

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Resiko Pembiayaan

1. Pengertian Manajemen Risiko

Manajemen adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek.¹ Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarrah*, yaitu sarana untuk merealisasikan tujuan umum. Risiko sering dikatakan sebagai *uncertainty* atau ketidakpastian. Ketidakpastian sering diartikan dengan keadaan dimana ada beberapa kemungkinan kejadian dan setiap kejadian akan menyebabkan hasil yang berbeda. Tetapi, tingkat kemungkinan atau *probabilitas* kejadian itu sendiri tidak diketahui secara kuantitatif.² Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa risiko adalah peluang dari kemungkinan terjadinya peristiwa yang tidak diinginkan (merugikan) baik bagi perusahaan/lembaga, maupun bagi orang per orang.

Manajemen risiko didefinisikan sebagai suatu metode logis dan sistematis dalam identifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi,

¹Muhamad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: (UPP) AMPYKPN, 2002), hal. 148

² Bramanto Djohanoputro, *Manajemen Risiko Terintegrasi*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2006), hal. 16

serta melakukan monitoring dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktivitas atau proses.³

Manajemen Resiko adalah suatu bidang ilmu yang membahas tentang bagaimana suatu organisasi menerapkan ukuran dalam memetakan berbagai permasalahan yang ada dengan menempatkan berbagai pendekatan manajemen secara komprehensif dan sistematis.⁴

Manajemen risiko dapat dikatakan pula sebagai suatu pendekatan terstruktur atau metodologi dalam mengelola ketidakpastian yang berkaitan dengan ancaman. Manajemen risiko yang efektif oleh lembaga keuangan akan menghasilkan tingkat kinerja dan kesehatan yang baik bagi lembaga keuangan yang bersangkutan.⁵

Manajemen risiko adalah proses pengukuran atau penilaian risiko serta pengembangan strategi pengelolaannya. Strategi dapat diambil antara lain adalah memindahkan risiko ke pihak lain, menghindari risiko, mengurangi efek negatif risiko dan menampung sebagian atau semua konsekuensi risiko tertentu. Manajemen risiko tradisional terfokus pada risiko-risiko yang timbul oleh penyebab fisik atau legal (seperti bencana alam, kebakaran, kematian, serta tuntutan hukum).

³Ferry N. Idroes, *Manajemen Risiko Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hal 5-6.

⁴Irham Fahmi, *Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 2.

⁵Veithzal Rivai, dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management for Islamic Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 63-66

Manajemen risiko keuangan di sisi lain, terfokus pada risiko yang dapat dikelola dengan menggunakan instrumen-instrumen keuangan.⁶

Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko adalah kecukupan prosedur dan metodologi pengelolaan risiko sehingga usaha lembaga keuangan tetap dapat terkendali pada batas atau limit yang dapat diterima serta menguntungkan lembaga keuangan.

2. Tujuan dan Manfaat Manajemen Risiko

Ditetapkannya proses suatu manajemen risiko di dalam ruang lingkup manajemen perusahaan/perbankan tentunya memiliki tujuan-tujuan yang hendak dicapai. Tujuan manajemen risiko menurut Veithzal Rivai adalah sebagai berikut:⁷

a. Tujuan sebelum terjadinya peril

Tujuan yang ingin dicapai menyangkut hal-hal sebelum terjadinya peril antara lain:

- 1) Hal-hal yang bersifat ekonomis, misalnya upaya untuk menanggulangi kemungkinan kerugian dengan cara yang paling ekonomis, yang dilakukan dengan memulai analisis keuangan.
- 2) Hal-hal yang bersifat non ekonomis, yaitu upaya untuk menanggulangi kecemasan sebab adanya kemungkinan terjadinya peril tertentu dapat menimbulkan kecemasan dan ketakutan yang sangat tinggi.

⁶Amir Machmud Rukmana, *Bank Syariah (Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris Di Indonesia)*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010), hal. 135

⁷Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk ...*, hal. 81

- 3) Tindakan penanggulangan risiko yang dilakukan pihak ketiga atau pihak luar perusahaan, misalnya memakai atau memasang alat-alat keselamatan kerja tertentu di tempat kerja pada waktu bekerja, mengasuransikan aktiva yang digunakan sebagai agunan.

b. Tujuan sesudah terjadinya peril

Tujuan yang ingin dicapai menyangkut hal-hal setelah terjadinya peril dapat berupa:

- 1) Menyelamatkan operasi perusahaan
- 2) Mencari upaya-upaya agar operasi perusahaan dapat berlanjut sesudah perusahaan terkena peril
- 3) Mengupayakan agar pendapatan perusahaan tetap mengalir meskipun tidak sepenuhnya
- 4) Mengusahakan tetap berlanjutnya pertumbuhan usaha bagi perusahaan yang sedang melakukan pengembangan usaha
- 5) Berupaya tetap dapat melakukan tanggung jawab sosial dari perusahaan.

Selain daripada itu, secara umum tujuan manajemen risiko adalah berupa:

- 1) Memberikan atau menyediakan informasi tentang risiko kepada pihak regulator
- 2) Memastikan lembaga keuangan tidak mengalami kerugian yang bersifat *unacceptable*.

