

BAB V

PEMBAHASAN

A. Efektivitas dan Peran *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BMI Cabang Kediri

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan dan dideskripsikan di bab sebelumnya, hasil penelitian menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatannya yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil yang memuaskan.¹⁵⁷ efektivitas dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan dalam perbankan syariah merupakan salah satu persyaratan yang mutlak harus dipenuhi dimana hal tersebut sudah umum diberlakukan pada lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan konvensional maupun syariah. Penerapan *Prudential Principle* meliputi prinsip 5C sampai dengan 6C yakni meliputi prinsip *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economy*. Dengan adanya 5 prinsip tersebut maka efektivitas dan peran *account officer* dalam kelayakan pengajuan pembiayaan sudah sesuai dengan aspek yang dapat dijadikan pertimbangan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Temuan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri telah menunjukkan bahwa penerapan 5C sampai dengan 6C sangat membantu *account officer* terutama dalam tugasnya. Dalam melakukan

¹⁵⁷ Ratna Ekasari, *Model efektivitas...*, hal 20

tugasnya seorang *Account Officer* memiliki fungsi ganda. Disatu pihak seorang *Account Officer* merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya yang tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Peran seorang *Account Officer* adalah mengelola *Account*, membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan, mengelola Produk, menjembatani kemungkinan memakai berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabah, mengelola Pembiayaan, melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan, mengelola Penjualan, agar dapat memasarkan produk yang ditawarkan.¹⁵⁸

Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Usanti & Abd Shomad Bank syariah melakukan upaya preventif dengan melakukan analisis 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economy*.¹⁵⁹ Tujuan analisa kelayakan pembiayaan di bank syariah adalah sama dengan analisa kelayakan kredit di bank konvensional, yaitu mencegah atau mengantisipasi lebih awal kemungkinan terjadinya *default* atau gagal bayar atas jasa pembiayaan oleh nasabah yang disebabkan oleh analisa kelayakan yang tidak memenuhi standar.

¹⁵⁸ Jopie, Yusuf, *Panduan Dasar Untuk Account ...*, hal 8-9.

¹⁵⁹ Trisadini P. Usanti dan Abd Shomad, *Transaksi bank syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offert, 2013) hal. 67.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ngaeni,¹⁶⁰ Nurdiana,¹⁶¹ bahwa penelitian ini juga menerapkan *prudential principle* yang berdasarkan dari 5 Prinsip, yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economy*.

B. Kendala *Account Officer* dalam Menentukan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala internal yang terjadi adalah dari data-data ataupun dokumen pada bank, dimana biasanya data dan dokumen nasabah tidak sesuai dengan kenyataan, yang selanjutnya yaitu SDM pada lembaga tidak sesuai dengan *skill* nya. Contohnya tidak semua karyawan dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri lulus dari syariah sehingga hal tersebut akan berdampak pada kinerja lembaga. yang terakhir yaitu nilai jaminan, dalam hal ini nilai jaminan berdampak pada nilai dari pembiayaan yang diambil apalagi nilai letak jaminan sangat berpengaruh. Jika jaminan terletak di samping sungai atau pemakaman maka nilai jaminan berpengaruh atau akan turun. Yang kedua merupakan kendala eksternal yaitu sulitnya menganalisis karakter nasabah, dimana dalam hal ini *Account Officer* harus benar-benar teliti biasanya melakukan *survey* atau kunjungan di rumah tetangga sekitar merupakan salah satu cara agar lebih mudah mengetahui karakter dari

¹⁶⁰Wulan Nur Ngaeni, *Analisis Peran Account Officer dalam memaksimalkan Pembiayaan dan Meminimalisir terjadinya Pembiayaan Bermasalah pada BMT Surya Melati Abadi Cabang Sambu*, (Tulungagung:Jurnal Tidak di Terbitkan, 2018), hal. 36

¹⁶¹Alfi Adriana, *Strategi dan Pemasaran Account Officer dalam menentukan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di Baitul Tanwil Muhammadiyah Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri*, (Tulungagung:Jurnal Tidak di Terbitkan, 2018), hal. 103

