸

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

¹²⁷ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹²⁸ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

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

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu 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 direalisasikannya pembiayaan yaitu harus melalui analisis 5C 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.”¹²⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa dalam strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang dilakukan oleh *account officer* yaitu disesuaikan dengan prinsip 5C. Semua prinsip 5C diterapkan dalam proses penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan tetapi yang lebih utama dalam prinsip 5C adalah karakter (*character*) dan kemampuan (*capacity*) menjadi faktor utamanya. Analisis 5C yang digunakan *account officer* dalam strategi

¹²⁹ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

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 (*capacity*) 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 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. Dan yang *kelima* yaitu kondisi ekonomi (*condition of economy*) yang bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai.

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 internsif 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.”¹³⁰

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

¹³⁰Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

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.

- a. *Bagaimana implementasi dari Character dalam pembiayaan mikro iB di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?*

Character adalah suatu sifat dan perilaku seseorang, apabila seseorang memiliki *Character* yang buruk maka akan berimbas buruk ketika dia diberikan pembiayaan dan tidak tercapainya kualitas pembiayaan yang baik dan sebaliknya apabila nasabah memiliki *Character* yang baik maka diharapkan nasabah memiliki tanggung jawab yang baik terhadap pembiayaan tersebut, seperti yang dikatakan oleh Ibu Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat KC Kediri, sebagai berikut:

“Pendekatan terhadap pengenalan character nasabah merupakan poin penting yang secara umum dilihat dari beberapa hal, diantaranya yaitu cek lingkungan ke masyarakat sekitar rumah calon nasabah, dimana tetangga merupakan pihak yang paling mengenal calon nasabah, apakah calon nasabah mempunyai karakter tidak baik seperti suka minum minuman keras, berjudi atau bahkan sering tidak menepati janji sehingga banyak yang datang kerumah untuk menagih, berikutnya bisa dilihat dari BI Checking calon nasabah, untuk melihat track record nasabah tersebut dalam pembayaran angsuran yang pernah dilakukan dan juga dapat dilihat secara langsung calon nasabah melakukan aktifitas dengan keluarga

serta cara berkomunikasi baik dengan AOM ataupun keluarganya.”¹³¹

Dari pernyataan Bapak Puspo selaku Account Officer di Bank Muamalat KC cara melihat *character* seseorang dari segi aktivitasnya di lingkungan seperti tetangga merupakan pihak yang paling mengenal calon nasabah, apakah calon nasabah mempunyai karakter tidak baik seperti suka minum minuman keras, berjudi atau sering tidak menepati janji sehingga banyak yang datang kerumah untuk menagih, berikutnya bisa dilihat dari BI Checking calon nasabah, untuk melihat track record nasabah tersebut dalam pembayaran angsuran yang pernah di lakukan dan pendekatan yang lain adalah melihat secara langsung calon nasabah melakukan aktifitas dengan keluarga serta cara berkomunikasi dengan AO ataupun keluarganya karena semua hal tersebut bisa merefleksikan *character* seseorang.

Ibu Rini menambahkan:

“bank memiliki alat yang digunakan untuk memperoleh gambaran tentang karakter dari nasabah mbak, biasanya bank melihatnya dengan meneliti riwayat hidup calon nasabah, meneliti reputasi calon nasabah di lingkungan usahanya, meminta bank to bank information, mencari informasi kepada asosiasi-asosiasi usaha dimana calon nasabah berada, mencari informasi apakah calon nasabah suka berjudi maupun berfoya-foya.”¹³²

Bapak Anton Yudi Nugroho menegaskan sebagai berikut:

¹³¹ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹³² Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U (Bagian *RM Funding* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

“sema berawal dari character nasabah, walaupun dia mampu untuk melunasi pembiayaan kalau memang characternya kurang baik ia tidak berniat melunasi ya akhirnya tidak melunasi.”¹³³

Dari penjelasan Bapak Anton Yudi Nugroho dapat diketahui bahwa *character* seseorang sangat menentukan etika baiknya ketika diberikan pembiayaan nasabah merasa bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut dan berusaha dengan sungguh-sungguh untuk membayar angsuran tepat waktu dan menyelesaikan pembiayaannya.