- 3) Meminimalisasi kerugian dari berbagai risiko kerugian yang bersifat *uncontrolled*
- 4) Mengukur eksposur dan pemusatan risiko
- 5) Mengalokasikan modal dalam membatasi risiko.⁸

Manajemen resiko ada beberapa manfaat yang akan diperoleh, yaitu:

- a. Perusahaan memiliki ukuran kuat sebagai pijakan dalam mengambil setiap keputusan, sehingga para manajer menjadi lebih berhati-hati dan selalu menempatkan ukuran-ukuran dalam berbagai keputusan.
- b. Mampu memberi arah bagi suatu perusahaan dalam melihat pengaruh-pengaruh yang mungkin timbul baik secara jangka pendek dan jangka panjang.
- c. Mendorong para manajer dalam mengambil keputusan untuk selalu menghindari risiko dan menghindari dari pengaruh terjadinya kerugian khususnya kerugian dari segi financial.
- d. Memungkinkan perusahaan memperoleh risiko kerugian yang minimum.
- e. Dengan adanya konsep manajemen risiko yang dirancang secara detail maka artinya perusahaan telah membangun arah dan mekanisme secara berkelanjutan.⁹

⁸ Adiwirman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 255

⁹ Rachmat Firdaus, *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 5.

3. Proses Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha lembaga keuangan. Proses manajemen resiko sebagai berikut:

a. Identifikasi risiko

Proses identifikasi risiko dilakukan dengan melakukan analisis terhadap karakteristik risiko yang melekat pada perusahaan tersebut, risiko dari produk dan kegiatan usaha perusahaan. Teknik identifikasi risiko yang dapat dipakai sebagai berikut:

- 1) Identifikasi seluruh risiko secara berkala.
- 2) Melakukan identifikasi risiko pada seluruh produk dan aktivitas bisnis perusahaan.
- 3) Menganalisis seluruh sumber risiko, yang paling tidak dilakukan terhadap risiko produk dan aktivitas perusahaan serta memastikan bahwa risiko dari produk dan aktivitas baru telah melalui proses manajemen risiko yang layak sebelum diperkenalkan atau dijalankan.¹⁰

b. Pengukuran risiko

Pengukuran risiko adalah proses sistematis yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengukur tinggi rendahnya risiko yang

¹⁰ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 44 - 45

dihadapi perusahaan melalui kuantifikasi risiko.¹¹Tindakan yang perlu diperhatikan adalah:

1. Evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data, dan prosedur yang digunakan. “Secara berkala” adalah minimal secara triwulanan atau lebih sesuai dengan perkembangan usaha perusahaan dan kondisi eksternal yang memengaruhi kondisi perusahaan.
2. Penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko apabila terdapat perubahan kegiatan usaha perusahaan, produk, transaksi, dan faktor risiko yang bersifat material yang dapat memengaruhi kondisi keuangan perusahaan.

c. Pemantauan risiko

Sistem dan prosedur pemantauan mencakup pemantauan terhadap besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil stress testing atau konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Pemantauan dilakukan baik oleh unit pelaksana maupun oleh SKMR (Satuan Kerja Manajemen Risiko). Hasil pemantauan disajikan dalam laporan berkala yang disampaikan kepada manajemen dalam rangka mitigasi risiko dan tindakan yang diperlukan.

¹¹Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hal. 325

d. Pengendalian risiko

Sebuah perusahaan harus memiliki sistem pengendalian risiko yang memadai dengan mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Proses pengendalian risiko harus disesuaikan dengan eksposur risiko atau tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko. Pengendalian dapat dilakukan dengan metode mitigasi risiko, antara lain lindung nilai dan penambahan modal untuk menyerap potensi kerugian.

4. Jenis-Jenis Risiko

a. Risiko Pembiayaan

Pada umumnya istilah risiko kredit dengan risiko pembiayaan adalah sama. Karena keduanya merupakan jenis produk dengan sistem yang sama. Yang membedakannya adalah sistem bunganya lembaga keuangan konvensional, dan bagi hasilnya pada lembaga keuangan Islam.

Risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan nasabah/atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban melunasi kredit pada lembaga keuangan.¹² Pada aktivitas pemberian kredit, baik kredit komersil maupun kredit konsumsi terdapat kemungkinan nasabah tidak dapat memenuhi kewajiban kepada lembaga keuangan karena berbagai alasan, seperti kegagalan bisnis, karena karakter nasabah yang tidak mempunyai itikad baik untuk memenuhi kewajibannya

¹²Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko I: Mengidentifikasi Risiko Pasar, Operasional, Dan Kredit Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), hal. 67

kepada lembaga keuangan, atau memang terdapat kesalahan dari pihak lembaga keuangan dalam proses persetujuan pembiayaan.

Definisi antara risiko kredit dengan risiko pembiayaan tidak jauh berbeda. Risiko pembiayaan adalah risiko akibat kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajibannya kepada lembaga keuangan sesuai perjanjian yang disepakati. Salah satu yang termasuk dalam kelompok risiko pembiayaan merupakan risiko yang timbul akibat terkonsentrasinya penyediaan dana kepada satu pihak atau kelompok pihak industri, sektor dan area geografis tertentu yang berpotensi menimbulkan kerugian cukup besar dan dapat mengancam kelangsungan usaha lembaga keuangan.

