

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut :

1. *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil BMT.
2. *Account officer* melakukan analisis resiko pembiayaan yang terjadi ketika pencairan pembiayaan dilakukan, namun setiap resiko dapat diminimalisir yang artinya agar usaha yang dilakukan mendapatkan laba yang banyak, maka kegiatan usaha harus di meminimalkan resiko yang akan muncul. Analisis pembiayaan yang digunakan di BMT Istiqomah dengan menggunakan analisis 5C yaitu:
  - a. Character, menganalisis pembiayaan yang paling di utamakan adalah melihat dari segi Character calon nasabah, memang tidak mudah untuk melihat character seseorang, namun untuk mengetahui karakter seseorang tidak perlu harus memantau 24 jam kegiatan orang tersebut. untuk mengetahui character seseorang yang bisa kita

lakukan di antaranya bertanya kepada tetangganya, rekan bisnisnya dan juga saudaranya.

- b. Capacity, kapasitas calon nasabah sangat penting diketahui seperti kondisi likuiditas dan rentabilitas, jenis pembiayaan konsumtif, analisis diarahkan pada kemampuan sumber penghasilan calon nasabah membiayai seluruh pengeluaran bulanannya.
  - c. Capital, Capital yang disertakan dalam obyek pembiayaan perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam.
  - d. Collateral atau jaminan sangatlah penting dalam melakukan pencairan pembiayaan, maksimal ACC nya 50% dari harga jaminan.
  - e. Condition merupakan keadaan yang meliputi kebijakan pemerintahan, politik, segi budaya yang mempengaruhi perekonomian. Hal ini dengan melihat kondisi usaha nasabah.
3. Upaya *Account Officer* untuk menekan resiko pembiayaan dilakukan dengan menyeleksi lebih spesifik dalam mencari nasabah pembiayaan dan memaksimalkan dalam menganalisis calon nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Jusuf Jopie yang mengatakan bahwa *Account officer* adalah aparat manajemen/lembaga keuangan yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.<sup>1</sup> *Account officer* dituntut memiliki keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, serta memiliki

---

<sup>1</sup>Jusuf Jopie. *Panduan Dasar Untuk Account Officer, Akademi Manajemen Perusahaan* (Yogyakarta: YKPN, 1997), hal. 8.

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

Peran dan fungsi seorang *Account Officer* adalah:

1. 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.

2. Mengelola produk

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

3. 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.

#### 4. Mengelola penjualan

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak lembaga keuangan dalam memasarkan produknya,<sup>2</sup> maka seorang *Account Officer* juga harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.<sup>3</sup>

Pemberian pembiayaan kepada seorang customer agar dapat mempertimbangkan terlebih dahulu harus memenuhi syarat syarat yang dikenal dengan prinsip 5 C<sup>4</sup>. Prinsip klasik tersebut adalah:

##### a. *Character*

*Character* ini menggambarkan watak dan kepribadian seorang calon nasabah. Cara yang perlu dilakukan oleh bank untuk mengetahui *character* calon nasabah adalah sebagai berikut:

##### 1) BI Cheking

Bank dapat melakukan penelitian dengan melakukan *BI cecking*, yaitu melakukan penelitian terhadap calon nasabah dengan melihat data nasabah melalui komputer yang *online* dengan Bank Indonesia.

##### 2) Informasi dari Pihak Lain

Dalam hal ini calon nasabah masih belum memiliki pinjaman di bank lain, maka cara yang efektif ditempuh yaitu dengan meneliti calon nasabah melalui pihak-pihak lain yang mengenal dengan baik calon nasabah.

---

<sup>2</sup> Dwija Putri. E-journal... hlm.3

<sup>3</sup> Jusuf Jopie. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, hlm 8-9

<sup>4</sup> Ifah latifah. peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah... skripsi hlm.65

### b. *Capacity*

Analisis terhadap *capacity* ini ditunjukkan untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam memebuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayaan. Kemampuan keuangan calon nasabah sangat penting karena merupakan sumber utama pembayaran.

Beberapa cara yang dapat ditempuh dalam mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah antar lain:

#### 1) Melihat Laporan Keuangan

Dalam laporan keuangan calon nasabah, maka akan dapat diketahui sumber dananya, dengan melihat laporan arus kas.

#### 2) Memeriksa Slip Gaji dan Rekening Tabungan.

Cara lain yang dapat ditempuh oleh bank syariah, bila calon nasabah pegawai, maka bank dapat minta fotokopi slip gaji bulan terakhir dan didukung oleh rekening tabungan sekurang kurangnya untuk tiga bulan terakhir.