- b. *Bagaimana implementasi dari Capacity dalam pembiayaan mikro iB di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?*

Capacity merupakan kemampuan bayar seseorang dalam menyelesaikan pembiayaan yang diajukannya, apabila seseorang memiliki *capacity* yang buruk maka akan berimbas buruk ketika dia diberikan pembiayaan dan tidak tercapainya kualitas pembiayaan yang baik dan sebaliknya ketika nasabah memiliki *capacity* yang baik maka diharapkan bahwa nasabah tersebut pada akhirnya mampu untuk menyelesaikan pembiayaan tersebut seperti yang dikatakan oleh Ibu Puspo selaku AO di Bank Muamalat KC Kediri, sebagai berikut:

“Capacity adalah kemampuan nasabah untuk membayar angsuran, capacity ini dilihat dari pendapatan nasabah dari usahanya dikurangi dengan bebab-beban seperti biaya anak, biaya rumah tangga dan biaya lain-lain setelah diketahui kemampuan nasabah mengangsur, pihak AO bisa memutuskan

¹³³ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

sebesar berapa nasabah bisa dibiayai (plafon) dan dengan jangka waktu berapa lama (tenor).”¹³⁴

Dari pernyataan Ibu Puspo selaku Account Officer cara melihat *capacity* nasabah ini dilihat dari pendapatan nasabah dari usahanya dikurangi dengan beban-beban seperti biaya ana, biaya rumah tangga dan biaya lain-lain dengan demikian diketahui sisa pendapatan bersihnya agar ketika berjalannya suatu pembiayaan tidak terhambat oleh kemampuan nasabah untuk mengangsur dikarenakan beban-beban dikeluarkan karena yang dilihat di sini adalah uang sisa dari beban nasabah atau biasa disebut uang tenang. Pernyataan di atas dipertegas oleh Ibu Puspo selaku AO yang biasa menganalisa *capacity* nasabah pembiayaan mikro iB di Bank Muamalat KC Kediri mengatakan:

“dari perhitungan kemampuan nasabah pada pembiayaan maka bisa digunakan juga untuk patokan pemberian plafon, jadi tidak semua proposal dicairkan sesuai permintaan nasabah, tetapi juga melihat kemampuan nasabah dan juga untuk menentukan tenornya jangka waktu pelunasan.”¹³⁵

Dari penjelasan Ibu Puspo di atas menyatakan bahwa *capacity* tidak hanya untuk melihat kemampuan membayar angsuran dan menyelesaikan pembiayaan tetapi juga untuk memnetukan plafond dan tenor yang akan diberikan kepada pihak nasabah untuk mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah.

¹³⁴ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹³⁵ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

Pernyataan tersebut dipertegas oleh Bapak Anton Yudi Nugroho, sebagai berikut:

“kita lihat kemampuan riil keuangannya ini bisa dari pendapatan pribadi, usaha dan lain-lain”¹³⁶

Berdasarkan wawancara tersebut Bank Muamalat KC Kediri menilai kemampuan bayar nasabah dari kemampuan riil yang dimilikinya. Dari pernyataan tersebut maka dikatakan bahwa di Bank Muamalat KC Kediri menggunakan kemampuan riil ini bisa didapatkan dari pendapatan yang bisa berupa penghasilan dari usaha, bekerja, dan tambahan kemudian dikurangi pengeluaran nasabah. Dalam hal ini pengusaha memiliki perhitungan pendapatan yang berbeda pula meskipun pada inិតinya sama saja yaitu berdasarkan pendapatan dan pengeluaran nasabah.

