

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Selain Bank Syariah yang akhir-akhir ini banyak bermunculan di Indonesia, banyak pula bermunculan lembaga keuangan mikro yang berprinsip syariah, diantaranya adalah Baitul Maal wat Tamwil (BMT). Keberadaan BMT ini merupakan usaha untuk memenuhi keinginan masyarakat yang menginginkan jasa layanan yang berprinsip syariah untuk mengelola perekonomiannya. Keberadaan BMT ini setingkat dengan koperasi yang dalam mengoperasikannya berprinsip syariah. Praktek lembaga keuangan syariah di Indonesia tergolong relative baru, pada tahap pertama berdiri bank Islam, pada tahap berikutnya bermunculan lembaga keuangan bukan bank yang mengadopsi prinsip bagi hasil yaitu BMT.

Pesatnya perkembangan BMT di tanah air, khususnya dari sektor pembiayaan di karenakan semakin gencarnya informasi dan edukasi yang diterima oleh masyarakat. Salah satu indikator terakomodirnya keperluan akan informasi dan edukasi mengenai produk-produk pembiayaan BMT adalah memiliki sumber daya insani memiliki skill dan kompetensi pada sektor pembiayaan ini.¹

Produk di BMT salah satunya adalah penyaluran dana atau pembiayaan. Menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang

¹Kasmir,*Manajemen Perbankan*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada , 2002), hal. 33

Perbankan Syariah yang dimaksud dengan: “Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang di persamakan dengan berupa:

1. Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah.
2. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiyah bittamlik.
3. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam, dan istishna’.
4. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qardh.
5. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BMT syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai atau di fasilitasi dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujarah, tanpa imbalan, atau bagi hasil.²

Account Officer (AO) merupakan orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan BMT. Karena pentingnya masalah SDM dalam penjualan produk pembiayaan dari BMT, sehingga BMT berusaha sebaik mungkin mencetak para *AO*, agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, mengingat banyaknya hal-hal yang harus dipertimbangkan oleh seorang *Account Officer* dalam mencari nasabah. Adapun tugas-tugas yang biasanya di lakukan sebagai *Account Officer* adalah memasarkan pembiayaan, membuat analisis pembiayaan termasuk

²Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

analisis keuangan, agar nantinya bisa diperkirakan berapa jumlah pembiayaan yang bisa dicairkan.³

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak BMT dalam memasarkan produknya, oleh karena itu seorang *Account Officer* harus memiliki kecakapan menjual (*salesmanship*) yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan. Proses awal yang dilakukan seorang *Account Officer* untuk memasarkan produk BMT nya adalah dengan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak di biayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaan.

Account Officer akan melakukan kunjungan ke usaha nasabah, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang diperlukan nasabah tersebut sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah pemohon pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah atau nasabah pantas untuk dibiayai. Banyak sekali dijumpai, nasabah sebetulnya hanya tahu bahwa dia perlu pinjaman, tapi belum jelas berapa dan untuk apa. Di sini diperlukan kinerja seorang *Account Officer* untuk melakukan *probing*, agar kebutuhan pinjaman memang sesuai dengan keperluan nasabah (ada unsur tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat sasaran). *Account Officer* juga sekaligus menjadi konsultan, karena bagi nasabah, tak jarang mereka bisa bercerita, menunjukkan bon-bon, bukti penjualan atau pesanan, tetapi tidak bisa membuat laporan keuangan.⁴ Di samping itu, *Account Officer* merupakan

³Learning Centre BCA, *Handout Tugas dan Fungsi Account Officer BCA*, (Jakarta: PT. Bank Central Asia, 2009), hal. 59

⁴Arifin, Zainul, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.103

point of contact antara BMT dan pihak customer. Dimana *Account Officer* harus memelihara hubungan dengan nasabah dan wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus-menerus.⁵