#### 3) Survei ke Lokasi Calon Nasabah

Survei ini diperlukan untuk mengetahui calon nasabah dengan melakukan pengamatan secara langsung.

### c. *Capital*

Capital atau modal merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Cara yang ditempuh oleh bank untuk mengetahui *capital* antara lain:

#### 1) Laporan Keuangan Calon Nasabah

Dalam hal ini calon nasabah adalah perusahaan, maka struktur modal ini penting untuk menilai tingkat *debt to equity ratio*. Perusahaan dianggap kuat dalam menghadapi berbagai resiko apabila jumlah modal sendiri yang cukup kuat.

#### 2) Uang Muka

Uang muka yang dibayarkan dalam memperoleh pembiayaan. Dalam hal calon nasabah adalah perorangan, dan tujuan penggunaannya jelas, misalnya pembiayaan untuk pembelian rumah dan sebagainya.

#### d. *Collateral*

Merupakan agunan yang diberikan oleh calon nasabah atau pembiayaan yang diajukan. Agunan merupakan sumber pembayaran kedua. Dalam hal nasabah tidak dapat membayar angsurannya, maka bank syariah dapat menjual agunannya. Secara terperinci pertimbangan atas *collateral* dikenal dengan sebutan:

##### 1) *Marketability*

Agunan yang diterima oleh bank haruslah agunan yang mudah diperjual belikan dengan harga yang menarik dan meningkat dari waktu ke waktu.

##### 2) *Ascertainability of value*

Agunan yang diterima memiliki standar harga lebih pasti.

3) *Stability of value*

Agunan yang diserahkan bank memiliki harga yang stabil, sehingga ketika agunan dijual, maka hasil penjualan bisa *meng-cover* kewajiban debitur.

4) *Transferability*

Agunan yang diserahkan bank mudah dipindah tangankan dan mudah dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain.<sup>5</sup>

e. *Condition of Ekonomy*

Merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian. Bank perlu melakukan analisis dampak kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah dimasa yang akan datang.

Beberapa cara analisis terkait dengan *condition economy* antara lain:

- 1) Kebijakan pemerintah. Perubahan kebijakan pemerintah digunakan sebagai pertimbangan bagi bank untuk melakukan analisis *condition of economy*.
- 2) Bank syariah tidak terlalu fokus terhadap analisis *condion of economy* pada pembiayaan konsumsi.

Prinsip analisis pembiayaan didasarkan pada rumus 5C

- 1) *Character* artinya sifat atau karakter nasabah mengambil pinjaman.
- 2) *Capacity* artinya, kemampuan nasabah untuk menjalankan usaha dan mengembalikan pinjaman yang diambil.

---

<sup>5</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*, (Jakarta:Kencana,2011), hlm. 120

- 3) *Capital* artinya, besarnya modal yang diperlukan peminjam.
- 4) *Colateral* artinya, jaminan yang telah dimiliki yang diberikan peminjam kepada bank.
- 5) *condition* artinya, keadaan usaha atau nasabah prospek atau tidak.

5C tersebut kadang ditambah dengan 1C, yaitu, *Constrain* artinya hambatan hambatan yang mungkin mengganggu proses usaha.<sup>6</sup>

## **B. Peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa Peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung adalah sebagai berikut :

### 1. Saat nasabah mengajukan pembiayaan

Peran dari *account officer* adalah melakukan survey, mempertimbangkan jaminan yang diajukan oleh nasabah dan mengecek persyaratan nasabah yaitu KTP, KK, fotokopi jaminan (BPKB, STNK untuk jaminan sepeda motor atau mobil) kemudian diajukan kepada manager untuk mendapatkan persetujuan penyaluran pembiayaan.

### 2. *Account officer* melakukan analisis

*Account Officer* dalam melakukan analisis harus selalu menjunjung tinggi nilai profesionalisme dalam tindakannya. Seorang *Account Officer* juga harus memiliki prinsip sendiri berdasarkan analisis yang dilakukannya. Disinilah peran *Account Officer* sangat di

---

<sup>6</sup> Muhammad. *Menejemen Bank Syariah*, (Yogyakarta:(UPP)AMPYKPN, 2008), hlm. 261



butuhkan dalam melakukan manajemen pembiayaan yang ada di BMT Harum ini, disini dari awal pengajuan kemudian survey dan pencairan semuanya dipegang oleh *Account Officer* yang bersangkutan dengan nasabah. Analisis pembiayaan yang digunakan di BMT Harum dengan menggunakan analisis 5C yaitu :

a. Character

Penilaian karakter sangat menentukan kelancaran pembayaran kewajiban setiap bulannya dan pelunasan pada saat pembiayaan jatuh tempo. Menganalisis pembiayaan yang paling diutamakan adalah melihat dari segi Character calon nasabah, memang tidak mudah untuk melihat character seseorang, namun untuk mengetahui karakter seseorang kita tidak perlu harus memantau 24 jam kegiatan orang tersebut. Untuk mengetahui character seseorang yang bisa kita lakukan di antaranya bertanya kepada tetangganya, rekan bisnisnya dan juga saudaranya. Dan jika yang dihadapi pegawai negeri maka *account officer* menilai dari karakter lingkungan dan kapasitasnya.