nasabah, yang terakhir adanya Virus Cov-19, dengan adanya virus tersebut banyak nasabah yang kesulitan dalam melakukan pembayaran sehingga dalam hal ini pihak LKS harus memiliki solusi.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan Noel Chabanir Tohir, Agar dana yang disalurkan produktif, lembaga keuangan syariah perlu didukung oleh SDM yang handal, khususnya para account officer atau petugas LKS yang langsung berhubungan dengan nasabah. Dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional, tugas tenaga pemasaran lembaga keuangan syariah ini relatif lebih berat dan rumit. Pada lembaga keuangan konvensional, target utama seorang *Account Officer* adalah menyalurkan dana lembaga keuangan secara aman. Pengembalian dana tidak harus hasil bisnis yang bersangkutan. Sementara pada lembaga keuangan syariah, selain faktor keamanan, bisnis yang dikelola oleh nasabah harus memiliki prospek yang menguntungkan karena sekecil-kecilnya hasil bisnis nasabah ini menentukan besar-kecilnya keuntungan yang diperoleh oleh lembaga keuangan. Namun demikian, apabila sudah terjalin kepercayaan dengan nasabah dan nasabah yang bersangkutan telah memahami syarat-syaratnya maka tugasnya lebih mudah.¹⁶²

Penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Riyadi dan Wahyuni yang salah satunya mencangkup dari kendala nasabah itu sendiri, yaitu peran *Account Officer* sangat mempengaruhi tingkat keuntungan yang akan didapatkan oleh lembaga keuangan, karena di

¹⁶² Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap...*, hal. 120

tangan *Account Officer* transaksi-transaksi terjadi antara customer dan *account officer* seperti halnya penilaian pada SDM (Sumber Daya Manusia).¹⁶³

Dari adanya kendala-kendala yang telah dialami seperti PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Kediri dalam peran *account officer* pada kelayakan pengajuan pembiayaan tentunya akan sangat berdampak. Agar dana yang disalurkan produktif, lembaga keuangan syariah perlu didukung oleh SDM yang handal, khususnya para *Account Officer* atau petugas LKS yang langsung berhubungan dengan nasabah. Dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional, tugas tenaga pemasaran lembaga keuangan syariah ini relatif lebih berat dan rumit. Pada lembaga keuangan konvensional, target utama seorang *Account Officer* adalah menyalurkan dana lembaga keuangan secara aman. Pengembalian dana tidak harus hasil bisnis yang bersangkutan.¹⁶⁴

Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Lailatul Nur Sya'adah dkk, bahwa yang menjadi penghambat dalam kegiatan *account officer* dalam kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri adalah adanya yaitu dalam manajemen pembiayaan yang meliputi pembiayaan musyarakah, mudharabah, ijarah, wakalah dan murabahah. Untuk strategi pemberian pembiayaan juga menerapkan strategi yang sama, sehingga membuat nasabah kesulitan dalam

¹⁶³ Fuad Riyadi dan Sri Wahyuni, *Peran Account Officer di Lembaga Keuangan Syariah*, MALIA (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam) Vol. 1, 2017

¹⁶⁴ Noer Azam Achsani, *Pembangunan dan Kebijakan Ekonomi Indonesia Menghadapi Tantangan Globalisasi Ekonomi*, (Bogor:IPB Press, 2016) hal. 267

memahami apa yang disampaikan oleh *Account Officer*.¹⁶⁵ Transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana dan/atau barang untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang disepakatai, sedangkan pembagian kerugian berdasarkan proporsi modal masing-masing.¹⁶⁶

C. Solusi *Account Officer* dalam Menentukan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa Solusi *Account Officer* dalam Menentukan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan dalam upayanya mengelola pembiayaan, Berkaitan dengan kendala internal dan eksternal maka ada beberapa solusi, yaitu mengevaluasi data nasabah, ketika terjadi perselisihan jadwal setelah adanya proses pengajuan pembiayaan maka pihak *Account Officer* akan benar-benar teliti dalam melakukan check data dan dokumen. Hal tersebut biasanya dilakukan oleh account officer sebelum melakukan pengajuan pembiayaan. Perekrutan sumber daya manusia yang memadai, dimana pada saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri akan berusaha merekrut calon SDM yang sesuai dengan ketentuan syariah. Pada saat ini banyak lembaga keuangan syariah lebih memilih karyawan dari bidangnya, dikarenakan hal tersebut akan memiliki dampak langsung pada kinerja karyawan itu sendiri terhadap lembaga. Mengevaluasi tata letak jaminan, yaitu memiliki akses

¹⁶⁵ Nur Lailatul Sya'adah dan Aslikhah, *Peran Account Officer dalam Manajemen Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan*. (Jurnal Ekonomi Islam) Vol. 10, 2017, No.2, 2019.