Bapak Bapak Anton Yudi Nugroho menambahkan, bahwa:

“capacity merupakan analisis untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar pembiayaan yang dihubungkan dengan kemampuan dalam mengelola bisnis serta kemampuan mencari laba, dimana diteliti mengenai pendidikan dan pengalaman usahanya, reputasi usaha, riwayat usaha, keahlian, sehingga bank yakin bahwa usaha yang akan dibiayai dikelola oleh orang yang tepat.”¹³⁷

Menurut penjelasan di atas untuk mengetahui *capacity* atau kemampuan nasabah dalam membayar pembiayaan yaitu dikaitkan

¹³⁶ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹³⁷ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

dengan kemampuan nasabah dalam mengelola bisnis dan kemampuan dalam mencari laba, dimana diteliti dari pendidikan, pengalaman usaha, keahlian yang dimiliki dalam bidang usaha tersebut, sehingga bank memperoleh keyakinan bahwa usaha yang dibiayai oleh Bank Muamalat KC Kediri tersebut dikelola oleh orang yang tepat. Oleh karenanya pihak analisis pembiayaan akan melihat bagaimana kemampuan calon nasabah dalam menghasilkan laba, kemampuan dalam membiayai operasional sehari-hari dan memenuhi kewajiban pembiayaan.

Ibu Prasetyo Rinie B.U selaku *RM Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri mengatakan sebagai berikut:

“untuk mengukur capacity calon nasabah bank melakukan beberapa pendekatan yaitu dengan pendekatan historis, finansial, yuridis, manajerial, dan teknis”

Dari penjelasan Ibu Prasetyo Rinie B.U bahwasannya Bank Muamalat KC Kediri mengukur *capacity* calon nasabah menggunakan beberapa pendekatan, yaitu:

- 6) Pendekatan historis, adalah menilai *past performance*, apakah menunjukkan perkembangan dari waktu ke waktu.
- 7) Pendekatan finansial, adalah dengan menilai latar belakang pendidikan dari para pengurus.

- 8) Pendekatan yuridis, adalah suahkah calon mudharib memiliki kapasitas untuk ditujuk untuk mewakili badan usaha yang melakukan perjanjian pembiayaan dengan pihak bank.
- 9) Pendekatan manajerial, adalah penilaian keterampilan dan kemampuan nasabah melakukan fungsi-fungsi manajemen dalam memimpin usaha atau perusahaan tersebut.
- 10) Pendekatan teknis, adalah penilaian kemampuan calon mudharib mengelola faktor produksi, seperti bahan bau, tenaga kerja, mesin dan juga peralatan administrasi keuangan sampai pada penguasaan pasar.

c. *Bagaimana implementasi dari Capital dalam pembiayaan mikro iB di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?*

Capital adalah asset yang dimiliki nasabah. Apabila seseorang memiliki *capital* yang kurang memenuhi kriteria pembiayaan maka akan diragukan, ketika dia diberikan pembiayaan karena asset seseorang mencerminkan usaha dan pendapatan orang tersebut, dan sebaliknya ketika nasabah memiliki *capital* yang baik diharapkan nasabah tersebut pada akhirnya mampu untuk menyelesaikan pembiayaan tersebut karena *capital* mencerminkan juga kemampuan nasabah dalam menyelesaikan pembiayaan, seperti yang dikatakan oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat KC Kediri, sebagai berikut:

“kalau capital yang kita lihat disini, kita pakai beberapa penilaian untuk menilainya yaitu: asset, kondisi usaha, kondisi

umum, dan lain-lain. jadi kita lihat dulu seberapa banyak modal yang dimiliki nasabah kira-kira mampu cover pembiayaan yang kita kasih ke nasabah itu. Jadi misalnya usahanya rugi nasabah masih punya modal untuk menyelesaikan pembiayaannya.”¹³⁸

Berdasarkan wawancara tersebut, *capital* ini juga memiliki peran penting untuk menilai kelayakan nasabah mendapatkan pembiayaan. untuk menilainya Bank Muamalat KC Kediri melihat asset, kondisi usaha atau pekerjaan, dan kondisi umum lainnya. Jadi *capital* ini digunakan untuk berjaga-jaga apabila terjadi gagal bayar oleh nasabah