Untuk menjamin peran *Account Officer* dalam menjual pembiayaan, BMT mengeluarkan peraturan yang dikelola oleh divisi SKHK (Satuan Kerja Hukum dan Kepatuhan) yang mengeluarkan SKSE (Surat Keputusan Surat Edaran) agar proses pemberian pembiayaan sesuai dengan prosedur berdasarkan landasan yang kokoh tersebut, BMT terus menciptakan lebih banyak nilai bagi nasabah khususnya dalam penyaluran pembiayaan modal kerja berupa pembiayaan lokal untuk membantu para pengusaha dalam mengembangkan usahanya. Hal ini merupakan tantangan bagi BMT dalam rangka menyalurkan pembiayaan kepada nasabah dan bersaing dengan BMT yang lainnya serta dalam rangka mengkampanyekan penyaluran pembiayaan yang memungkinkan tingkat pengembalian yang tinggi dan resiko pembiayaan macet yang kecil.⁶

Dengan adanya *Account Officer* yang berkualitas hal ini akan memberikan dampak positif terhadap BMT. Begitupun sebaliknya, jika BMT memiliki *Account Officer* yang kualitasnya dibawah standar akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi BMT tersebut. Pada BMT Istiqomah Tulungagung analisis pembiayaan dilakukan oleh *Account Officer*, yaitu officer yang

⁵Veithzal Rivai, *Credit Manajemen Handbook, Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir, dan Nasabah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 293

⁶Raharjaputra, Hendra S, *Manajemen Keuangan dan Akuntansi untuk Eksekutif Perusahaan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 237.

menangani *account* (nasabah) sehari-hari. Karena itu adalah mutlak bagi seorang *Account Officer* untuk menguasai teknik-teknik analisa pembiayaan agar dapat memberikan rekomendasi pembiayaan yang tepat.

Kemudian ketika pada suatu hari terjadi hal yang tidak diinginkan atau terjadinya penunggakan pembayaran maka pemberitahuan penagihan akan dilakukan setelah tenggang waktu tertentu atau tanggal jatuh tempo seperti yang dituangkan dalam perjanjian (misalnya 20 hari kepada merchant), BMT penerbit akan menagih kepada pemegang kartu sejumlah transaksi. Pemegang kartu akan ditagih, dengan terlebih dahulu diingatkan melalui telepon. Apabila tunggakan tersebut sudah melebihi waktu tertentu, pemegang kartu akan ditagih secara langsung oleh pihak penerbit kartu. Penagihan yang dilakukan biasanya dilakukan oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh penerbit kartu (*debt collector*). Setelah fase ini, permasalahan hukum mulai timbul, baik menyangkut kewajiban yang belum diselesaikan, maupun cara-cara terhadap penyelesaian kewajiban tersebut.

Seiring dengan perkembangannya yang pesat tidak bisa dipungkiri BMT selalu berhadapan dengan berbagai jenis risiko dengan tingkat kompleksitas yang beragam. Salah satu risiko tersebut adalah risiko pembiayaan bermasalah. Seperti halnya di dalam Bank konvensional, pembiayaan bermasalah juga kemungkinan terjadi di BMT, mengingat fungsi dan perannya yang tidak jauh berbeda dengan Bank konvensional. Pembiayaan bermasalah muncul sebagai akibat adanya risiko yang selalu melekat pada hampir keseluruhan aktivitas BMT.

Risiko dalam konteks BMT ini dapat diartikan sebagai kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan, dimana risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan.⁷

Berdasarkan hasil survey pendahuluan peneliti pembiayaan bermasalah merupakan salah satu resiko yang pasti dihadapi oleh setiap lembaga keuangan karena resiko ini sering juga disebut dengan resiko pembiayaan. Dalam menjalankan perputaran uang yang dihimpun dari masyarakat melalui simpanan dan deposito BMT Istiqomah Tulungagung memiliki beberapa produk pembiayaan yaitu pembiayaan Mudharabah, Musyarakah, Murobahah, Ba'i bi Tsaman Ajil dan Qardul Hasan dan BMT Harum Tulungagung memiliki beberapa produk pembiayaan yaitu pembiayaan Mudharabah, Musyarakah dan Murobahah. Dalam setiap praktiknya setiap lembaga keuangan tidak akan pernah luput dari resiko pembiayaan, begitu juga dengan BMT Istiqomah Tulungagung. Untuk pembiayaan bermasalah yang terjadi di BMT Istiqomah tahun 2014 sekitar 3,3% atau berada pada posisi sehat meski begitu jumlah pembiayaan bermasalah tahun 2015 meningkat di bandingkan dengan tahun 2016 yang hanya 3,0%.⁸ Sedangkan BMT Harum tahun 2014 sekitar 3,1% atau berada pada posisi sehat meski begitu jumlah pembiayaan bermasalah tahun 2015 meningkat 3,3% dan pada tahun 2016 yang hanya 2,7%.⁹