Risiko pembiayaan dapat bersumber dari berbagai aktivitas bisnis lembaga keuangan. Pada sebagian besar lembaga keuangan, (termasuk konvensional yang telah penulis sebutkan di atas) pemberian pembiayaan merupakan sumber risiko pembiayaan yang besar. Selain pembiayaan, lembaga keuangan menghadapi risiko kredit dari berbagai instrumen keuangan seperti surat berharga, akseptasi, transaksi antar lembaga keuangan, transaksi pembiayaan perdagangan, transaksi nilai tukar dan derivatif, serta kewajiban komitmen dan kontingensi. Pengelolaan risiko kredit mencakup beberapa hal penting,¹³ pertama, seorang pimpinan harus mampu melihat kemungkinan risiko kredit yang muncul dan disesuaikan

¹³ Sumarin, *Konsep Kelembagaan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 111

dengan kemampuan modal lembaga keuangan. Pada tataran operasional, semua produk dan aktivitas harus dihitung kemungkinan risiko yang akan muncul. Kedua, setiap aktivitas lembaga keuangan harus dijalankan sesuai dengan prosedur. Kebijakan prosedur pembiayaan seringkali memerlukan analisis potensi dan masalah dari sebuah proyek yang akan diberikan bantuan modal. Kebijakan prosedur pembiayaan harus memuat masalah batasan jumlah peminjaman yang bisa diberikan dan yang tidak bisa diberikan dalam proses kredit. Batasan jumlah peminjaman juga memperhitungkan kemungkinan perilaku moral hazard oleh peminjam ketika diberikan dalam jumlah kredit yang besar. Ketiga, lembaga keuangan harus selalu menjalankan prosedur administrasi kredit, pengukuran dan proses pengawasan. Kelengkapan sistem informasi seperti cepatnya prosedur pembiayaan sangat penting sebagai penunjang. Keempat, lembaga keuangan harus mengasuransikan kredit yang diberikan sebagai upaya untuk mengelola risiko. Manajemen risiko kredit tidak bisa dipungkiri juga bergantung pada *corporategovernance* (CG). Kelima, pengawasan harus selalu dilakukan sebagai upaya untuk menjaga efektifitas kinerja lembaga keuangan.

b. Risiko Pasar

Risiko pasar didefinisikan sebagai risiko kerugian pada posisi neraca serta pencatatan tagihan dan kewajiban di luar

neraca yang timbul akibat pergerakan harga pasar. Variabel pasar antara lain adalah suku bunga, nilai tukar,¹⁴risiko komoditas dan risiko ekuitas.¹⁵Risiko pasar ini dapat berupa perubahan nilai dari aset yang dapat diperdagangkan atau disewakan.

Risiko pasar yang timbul akibat pergerakan harga pasar, dapat berupa naik turunnya posisi rupiah terhadap valuta asing, harga saham dan sukuk, dan harga-harga komoditas terhadap nilai ekonomi riil dari aset yang dimiliki lembaga keuangan Islam. Apapun asetnya, lembaga keuangan Islam akan menghadapi risiko ini ketika aset yang dimiliki lembaga keuangan Islam tidak dipegang hingga jatuh tempo, namun hanya dipegang hingga periode waktu tertentu. Untuk terkena dampak risiko pasar, lembaga keuangan Islam tidak harus terlibat dalam aktivitas transaksi aktif. Dalam posisi pasif sekalipun, lembaga keuangan dapat terkena dampaknya seperti pada risiko nilai tukar mata uang.

c. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko yang disebabkan lembaga keuangan tidak mampu memenuhi kewajiban yang telah jatuh tempo, risiko ini muncul manakala lembaga keuangan tidak mampu memenuhi kebutuhan dana (*cash flow*) dengan segera dan dengan

¹⁴*Ibid*, hal. 112

¹⁵ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko ...*, hal. 135

biaya yang sesuai baik untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari guna untuk memenuhi kebutuhan dana yang mendesak.¹⁶

d. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko dari kerugian atau ketidakcukupan dan kegagalan dari proses internal, manusia, dan sistem yang gagal atau dari peristiwa internal.¹⁷Risiko ini lebih dekat dengan kesalahan manusia (*human error*), adanya ketidakcukupan dan atau tidak berfungsinya proses internal, kegagalan sistem, atau adanya problem eksternal yang mempengaruhi operasional lembaga keuangan. Tidak ada perbedaan yang cukup signifikan antara lembaga keuangan Islam dan lembaga keuangan konvensional terkait dengan risiko operasional.

Risiko operasional dapat menimbulkan kerugian keuangan secara langsung maupun tidak langsung, serta kerugian potensial berupa kesempatan yang hilang untuk memperoleh keuntungan. Disamping itu, risiko operasional juga dapat menimbulkan kerugian yang tidak dapat atau sulit dihitung secara kuantitatif, seperti nama baik atau reputasi lembaga keuangan, yang dampak kerugian terkait dengan reputasi pada akhirnya dapat berakibat pada kerugian finansial. Sebagai contoh reputasi lembaga keuangan yang terganggu dapat mengakibatkan para nasabah deposan maupun debitur

¹⁶ Sumarin, *Konsep Kelembagaan...*, hal. 112.

¹⁷Ferry N. Idroes, *Manajemen Risiko Perbankan: Dalam Konteks Kesepakatan Basel dan Peraturan Bank Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hal. 131

memindahkan aktivitas perbankan mereka kepada lembaga keuangan yang lain.

e. Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko yang terjadi diakibatkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis.¹⁸ Kelemahan aspek yuridis antara lain disebabkan adanya tuntutan hukum, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung atau lemahnya perikatan seperti tidak terpenuhinya syarat sahnya kontrak. Tidak ada perbedaan yang cukup signifikan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional terkait dengan risiko hukum.

f. Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko kerusakan potensial sebagai akibat opini negatif publik terhadap kegiatan lembaga keuangan sehingga mengalami penurunan jumlah nasabah atau menimbulkan biaya besar karena gugatan pengadilan atau penurunan pendapatan.¹⁹ Dalam Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011 dikatakan risiko reputasi adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negatif terhadap lembaga keuangan.