b. Capacity

Kapasitas calon nasabah sangat penting diketahui, hal ini penting untuk memahami kemampuan seseorang untuk berusaha hal ini dapat dipahami karena watak yang baik semata-mata tidak menjamin seseorang mampu menjalankan bisnisnya atau tidak. Capacity untuk jenis pembiayaan yang besar

sangat penting untuk diketahui, karena semakin besar nilai pinjaman maka semakin besar juga risiko yang akan dihadapi oleh pihak BMT, untuk menilai Capacity calon nasabah petugas biasanya bertanya kepada relasi bisnisnya, bisa juga dilihat dari perputaran uang usahanya.

c. Capital

Capital merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Modal yang perlu diketahui calon nasabah memiliki penghasilan berapa, kemampuan untuk membayar atau mengembalikan uang ke BMT berapa besar. Pengukuran modal nasabah bisa dilihat dari stok barang jika nasabah itu adalah seorang pedagang, di lihat juga dari kebutuhan keluarganya, gaya hidup, kalau keluarganya suka hura-hura itu bisa mengurangi nilai untuk analisisnya<sup>7</sup>

d. Collateral

Collateral ini harus dinilai oleh BMT untuk mengetahui sejauh mana risiko kewajiban financial calon nasabah kepada BMT. Untuk jaminan kendaraan bermotor dilihat dari kondisi kendaraan, kami juga harus selalu updet dengan harga pasaran kendaraan, dan tanah, perlu dilihat juga apakah tanahnya Market atau tidak, untuk jaminan tidak berani jika

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Djuwito, pada tanggal 18 Desember 2017

berupa tanah sawah. pemberian pembiayaan biasanya dilihat dari 60% harga jual jaminan yang ada pada saat itu.

e. Condition

Condition merupakan keadaan yang meliputi kebijakan pemerintahan, politik, segi budaya yang mempengaruhi perekonomian. Ini dilakukan agar jika dikemudian hari nasabah tidak dapat mengembalikan pokok pinjaman beserta nisbah bagi hasilnya maka berhak atas barang jaminan tersebut dilelang dan hasilnya untuk menutupi kekurangan dari utang nasabah tersebut. Usaha ini diarah untuk melihat kondisi ekonomi calon nasabah apakah calon nasabah layak untuk mendapatkan tambahan modal usaha atau tidak.

3. Upaya *Account Officer* untuk menekan resiko pembiayaan

Untuk menekan resiko pembiayaan dilakukan dengan melakukan pengawasan, untuk pengawasan yang kami lakukan biasanya hanya melihat dari rekening koran nasabah yang bersangkutan, selain itu juga sering melakukan kunjungan ke tempat nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Rivai yang mengatakan bahwa *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.<sup>8</sup> Sistem *Account Officer*

---

<sup>8</sup>Veithzal Rivai, *Credit Manajemen Handbook...*, hal. 293.

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.

Kemudian diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ifah latifah, mengatakan bahwa untuk meminimalisasi resiko pembiayaan adalah dengan melakukan pengawasan, tujuannya adalah mencegah sedini mungkin timbulnya praktek pemberian pembiayaan yang tidak sehat, merosotnya mutu pembiayaan yang disalurkan dan hal-hal lain yang dapat merugikan pihak bank, semakin besar jumlah pembiayaan yang disalurkan maka semakin insentif pengawasan pembiayaan yang dilakukan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Ifah latifah... skripsi hlm. 77

### C. Peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu saat terjadi resiko pembiayaan bermasalah *debt collector* segera bertindak yaitu sering mengingatkan nasabah melalui telepon, surat peringatan maksimal 3 x dari BMT dan yang terakhir eksekusi jaminan. Akan tetapi BMT sangat menghindari eksekusi jaminan dengan cara penjadwalan ulang (*Rescheduling*).