⁷Karim, Adiwarmarman, *Bank Islam: Aplikasi Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2006), hal.255

⁸ Hasil Wawancara Bpk. Fuad Manager BMT Istiqomah Tulungagung, 2 November 2017

⁹ Hasil Wawancara Bpk. Baderi Manager BMT Harum Tulungagung, 4 November 2017

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul *Peran Account Officer dan Debt Collector* dalam Manajemen Resiko Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung?
2. Bagaimana peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung?
3. Bagaimana peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung?
4. Bagaimana peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung?
5. Bagaimana faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung?
6. Bagaimana faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung.

2. Untuk mendeskripsikan peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung.
3. Untuk mendeskripsikan peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di Baitul BMT Istiqomah Tulungagung.
4. Untuk mendeskripsikan peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung.
5. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung.
6. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoretis

Hasil kajian ini diharapkan bisa menambah khazanah ilmiah, terutama berkenaan dengan peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan penambahan wawasan dalam mengambil kebijakan tentang peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko

pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung

b. Bagi Perpustakaan IAIN Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan koleksi penelitian dalam bidang BMT syariah, khususnya peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya penelitian ini dapat dijadikan kontribusi dan referensi dalam penelitian sejenis khususnya tentang peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung dan BMT Harum Tulungagung.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari interpretasi yang salah dalam memahami judul skripsi “Peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam Manajemen Resiko Pembiayaan di BMT Harum dan BMT Istiqomah Tulungagung” ini, perlu kiranya peneliti memberikan beberapa penegasan sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

- a. *Account Officer* (AO) merupakan orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan BMT. Karena pentingnya masalah SDM dalam penjualan produk pembiayaan dari BMT, sehingga BMT berusaha sebaik mungkin mencetak para AO, agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, mengingat banyaknya

hal-hal yang harus dipertimbangkan oleh seorang Account Officer dalam mencari nasabah.¹⁰

- b. *Debt Collector* adalah BMT akan melakukan penagihan atas transaksi yang dilakukan apabila terjadi keterlambatan dalam pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah diperjanjikan di awal.¹¹

2. Penegasan Operasional

Secara Operasional “Peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam Manajemen Resiko Pembiayaan di BMT Istiqomah dan BMT Harum Tulungagung” adalah pembiayaan bermasalah yang terjadi pada BMT dapat di minimalisir dengan melakukan analisis yang tepat yang dilakukan oleh pihak BMT yaitu meneliti tentang Peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam Manajemen Resiko Pembiayaan dan juga faktor pendukung dan penghambat di BMT Istiqomah dan BMT Harum Tulungagung.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dibagi dalam tiga bagian utama, yakni bagian preliminier, bagian isi atau teks dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

¹⁰Learning Centre BCA, *Handout Tugas dan Fungsi Account Officer BCA*, (Jakarta: PT. Bank Central Asia, 2009), hal. 59

¹¹ JohannesIbrahim, *Kartu Kredit: Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*. (Bandung: PT. Refika Aditama, 2004), hal. 68-69

Bagian preliminier, yang berisi halaman judul, halaman pengajuan, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, prakata, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran dan abstrak.

Bagian isi atau teks, yang merupakan inti dari hasil penelitian yang terdiri dari lima bab dan masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab.

Bab I adalah pendahuluan, yang berisi: latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II adalah landasan teori yang berisi tinjauan tentang teori yang akan melandasi bahasan penelitian meliputi Peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam Manajemen Resiko Pembiayaan dan penelitian terdahulu .

Bab III adalah metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data

Bab IV adalah laporan hasil penelitian, yang terdiri dari latar belakang, obyek penyajian dan paparan data serta temuan penelitian.

Bab V adalah pembahasan setiap rumusan masalah yang telah diketahui hasilnya yang diperkuat oleh teori yang ada di dalam landasan teori.

Bab VI adalah penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Bagian akhir dari skripsi ini berisikan daftar kepustakaan dan lampiran-lampiran yang berhubungan dan mendukung isi skripsi.