¹⁶⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *menguasai fungsi kepatuhan bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2018), hal 147

minimal roda 2, tidak dekat dengan makam ataupun sungai. Dengan begitu pemrosesan pangajuan pembiayaan tidak akan terhambat, dll. Biasanya jika ada nasabah memperbarui pembiayaan maka nilai jaminan juga akan ditambah atau dikurangi tergantung dengan jumlah pembiayaan yang diambil lagi.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Jopie, Yusuf Dalam melakukan tugasnya seorang *Account Officer* memiliki fungsi ganda. Disatu pihak seorang *Account Officer* merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya yang tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut. Bank yang memiliki *Account Officer* yang berkualitas baik tentunya akan sangat membantu dalam menghadapi persaingan pada situasi perbankan saat ini. Dimana hal tersebut sesuai dengan peran seorang *account officer* dalam perbankan dan tanggung jawabnya.¹⁶⁷ Contohnya Salah satu kinerja terbesar *Account Officer* adalah memasarkan produk pembiayaan kepada nasabah pada suatu bank maupun koperasi. Hal tersebut sesuai dengan solusi internal mengenai Perekrutan sumber daya manusia yang memadai.

Solusi dari kendala eksternal, yaitu melakukan analisis karakter, seperti melakukan survei dulu melihat kondisi tempat tinggal, usahanya, lingkungannya, kalau perlu bisa bertanya dengan tetangganya bagaimana

¹⁶⁷ Jopie, Yusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta 1997), hal 8-9.

karakter orang ini apakah bisa dipercaya, kemungkinan mereka akan jujur mengenai kondisi orang tersebut. Atau langsung melakukan kunjungan ke rumahnya. Memberikan kemudahan terhadap nasabah yang berdampak Cov-19, pihak lembaga keuangan sudah memberikan keringan tenggat waktu pembayaran pada mereka yang mengalami pandemi, hal tersebut tentunya tidak boleh disalah gunakan oleh nasabah. Bank muamalat akan memberikan sedikit keringan dengan pemberian tenggat waktu pelunasan ataupun pembayaran angsuran jika dirasa pada saat bulan tersebut si piutang tidak sanggup membayarkan piutangnya, hal tersebut tidak berlaku jika nasabah tidak memiliki surat pengantar seperti halnya surat pemutusan hubungan kerja, surat dinyatakan bangkrut dll.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Noel Chabannel Tohir Agar dapat melakukan pemasaran dengan baik *account officer* harus memiliki dua keterampilan, yaitu mengenal siapa saja yang membutuhkan produk yang akan ditawarkan (*people knowledge*) dan apa saja produk yang harus ditawarkan serta bagaimana penggunaannya (*people knowledge*). Bisnis perbankan juga mempraktikkan *marketing mixed*.¹⁶⁸ Hal tersebut sesuai dengan solusi eksternal mengenai analisis karakter. Dimana hal tersebut akan mencakup proses pada *produce, price, place, promotion, Prospecting*.

Serta hal tersebut sesuai dengan teori yang dikatakan oleh Jopie Jusuf, mengenai Karakteristik Kinerja *account officer* bahwa Untuk

¹⁶⁸ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012) hal. 120

menilai karakter debitor, account officer dapat mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yaitu, sesama *account officer*, baik dari bank yang sama maupun dari bank yang berbeda, bila pengecekan dilakukan dari bank lain, ini disebut *bank checking*. Nasabah bank yang memiliki bidang usaha yang sama dengan (calon) debitor. Supplier atau mitra bisnis dari (calon) debitor, dari para mitra bisnis ini kita dapat mengetahui berbagai hal.¹⁶⁹

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiana yang mengatakan bahwa dalam mengetahui solusi perlu mengetahui hambatan dalam penentuan pengajuan kelayakan pembiayaan yang masih belum mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁷⁰ Serta penelitian yang dilakukan oleh Lailatul Nur Sya'adah dkk, yang mengatakan bahwa dalam mengetahui strategi untuk mengatasi resiko pembiayaan bermasalah dengan menggunakan *rescheduling* dan memberikan somasi.¹⁷¹

¹⁶⁹ Jopie Jusuf, *Analisis Kredit Untuk Account officer*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007) hal. 235

¹⁷⁰ Alfi Adriana, *Strategi dan Pemasaran Account Officer dalam menentukan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di Baitul Tanwil Muhammadiyah Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri*, (Tulungagung:Jurnal Tidak di Terbitkan, 2018), hal. 103

¹⁷¹ Nur Lailatul Sya'adah dan Aslikhah, *Peran Accoun Officer dalam Manajemen Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan*. (Jurnal Ekonomi Islam) Vol. 10, 2017, No.2, 2019.