¹⁸ Adiwarmanto Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 277

¹⁹ Imam Ghazali, *Manajemen Risiko Perbankan* (Semarang: Pusat Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal 17

g. Risiko Strategik

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 13/23/PBI/2011 mendefinisikan bahwa Risiko Strategik adalah risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan atas bisnis.

Kurang responsifnya lembaga keuangan terhadap perubahan eksternal juga bagian dari risiko strategik. Akibat dari keputusan yang tidak tepat ini lembaga keuangan harus mengeluarkan biaya yang besar dan gagal mencapai target bisnisnya. Tidak ada perbedaan yang cukup signifikan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional terkait risiko ini.

h. Risiko Kepatuhan

Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 13/23/PBI/2011 mendefinisikan risiko kepatuhan sebagai risiko akibat lembaga keuangan tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku, serta prinsip syariah. Tidak ada perbedaan signifikan antara lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional terkait risiko ini, selain hanya pada masalah prinsip syariah yang melekat pada lembaga keuangan syariah.²⁰

²⁰ Sumarin, *Konsep Kelembagaan...*, hal. 144

Risiko kepatuhan melekat pada peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku. Antara lain ketentuan kewajiban pemenuhan modal minimum sesuai dengan profil risiko, batas maksimum pemberian kredit (BMPK), kualitas aktiva produktif (KAP), penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan ketentuan lainnya.

i. Risiko Kepatuhan Syariah

Risiko kepatuhan syariah didefinisikan sebagai risiko yang muncul akibat ketidakpatuhan lembaga keuangan Islam terhadap aturan dan prinsip syariah yang ditentukan oleh DPS atau lembaga sejenis dimana lembaga keuangan Islam beroperasi.²¹

j. Risiko Benchmark

Lembaga keuangan syariah tidak berhubungan dengan suku bunga, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam surat Al Baqarah : 279

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ
وَلَا تُظْلَمُونَ

*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”.*²²

²¹ Ghozali, *Manajemen Risiko...*, hal. 160

²² Al Quran surat Al Baqarah (2) : 279

Al- Qur'an Surat Ali-Imran : 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan*”.²³

hal ini ditunjukkan bahwa lembaga keuangan syariah tidak menghadapi risiko pasar yang muncul karena perubahan suku bunga. Namun bagaimanapun perubahan suku bunga di pasar, memunculkan beberapa risiko di dalam pendapatan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah memakai benchmark rate. Khususnya dalam akad Murabahah, dimana mark up ditentukan dengan menambahkan premi risiko pada benchmark rate.²⁴

k. Risiko Penarikan Dana

Perbedaan tingkat return pada tabungan atau investasi mengakibatkan ketidakpastian tentang nilai sebenarnya (real value) dari jenis simpanan tersebut. Perlindungan aset untuk memperkecil risiko kerugian akibat rendahnya tingkat return, mungkin menjadi faktor penting dalam keputusan penarikan dana para nasabah/deposan.²⁵

²³ Al Quran Surat Ali-Imran (3) : 130

²⁴Tariqullah Khan Habib Ahmed, *Manajemen Risiko Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 11

²⁵*Ibid*, hal. 14

1. Risiko Fidusia

Rendahnya tingkat return bank dibandingkan dengan tingkat return yang berlaku di pasar, juga berakibat pada munculnya risiko fidusia (fiduciary risk), yaitu ketika deposan atau investor menafsirkan rendahnya tingkat return tersebut sebagai pelanggaran kontrak investasi atau kesalahan manajemen dana oleh lembaga keuangan. Risiko fidusia bisa dipicu oleh pelanggaran kontrak oleh pihak lembaga keuangan. Misalnya tidak menjalankan kontrak dengan penuh kepatuhan pada ketentuan syariah.²⁶

B. Account Officer

1. Pengertian *Account Officer*

Account officer adalah aparat manajemen/lembaga keuangan yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.²⁷ *Account officer* dituntut memiliki keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, serta memiliki penguasaan pengetahuan yang bersifat teoritis. *Account officer* yang baik telah terbiasa dengan berbagai barang yang lazim digunakan untuk menganalisis, mengetahui cara-cara menganalisis, memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek

²⁶*Ibid.*, hal. 11

²⁷Jusuf Jopie. *Panduan Dasar Untuk Account Officer, Akademi Manajemen Perusahaan* (Yogyakarta: YKPN, 1997), hal. 8.

ekonomi keuangan, manajemen, hukum, dan teknis, serta memiliki wawasan yang luas mengenai prinsip-prinsip pembiayaan.