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Masrudi *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.<sup>10</sup> *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. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Willy yaitu melakukan *rescheduling* atau penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran, somasi ketika nasabah sudah 3 bulan tidak membayar angsuran.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Masrudi Muchtar. *Debt Collector Dalam Optik Kebijakan Hukum Pidana*. (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2013), hal.1

<sup>11</sup> Willy Ana... skripsi hlm.17

#### **D. Peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu :

1. Sering melakukan kunjungan lapangan dengan disesuaikan kondisi atau waktu dari nasabah
2. Sebelum tanggal jatuh tempo lebih sering diingatkan melalui telepon, dan mengajak nasabah bernegosiasi (seperti memberi tenggang waktu dan lain-lain)
3. Surat peringatan dan terakhir eksekusi jaminan. Peran *debt collector* melakukan pemantauan angsuran nasabah, untuk nasabah yang benar-benar mengalami kesulitan maka mereka akan berbicara baik-baik kepada pihak BMT dan meminta untuk melakukan penanganan *rescheduling* yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Nasabah sering melakukan hal ini ketika jangka pinjaman mereka masih lama karena mereka merasa tidak mampu membayar dengan angsuran pada akad pertama yang telah dilakukan, sehingga jalan keluar yang mereka lakukan adalah dengan penjadwalan ulang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan 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 ketentuan pada angka 1, juga wajib dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum.”<sup>12</sup>

*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.

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:

---

<sup>12</sup>Surat Edaran Bank Indonesia no.7/60/DASP tahun 2005

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 pun sangat sopan dan halus, mengingat orientasinya sebagai pelayan nasabah.

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*.<sup>13</sup>

#### **E. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung adalah:

1. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

---

<sup>13</sup>Muchtar.*Debt Collector ...*, hal. 22

- a. Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu data-data yang diberikan oleh nasabah kurang lengkap, sehingga pihak BMT harus membantu melengkapinya misalnya tentang urusan membuat akta tanah, mencari pemilik asli jaminan untuk meminta tanda tangannya. Minimnya informasi dan komunikasi dengan nasabah karena kadang nasabah tidak mau berterus terang akan kondisi sebenarnya.

- b. Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu: mendapat gaji intensif yang lumayan untuk tambahan kebutuhan keluarga, dan pihak pengelola tak tanggung-tanggung memberikan hadiah yang pantas untuk *account officer*.

2. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

- a. Faktor penghambat peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung,

yaitu nasabah tidak bisa dihubungi dan lokasi nasabah kurang strategis, sangat jauh tim kami sulit untuk menjangkaunya, walaupun kami sudah mensurveynya waktu pendaftaran pembiayaan, perkiraan pengelola meleset, ketika didatangi di tanyakan ke keluarga dan lingkungan sekitarnya katanya rumahnya selalu tutup.

b. Faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, yaitu setiap kali bertugas dikasih uang transport, sehingga uangku tidak berkurang. Dapat hadiah jika target terpenuhi dan aku sering ke luar kantor jadi tidak merasa jenuh.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Muhammad bahwa resiko yang terjadi dari peminjaman adalah kemampuan peminjam untuk membayar kewajiban yang telah dibebankan. Analisis dan penyelesaian pembiayaan dapat dilakukan dengan cara: Aspek Internal meliputi peminjam kurang cakap dalam usaha tersebut, perencanaan yang kurang matang, data tidak sesuai, laporan keuangan tidak lengkap. Aspek Eksternal meliputi pengaruh lain diluar usaha, kenakalan peminjam, kemampuan daya beli masyarakat kurang.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Muhammad... hlm. 168

**F. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dan *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung**

1. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

a. Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu:

- 1) Data sudah lengkap, persyaratan lengkap tapi ternyata usaha kurang layak untuk dibiayai
- 2) Jaminan sudah mencover tapi usaha kurang layak
- 3) Nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum.

b. Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *Account Officer* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu factor syariahnya untuk mengembangkan ekonomi syariah atau menampilkan sesuatu yang beda dengan pola syariah yang tidak bisa disamakan oleh bank umum.

2. Faktor penghambat dan faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

- a. Faktor penghambat peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor penghambat peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu nasabah tidak bisa dihubungi, mengadakan kunjungan tetapi tidak bisa tatap muka.

- b. Faktor pendukung peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan

Faktor pendukung peran *debt collector* dalam manajemen resiko pembiayaan di BMT Harum Tulungagung yaitu diberi motivasi oleh pengelola BMT, reward atau hadiah dari lembaga apabila target terpenuhi dan ada uang tranportnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Muchtar yaitu lembaga keuangan penerbit menyetujui, mendukung, dan bertanggung jawab atas kelakuan *debt collector*. Dalam hal ini terdapat keuntungan menggunakan jasa *debt collector* yaitu :

- 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* dan Angsuran cepat terkumpul karena menggunakan pihak yang khusus menanganinya.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Muchtar. *Debt Collector ...*, hal. 22