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Puspo selaku AO di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang menyatakan bahwa:

“capital adalah asset yang dimiliki, jadi sebelum menerima pembiayaan pihak AO melihat dulu asset yang dimiliki nasabah dari kendaraan yang dimiliki sampai rumah yang dimiliki walau bukan sebagai jaminan tetapi pihak AO mempertimbangkan hal tersebut untuk mengantisipasi apabila nasabah belum punya rumah sendiri dan ketika pembiayaan sudah berjalan pihak nasabah membeli rumah secara kredit dikhawatirkan angsuran terlalu berat dan mengakibatkan angsuran macet.”¹³⁹

Dari penjelasan Ibu Puspo tersebut menjelaskan bahwa *capital* atau asset nasabah selain mencerminkan kemampuan dan usaha

¹³⁸ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹³⁹ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

nasabah juga sebagai hal antisipasi ketika berjalannya waktu usaha yang dijalankan nasabah mengalami kegoyahan maka bisa dilunasi dari asset tersebut walau asset tersebut tidak dijadikan jaminan tetapi asset tersebut bisa dicairkan pemiliknya sendiri untuk melunasi pembiayaannya.

Ibu Puspo selaku *Account Officer* (AO) di Bank Muamalat KC

Kediri menambahkan:

“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.”¹⁴⁰

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa selain strategi 5C 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.

d. Bagaimana implementasi dari Collateral dalam pembiayaan mikro iB di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?

¹⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

Collateral adalah asset nasabah yang dijadikan jaminan kepada pihak Bank apabila nasabah tidak bisa menyelesaikan pembiayaannya maka pihak Bank berhak untuk menyita dan melelang asset tersebut. Ketika ada *collateral* dari nasabah maka Bank Muamalat KC Kediri berharap nasabah pembiayaan tersebut bisa menyelesaikan pembiayaannya. Agar asset yang dijadikan jaminan tidak mengalami pelelangan meskipun pihak Bank Muamalat KC Kediri juga tidak ingin hal ini terjadi.

Tetapi apabila pihak nasabah tidak mampu menyelesaikan pembiayaannya maka dengan terpaksa pihak Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelelangan dan menutup kekurangan angsuran anggota, seperti yang dikatakan oleh Ibu Puspo selaku AO di Bank Muamalat KC Kediri yang menyatakan bahwa:

“collateral adalah jaminan asset yang dimiliki dari nasabah dengan adanya jaminan maka nasabah diharapkan akan lancar dalam angsuran dan ada barang yang bisa dibuat ganti rugi apabila ada hal-hal yang tidak diinginkan seperti kredit macet, dengan demikian apabila nasabahnya belum ada record baik dalam angsuran pembiayaan atau belum pernah meminjam di bank maka jaminannya menurut peraturan pembiayaan yang diperbolehkan untuk dicairkan sebesar 80%-90% dari nilai jaminan.”¹⁴¹

Berdasarkan wawancara tersebut dengan adanya jaminan maka diharapkan nasabah akan lancar dalam hal angsuran pembiayaan dan

¹⁴¹ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

ada barang yang digunakan sebagai ganti rugi apabila ada hal-hal yang tidak diinginkan seperti kredit macet.

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

“Dalam analisis menggunakan strategi 5C 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/sertifikat tanah.”¹⁴²

- e. *Bagaimana implementasi dari Condition dalam pembiayaan mikro iB di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?*

Condition adalah keadaan suatu usaha nasabah dan prospek kedepan usaha tersebut, ketika *condition* usaha nasabah baik dan memiliki prospek kedepan yang baik maka diharapkan angsurannya juga akan baik dan lancar, sebaliknya ketika nasabah memiliki *condition* usaha yang tidak baik dikhawatirkan setelah berjalannya pembiayaan dan terjadi kolaps pada usaha nasabah tersebut maka akan mengakibatkan gagal bayar dan terjadi kredit macetm seperti yang dikatakan Ibu Prasetyo Rinie B.U selaku *RM Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri, sebagai berikut:

“condition adalah prospek usaha calon nasabah, pihak AO juga mempertimbangkan prospek usaha yang dijalankan

¹⁴² Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

nasabah kedepan karena nasabah bisa kondisinya berubah ketika usahanya mengalami perubahan, pengalaman yang pernah terjadi di Bank Muamalat KC Kediri adalah awal mulanya pembiayaan nasabah lancar tetapi karena terjadi kolaps terhadap usaha nasabah maka angsurannya menjadi terhambat sering telat bahkan diminta angsuran menjadi sulit maka dari itu prospek usaha calon nasabah sangat penting dalam pertimbangan pembiayaan tersebut.”¹⁴³

Menurut bapak Anton menyatakan bahwa:

“kondisi dilihat dari status sosial ekonomi dan pengaruh sikon ekonomi.”¹⁴⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut petugas AO Bank Muamalat Kediri mensurvey status sosial ekonomi nasabah apakah selama menjalankan usahanya nasabah melanggar adat istiadat dan kebudayaan masyarakat setempat atau justru lingkungan mendukung usaha yang sedang dijalankan anggota selama ini. Petugas juga melihat apakah pengaruh situasi dan kondisi ekonomi mendukung usaha yang sedang dijalankan nasabah. Karena apabila situasi kondisi ekonomi tidak mendukung usaha calon nasabah di masa yang akan datang.

Terkait dengan kondisi Bapak David Hidayat menyatakan:

“saat melakukan pengajuan saya ditanya tentang kondisi usaha saya apakah diterima di masyarakat ataukah tidak,

¹⁴³ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U (Bagian *RM Funding* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

selain itu pegawai juga datang kerumah saya untuk melihat usaha saya.”¹⁴⁵

Berdasarkan pernyataan tersebut maka kondisi yang dimaksud oleh Bank Muamalat KC Kediri yaitu kondisi usaha calon nasabah. Apakah diterima di masyarakat ataupun tidak. Karena apabila kondisi usahanya tidak diterima oleh masyarakat dapat menghambat perkembangan usaha tersebut. Pada akhirnya pembayaran pembiayaan yang diberikan Bank Muamalat KC Kediri pada nasabah terhambat apabila usaha nasabah kurang lancar atau sedang mengalami penurunan.

2. Dampak Penerapan Prinsip 5C sebagai Upaya Mencegah terjadinya Pembiayaan Bermasalah di Bank Muamalat KC Kediri

a. Apa dampak penerapan prinsip 5C di Bank Muamalat Kediri?

Sebelum suatu fasilitas pembiayaan diberikan maka pihak bank harus merasa yakin terlebih dahulu bahwa pembiayaan yang diberikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian atau analisa pembiayaan oleh pihak bank yang dapat dilakukan dengan berbagai prinsip untuk mendapatkan suatu keyakinan tentang nasabahnya.¹⁴⁶

Analisa pembiayaan dapat dilakukan dengan beberapa metode sesuai dengan kebijakan Bank Muamalat KC Kediri yaitu dengan

¹⁴⁵ Wawancara dengan Bapak David Hidayat (Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹⁴⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan.....*, hal. 91

menggunakan prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral, condition*). Mengingat pentingnya dilaksanakannya analisis prinsip 5C maka Bank Muamalat KC Kediri menerapkan prinsip 5C agar meminimalisir pembiayaan bermasalah.