Account officer adalah petugas lembaga keuangan yang dalam melaksanakan pekerjaannya berusaha untuk menciptakan paket produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.²⁸ *Account officer* merupakan *point of contact* antara lembaga keuangan dengan pihak nasabah, dimana seorang *account officer* harus memelihara hubungan dengan nasabah dan wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus menerus.²⁹

Sistem *Account Officer* memiliki peranan yang besar, karena peranannya dalam menghubungkan lembaga keuangan dengan nasabahnya. Tugas *Account Officer* dimulai dari mencari, menilai, mengevaluasi, selanjutnya mengusulkan proposal pembiayaan nasabah, dan tidak berhenti disitu *Account Officer* juga harus tetap membina nasabahnya agar mampu mengembalikan dana yang telah dipinjam kepada lembaga keuangan. Bisa dikatakan *Account Officer* seperti konsultan bagi lembaga keuangan. Maka sebagai ujung tombak lembaga keuangan *Account Officer* harus memiliki integritas yang tinggi kepada lembaga keuangan, tidak memberikan usulan nasabah yang asal-asalan yang justru malah menjadi resiko bagi lembaga keuangan dikemudian hari.

²⁸*Ibid.*, hal. 20.

²⁹Veithzal Rivai, *Credit Manajemen Handbook...*, hal. 293.

Account Officer memiliki fungsi ganda. Di satu pihak ia merupakan personil lembaga keuangan yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank, dan di pihak lain ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik untuk nasabahnya yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut.³⁰

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *Account Officer* adalah seorang aparatur manajemen yang bertugas mencari, menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan pembiayaan nasabah kepada lembaga keuangan..

2. Peran dan Fungsi *Account Officer*

Peran dan fungsi seorang *Account Officer* adalah:

a. Mengelola Account

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

b. Mengelola produk

Seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

³⁰Jusuf, Jopie. *Panduan dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN,1997), hal. 8

c. Mengelola pembiayaan

Account Officer berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Untuk melaksanakan hal ini, seorang AO harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

d. Mengelola penjualan

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak lembaga keuangan dalam memasarkan produknya, maka seorang *Account Officer* juga harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

3. Karakteristik *Account Officer*

Account officer adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan lembaga keuangan.³¹ Karakteristik *account officers* ebagai berikut:

a. Karakteristik Personal

- 1) Inteligensia, baik dari sudut pandang akademis maupun sudut pandang praktis, seorang *account officer* harus mampu mangaplikasikan intelligensinya untuk memecahkan masalah.
- 2) Bertindak berdasarkan akal sehat.
- 3) Memiliki sifat ingin tahu.

³¹Dwijia Putri, *Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Account Officer [Ao] Pada Bank Swasta Di Singaraja Tahun 2013*, e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha

Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 2 No: 1 Tahun 2014), hal. 3.

- 4) Kemampuan untuk mendengarkan
- 5) Kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan analisis
- 6) Berorientasi pada hasil
- 7) Memiliki motivasi diri
- 8) Tegas dan Percaya diri
- 9) Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, kemampuan mengatur waktu, kemampuan beradaptasi, kemampuan bernegosiasi.³²

b. Kemampuan Teknis

- 1) Pemahaman akan suatu bisnis secara umum
- 2) Kemampuan untuk menganalisis laporan keuangan, ilmu ekonomi, pengetahuan tentang sumber informasi yang tersedia, pengetahuan tentang produk, marketing dan pembukuan.
- 3) Mengenal berbagai aspek dari berbagai industri.³³

C. Debt Collector

1. Pengertian *Debt Collector*

Istilah *debt collector* dalam dunia penagihan utang memang bukan suatu hal baru, meskipun tidak diketahui secara pasti kapan pekerjaan ini bermula namun diyakini bahwa *debt collector* telah ada sejak puluhan bahkan ratusan tahun lalu. Di dunia lembaga keuangan,

³²Jopie.Panduan Dasar..., hal. 21.

³³*Ibid.*,hal. 22.

penggunaan jasa *debt collector* merupakan hal yang biasa dilakukan, baik di dalam negeri maupun di luar negeri bahkan, perusahaan pembiayaan atau biasa disebut leasing juga menggunakan jasa serupa jika ingin menagih utang nasabahnya.

Debt collector merupakan pihak ketiga yang menghubungkan antara lembaga keuangan dan nasabahnya dalam hal penagihan pembiayaan, penagihan tersebut hanya dapat dilakukan apabila kualitas tagihan pembiayaan dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet.³⁴

Hal ini tercantum dalam Surat Edaran Bank Indonesia no.7/60/DASP Tahun 2005 Bab IV angka 1 dan 2 yang isinya berbunyi sebagai berikut :

- a. Apabila dalam menyelenggarakan kegiatan APMK Penerbit dan/atau Financial Acquirer melakukan kerjasama dengan pihak lain di luar Penerbit dan/atau Financial Acquirer tersebut, seperti kerjasama dalam kegiatan marketing, penagihan, dan/atau pengoperasian sistem, Penerbit dan/atau Financial Acquirer tersebut wajib memastikan bahwa tata cara, mekanisme, prosedur, dan kualitas pelaksanaan kegiatan oleh pihak lain tersebut sesuai dengan tata cara, mekanisme, prosedur, dan kualitas apabila kegiatan tersebut dilakukan oleh Penerbit dan/atau Financial Acquirer itu sendiri.
- b. Dalam hal Penerbit menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit, maka
 - 1) penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan apabila kualitas tagihan Kartu Kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas yang digunakan oleh industri Kartu Kredit di Indonesia, dan
 - 2) Penerbit wajib menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain tersebut, selain wajib dilakukan dengan memperhatikan

³⁴Masrudi Muchtar. *Debt Collector Dalam Optik Kebijakan Hukum Pidana*. (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2013), hal.1

ketentuan pada angka 1, juga wajib dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum.”³⁵

Jadi berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *debt collector* adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara lembaga keuangan dan nasabah dalam hal penagihan pembiayaan, penagihan tersebut hanya dapat dilakukan apabila kualitas tagihan kartu pembiayaan dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet.

2. Tata Cara Penagihan Oleh *Debt Collector*

Pada umumnya dunia *collector* sering dianggap negatif seperti apa yang dibayangkan oleh masyarakat pada umumnya. Dunia *collector* sebenarnya cukup luas dan memiliki cara kerja yang berbeda pula. Cara kerja tersebut, berdasarkan pada lama tunggakan nasabah. Cara kerja atau tingkatan *collector* secara umum adalah sebagai berikut:

a. *Desk collector*

Pada level bagian penagihan (*desk collector*), level ini adalah level yang pertama dari dunia *collector*, dan cara kerja yang dilakukan oleh *collector-collector* ini adalah hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan nasabah dan dilakukan dengan media telepon. Pada level ini *collector* hanya berfungsi sebagai pengingat (reminder) bagi nasabah atas kewajiban membayar cicilan. Bahasa yang di gunakan sopan dan halus, mengingat orientasinya sebagai pelayan nasabah.

³⁵Surat Edaran Bank Indonesia no.7/60/DASP tahun 2005

b. Debt collector

Level ini merupakan kelanjutan dari level sebelumnya, apabila ternyata nasabah yang telah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran. Cara yang dilakukan oleh penagih utang (*debt collector*) pada level ini adalah mengunjungi nasabah dengan harapan mengetahui kondisi nasabah beserta kondisi keuangannya.

Pada level ini *collector* memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban nasabah dalam hal melakukan pembayaran angsuran. Hal hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera diselesaikan.

Selain memberikan pengertian mengenai hal tersebut diatas, *collector* juga memberikan kesempatan atau tenggang waktu bagi debitur untuk membayar angsurannya, dan tidak lebih dari tujuh hari kerja. Meskipun sebenarnya lembaga keuangan memberikan waktu hingga maksimal akhir bulan dari bulan yang berjalan, karena hal tersebut berhubungan dengan *target collector*.

Collector diperbolehkan menerima pembayaran langsung dari nasabah, namun hal yang perlu diperhatikan oleh nasabah adalah memastikan bahwa nasabah menerima bukti pembayaran dari *collector* tersebut, dan bukti tersebut merupakan bukti pembayaran

dari perusahaan dimana nasabah tersebut memiliki kewajiban pembiayaan.

c. *Collector remedial*

Apabila ternyata debitur masih belum melakukan pembayaran, maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya yaitu juru sita (*collector remedial*). Pada level ini yang memberikan kesan negatif mengenai dunia dunia *collector*, karena pada level ini sistem kerja *collector* adalah dengan cara mengambil barang jaminan (bila pembiayaan yang disepakati memiliki jaminan) nasabah.

Cara yang dilakukan dan perilaku *collector* pada level ini tergantung dari tanggapan nasabah mengenai kewajibannya, dan menyerahkan jaminannya dengan penuh kesadaran, maka dapat dipastikan bahwa *collector* tersebut akan bersikap baik dan sopan. Namun apabila nasabah ternyata tidak memberikan itikad baik untuk menyerahkan barang jaminannya, maka *collector* tersebut dengan sangat terpaksa akan melakukan kewajibannya dan menghadapi tantangan dari nasabah tersebut. Yang dilakukannya pun bervariasi mulai dari membentak, merampas dengan paksa dan lain sebagainya, dalam menggertak nasabah.

Namun apabila dilihat dari segi hukum, *collector* tersebut tidak dibenarkan apabila sampai melakukan perkara pidana, seperti

memukul, merusak barang dan lain sebagainya, atau bahkan hal yang terkecil yaitu mencemarkan nama baik nasabah.

Untuk beberapa perusahaan lembaga keuangan, apabila kredit tidak memiliki barang jaminan, maka tugas *collector* akan semakin berat karena tidak ada yang bertindak sebagai juru sita, hal tersebut yang memberikan kesan kurang baik mengenai perilaku *debt collector*.³⁶

3. Keuntungan dan Kerugian Penggunaan *Debt Collector*

Dalam melakukan penagihan, lembaga keuangan pemberi pembiayaan menggunakan pihak ketiga (*debt collector*) sebagai pelaksana penagihan. Dengan kata lain lembaga keuangan penerbit menyetujui, mendukung, dan bertanggung jawab atas kelakuan *debt collector*. Dalam hal ini terdapat keuntungan dan kerugian dalam menggunakan jasa *debt collector*.

a. Keuntungan

- 1) Membantu manajemen lembaga keuangan dalam pengawasan arus kas dan pembenahan manajemen arus kas yang lebih baik.
- 2) Lembaga keuangan mampu menyeimbangkan antara target penjualan dan *collectibility* dari *client*.
- 3) Angsuran cepat terkumpul karena menggunakan pihak yang khusus menanganinya.