Wawancara yang terhadap Ibu Prasetyo Rini Budi Utami selaku *RM Funding* menjelaskan:

“setiap bank syariah tentu tidak terlepas dari adanya menghadapi pembiayaan bermasalah yang dapat terjadi di kemudian hari. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Kediri adalah menerapkan prinsip pemberian pembiayaan yang benar sebelum memberikan fasilitas tersebut kepada calon nasabah. Untuk memperoleh keyakinan mengenai calon nasabah bank melakukan penilaian pembiayaan secara seksama terhadap character, capacity, capital, collateral, conditio yang dikenal dengan istilah prinsip 5C.”¹⁴⁷

Beliau juga menambahkan bahwa:

“pihak Bank Muamalat KC Kediri memiliki berbagai kriteria penilaian dari setiap aspek prinsip 5C yang digunakan sebagai acuan dalam menilai calon nasabah secara keseluruhan.”

Menurut wawancara yang dilakukan oleh Ibu Prasetyo Rini Budi Utami selaku *RM Funding* bahwa di Bank Muamalat KC Kediri melakukan upaya pencegahan pembiayaan bermasalah dengan menerapkan prinsip pemberian pembiayaan dengan benar sebelum memberikan fasilitas pembiayaan kepada calon nasabahnya yaitu dengan menerapkan prinsip 5C. Bank Muamalat KC Kediri juga

¹⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U (Bagian *RM Funding* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

memiliki beberapa kriteria penilaian dari aspek *character, capacity, capital, collateral, condition* yang digunakan sebagai acuan dalam menilai calon nasabah secara keseluruhan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat KC Kediri, yaitu:

“dampak dari penerapan prinsip character, capacity, capital, collateral yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Kediri bertujuan untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah dan dampaknya pada presentase NPF”¹⁴⁸

Analisis 5C merupakan faktor yang penting sebelum Bank Muamalat KC Kediri mengeluarkan pembiayaan kepada calon nasabah. Dan dampak dari diterapkannya prinsip 5C yaitu untuk mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah. Pembiayaan merupakan aktivitas yang menjadi sumber pendapatan utama Bank. Risiko gagal bayar yang mungkin bisa terjadi membuat Bank Muamalat KC Kediri perlu memperhatikan risiko pembiayaan bermasalah.

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

“yaa semakin rendah rasio NPF maka semakin rendah pula tingkat pembiayaan bermasalah yang terjadi berarti semakin

¹⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

baik kondisi bank. Di Bank Muamalat KC Kediri presentase NPF nya semakin turun setiap tahunnya mbak.”¹⁴⁹

NPF merupakan indikator dalam menilai kinerja fungsi bank, dimana fungsi bank adalah sebagai lembaga intermediasi. Tingkat NPF yang tinggi menunjukkan kesehatan bank yang rendah karena hal ini mengindikasikan banyak terjadi pembiayaan bermasalah. Namun dilihat dari presentase NPF di Bank Muamalat KC Kediri yang setiap tahunnya mengalami penurunan maka tingkat NPF yang semakin rendah sehingga menunjukkan kesehatan bank yang baik.

b. Apa hambatan dan bagaimana solusi dalam penerapan prinsip 5C pada pembiayaan mikro iB Bank Muamalat Kantor Cabang 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 dalam penerapan prinsip 5C dan juga penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang dikemukakan oleh Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat KC Kediri, yaitu”

“Hambatan dalam penerapan prinsip 5C pada pembiayaan biasanya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal bank. Kalau rata-rata internal itu biasanya berkaitan dengan

¹⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer (AO)* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

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.”¹⁵⁰

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu 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.”¹⁵¹

Pernyataan dari Ibu 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

¹⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹⁵¹ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

yang telah ditentukan. Hal demikian yang menghambat dalam pengajuan pembiayaan.”¹⁵²

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 pembiayaan kepada saya. Sehingga saya harus melengkapi beberapa dokumen yang telah ditentukan oleh pihak bank.”¹⁵³

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 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 memenuhisyarat terkendala oleh usaha calon nasabah yang kurang lancar/layak serta data yang kurang lengkap.

¹⁵² Wawancara dengan Nasabah A (Anggota Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹⁵³ Wawancara dengan Nasabah B (Anggota Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

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 penerapan prinsip 5C atau pada 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.