³⁶Muchtar.*Debt Collector ...*, hal. 22

b. Kerugian

- 1) Dalam memenuhi targetnya, tak jarang perilaku *debt collector* mengarah kepada tindak pidana, ini dapat mencoreng nama baik pihak lembaga keuangan.
- 2) Nasabah akan beranggapan bahwa mekanisme kerja *debt collector* adalah mencerminkan lembaga keuangan terhadap nasabahnya.³⁷

4. Prosedur Pembayaran Tagihan

Lembaga keuangan akan melakukan penagihan atas transaksi yang dilakukan. Prosedur pembayaran tagihan kartu pembiayaan dirumuskan dalam perjanjian penerbitan kartu pembiayaan sebagai berikut:³⁸

a. Pemberitahuan tagihan akan dikirim oleh lembaga keuangan setiap

bulan sekali kepada pemegang kartu. Pemegang kartu wajib untuk membayar tagihan tersebut seluruhnya atau paling tidak sebesar minimum pembayaran pada tanggal jatuh tempo.

Pemberitahuan penagihan akan dilakukan setelah tenggang waktu tertentu atau tanggal jatuh tempo seperti yang dituangkan dalam perjanjian (misalnya 20 hari kepada merchant), lembaga keuangan penerbit akan menagih kepada pemegang kartu sejumlah transaksi. Statement tagihan berisi perincian informasi mengenai hal-hal sebagai berikut:³⁹

³⁷*Ibid.*, 35

³⁸ Johannes Ibrahim, *Kartu Kredit: Dilematis Antara Kontrak dan Kejahatan*. (Bandung: PT. Refika Aditama, 2004), hal. 68-69.

³⁹Bank Indonesia (a), Pasal 16B Ayat (1).

- 1) Besarnya tagihan;
 - 2) Besarnya batas minimum pembayaran oleh Pemegang Kartu;
 - 3) Penjelasan informasi rincian denda, jika ada;
 - 4) Plafon pembiayaan dan sisa plafon pembiayaan;
 - 5) Tanggal transaksi;
 - 6) Tanggal pembukuan (posting);
 - 7) Besarnya nilai transaksi dalam valuta asing dan lawan rupiahnya, serta informasi nilai tukar, untuk transaksi yang dilakukan di luar negeri;
 - 8) Tanggal cetak tagihan;
 - 9) Tanggal jatuh tempo pembayaran;
 - 10) Kelonggaran waktu pembayaran apabila tanggal jatuh tempo pembayaran bertepatan dengan hari libur;
 - 11) Besarnya biaya-biaya; dan
 - 12) Besarnya denda atas keterlambatan pembayaran oleh Pemegang Kartu, jika ada.
- b. Bilamana terjadi kesalahan/keberatan terhadap tagihan dalam pemberitahuan tagihan, maka keberatan harus diajukan secara tertulis dalam waktu 15 (lima belas) hari sejak tanggal cetak lembar pemberitahuan tagihan.

- c. Segala kerugian yang timbul atas kesalahan/keberatan terhadap tagihan yang pemberitahuannya diterima lembaga keuangan setelah tanggal jatuh tempo adalah tidak sah dan menjadi tanggung jawab pemegang kartu.
- d. Besar minimum pembayaran dihitung berdasarkan presentase dan jumlah tagihan yang tercantum pada rekening tagihan, atau sekurang-kurangnya Rp. 50.000,-. Besarnya presentase tersebut akan ditetapkan oleh lembaga keuangan.
- e. Bila setelah tanggal jatuh tempo, pemegang kartu tidak membayar tagihan atau membayar kurang dari minimum pembayaran, maka akan dikenakan denda keterlambatan yang dihitung berdasarkan presentase dari jumlah minimum pembayaran atau sekurang-kurangnya Rp. 25.000,-. Besarnya presentase tersebut akan ditetapkan oleh lembaga keuangan. Keterlambatan pembayaran tagihan juga dapat menyebabkan penolakan transaksi, dan pemblokiran kartu secara otomatis.
- f. Jika pemegang kartu tidak melakukan kewajiban pembayaran, maka pemegang kartu dengan ini member hak dan kuasa kepada lembaga keuangan untuk:
 - 1) Mendebet rekening giro/tabungan/deposito atau jenis simpanan lainnya yang dimiliki pemegang kartu di lembaga keuangan.
 - 2) Mencairkan jaminan yang ada pada lembaga keuangan.

3) Meminta/melakukan penagihan pembayaran melalui jasa pihak ketiga.

4) Memanggil pemegang kartu melalui media massa.

5) Dengan cara-cara lain yang dianggap layak oleh lembaga keuangan.

Bilamana pemegang kartu akan bepergian lebih dari satu bulan maka pemegang kartu diwajibkan memberi instruksi yang jelas mengenai bagaimana tagihannya akan diselesaikan. Di dalam hal pemegang kartu melalaikan kewajibannya maka segala risiko yang timbul menjadi beban dan tanggungjawab pemegang kartu sendiri, dan dengan ini pemegang kartu membebaskan lembaga keuangan untuk melakukan segala tindakan hukum yang dianggap baik sesuai dengan pertimbangan lembaga keuangan sendiri.

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. Setelah fase ini, permasalahan hukum mulai timbul, baik menyangkut kewajiban yang belum diselesaikan, maupun cara-cara terhadap penyelesaian kewajiban tersebut.

D. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Willy dengan tujuan untuk mengetahui peran *Account Officer* dalam manajemen pembiayaan di BTM Mentari. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan begitu pentingnya peran *Account Officer* di BTM, bisa dikatakan bahwa *Account Officer* adalah nyawa lembaga.⁴⁰ Persamaan penelitian Willy dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek dan variable. Pada penelitian Willy objek penelitiannya adalah BTM Mentari sedangkan penelitian ini adalah BMT Harum dan BMT Istiqomah Tulungagung. pada penelitian Willy menggunakan satu variable yaitu *Account Officer* sedangkan penelitian ini menggunakan dua variable yaitu *account officer* dan *debt collector*.