Dengan adanya keterbukaan oleh calon nasabah serta penyalahgunaan pembiayaan dan nilai jaminan yang tidak memenuhi syarat maka disini seorang *account officer* dalam penerapan prinsip 5C yang dikemukakan oleh bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat KC 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 5C.”¹⁵⁴

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Puspo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat KC Kediri yang menyatakan bahwa:

“Dari pihak kami sebisa mungkin mengedepankan prinsip 5C untuk meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah karena pembiayaan bermasalah akan berdampak pada keuangan.”¹⁵⁵

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 5C. Dari pihak bank selalu mengupayakan dengan mengedepankan prinsip 5C agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah, karena pembiayaan bermasalah akan berdampak pada keuangan.

Solusi yang diberikan oleh Bank Muamalat Kediri dalam penyelesaian hambatan yang dihadapi dalam penerapan prinsip 5C sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho selaku *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat KC 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-

¹⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten (SA)* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

*benar harus bisa membaca karakternya orang itu. Kalau kita tidak bisa ditakutkan nanti akan menyebabkan pembiayaan bermasalah nanti.*¹⁵⁶

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu 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.*¹⁵⁷

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat diketahui bahwa solusi dalam menghadapi adanya hambatan saat proses penerapan prinsip 5C pada saat proses pengajuan kelayakan pembiayaan dalam faktor internal yaitu harus terpenuhinya dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi karena itu merupakan bagian dari mitigasi resikonya. 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

¹⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Anton Yudi Nugroho (Bagian *Service Assisten* (SA) di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

¹⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Puspo (Bagian *Account Officer* di Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri) tanggal 14 September 2020.

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.

C. Analisis Data

1. Implementasi Prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition*) dalam Pembiayaan Mikro iB di Bank Muamalat KC Kediri

Adapun implementasi dari Prinsip 5C pada pembiayaan mikro iB di Bank Muamalat KC Kediri antara lain:

a. Character

- 1) Wawancara langsung kepada calon nasabah
- 2) *BI Checking*
- 3) Informasi pihak lain

b. Capacity

Dinilai dari:

- 1) Pendapatan nasabah dikurangi dengan beban-beban (biaya anak, biaya rumah tangga, dll)
- 2) Menilai kemampuan bayar nasabah dari kemampuan riil yang dimilikinya

- 3) Dilihat dari pendidikan, pengalaman usaha, reputasi usaha, riwayat usaha, keahlian dalam bidang usaha tersebut
- 4) Untuk mengukur capacity nasabah dilihat dari:
 - a) Pendekatan historis
 - b) Pendekatan finansial
 - c) Pendekatan yuridis
 - d) Pendekatan manajerial
 - e) Pendekatan teknis

c. *Capital*

- 1) Laporan keuangan calon nasabah
- 2) Modal (asset, kondisi usaha, kondisi umum, dll)

d. *Collateral*

- 1) Dengan adanya jaminan, diharapkan nasabah akan lancar dalam angsuran
- 2) Ada barang yang dijadikan jaminan atau juga sebagai ganti rugi apabila terjadi kredit macet

e. *Condition*

- 1) Dilihat dari sisi keadaan ekonomi
- 2) Lingkungan usaha (adat istiadat, kebudayaan, agama mayoritas setempat mendukung, jenis usaha legal menurut hukum dan agama)

- 3) Pihak bank melihat apakah pengaruh situasi dan kondisi ekonomi mendukung usaha yang sedang dijalankan nasabah dimasa yang akan datang.

2. Dampak Penerapan Prinsip 5C sebagai Upaya Mencegah terjadinya Pembiayaan Bermasalah di Bank Muamalat KC Kediri

Adapun dampak dari penerapan prinsip 5C antara lain:

- a. Meminimalisir dan mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah
- b. Untuk memperoleh keyakinan mengenai calon nasabah
- c. Untuk menentukan kelayakan pemberian pembiayaan