Penelitian yang dilakukan oleh Herwin dengan tujuan untuk mengetahui penerapan teknik komunikasi *debt collector* dalam menagih pembayaran kredit bermasalah. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan usaha *Debt Collector* yang sedikit memaksa nasabah melakukan kewajibannya melunasi tagihan kredit motor yang telat membuat kesadaran masyarakat membayar kredit kendaraan bermotor menjadi penting, terlebih jika kesulitan membayar nasabah dapat

⁴⁰ Willy Ana Arifani, *Peran Account Officer dalam Manajemen Pembiayaan di BMT MENTARI Ngunut Tulung Agung*, (Tulungagung: skripsi tidak diterbitkan 2015)

mengajukan negoisasi supaya cicilan tagihan kredit motor dapat diangsur dengan kesepakatan antara nasabah dengan *debt collector*.

Persamaan penelitian Herwin dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu jenis pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek dan variable penelitian. Pada penelitian yang dilakukan oleh Herwin obyeknya adalah Adira Finance sedangkan penelitian ini adalah BMT Harum dan BMT Istiqomah Tulungagung. Pada penelitian yang dilakukan herwin menggunakan satu variable yaitu *debt collector* sedangkan penelitian ini menggunakan dua variable yaitu *account officer* dan *debt collector*.⁴¹

Penelitian yang dilakukan oleh Ifah dengan tujuan untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan *Account Officer* di BPR Harta Insan Karimah dalam mencegah timbulnya pembiayaan bermasalah. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan upaya yang dapat dilakukan *Account Officer* di BPR Harta Insan Karimah dalam mencegah timbulnya pembiayaan bermasalah adalah berhati-hati dalam pemberian pembiayaan, melakukan pendekatan kepada nasabah, mengadakan pengawasan pembiayaan secara terus-menerus, selain itu ada beberapa cara yang dapat dilakukan BPR Harta Insan Karimah yaitu , restructuring, rescheduling , penyitaan jaminan, *Write off*.

⁴¹ Herwin andhika tony, *penerapan teknik komunikasi debt collector dalam menagih pembayaran kredit bermasalah*, (Malang: skripsi tidak diterbitkan 2013)

Persamaan penelitian Ifah dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada obyek dan variable penelitian. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ifah obyeknya adalah BPR Harta Insan Karimah sedangkan penelitian ini di BMT Harum dan BMT Istiqomah Tulungagung. Pada penelitian yang dilakukan oleh ifah menggunakan satu variable yaitu *Account Officer* sedangkan penelitian ini menggunakan dua variable yaitu *account officer* dan *debt collector*⁴²

Penelitian yang dilakukan oleh Shinta dengan tujuan untuk mengetahui Penggunaan *Debt Collector* dalam Penyelesaian Kredit Macet pada Bank Standart Chartered. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor faktor yang mempengaruhi terhadap penggunaan jasa *debt collector* dalam penagihan kredit macet disebabkan karena tidak bekerjanya sarana hukum dan hukum dianggap tidak bekerja secara efektif dan efisien, bertele-tele proses penegakan hukum yang selama ini lebih sering mengecewakan masyarakat, dan ditambah lagi dengan ketidak mampuan pengadilan memberikan jaminan kepastian hukum dan berjalan singkat.

Persamaan penelitian Shinta dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan variable yang digunakan. Pada

⁴² Ifah latifah, *Peran Account Officer dalam menekan pembiayaan bermasalah di BPR Harta Insan Karimah*, (Jakarta:skripsi tidak diterbitkan 2008)

penelitian yang dilakukan oleh Shinta objeknya adalah Bank Standart Chartered sedangkan penelitian ini di BMT Harum dan BMT Istiqomah Tulungagung. Penelitian yang dilakukan Shinta menggunakan satu variable yaitu *debt collector* sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variable yaitu *account officer* dan *debt collector*.⁴³

Penelitian yang dilakukan oleh Dwija dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja *Account Officer* pada Bank Swasta di Singaraja. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif, dengan populasi penelitian berjumlah 73 orang dan sampel yang digunakan berjumlah 73 responden. Hasil penelitian menunjukkan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, motivasi kerja karyawan perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Account Officer*, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan bagian *Account Officer* pada bank swasta di Singaraja. Perbedaan penelitian Dwija dengan penelitian ini terletak pada pendekatan dan jenis penelitian, obyek, serta variable yang digunakan. Pada penelitian Dwija menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif sementara pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

⁴³ Shinta dwiningthya, *penggunaan Debt collector dalam penyelesaian kredit macet pada bank Standart Chartered*, (Jakarta: skripsi tidak diterbitkan 2012)

Pada penelitian Dwija Objek yang diteliti adalah bank swasta di singaraja sedangkan penelitian ini objek yang diteliti adalah BMT Istiqomah dan BMT Harum Tulungagung. Pada penelitian Dwija variable yang digunakan adalah motivasi, kepuasan kerja dan *Account Officer*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan dua variable yaitu *Account Officer* dan *debt collector*.⁴⁴

⁴⁴ Dwija Putri, *Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Account Officer Ao Pada Bank Swasta Di Singaraja Tahun 2013*, e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1 (Vol: 2 No: 1 Tahun 2014)