

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. PT. Bank Syariah Bukopin**

PT BANK SYARIAH BUKOPIN (selanjutnya disebut Perseroan) sebagai bank yang beroperasi dengan prinsip syariah yang bermula masuknya konsorsium PT Bank Bukopin, Tbk diakuisisinya PT Bank Persyarikatan Indonesia (sebuah bank konvensional) oleh PT Bank Bukopin, Tbk., proses akuisisi tersebut berlangsung secara bertahap sejak 2005 hingga 2008, dimana PT Bank Persyarikatan Indonesia yang sebelumnya bernama PT Bank Swansarindo Internasional didirikan di Samarinda, Kalimantan Timur berdasarkan Akta Nomor 102 tanggal 29 Juli 1990 merupakan bank umum yang memperoleh Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 1.659/ KMK.013/1990 tanggal 31 Desember 1990 tentang Pemberian Izin Peleburan Usaha 2 (dua) Bank Pasar dan Peningkatan Status Menjadi Bank Umum dengan nama PT Bank Swansarindo Internasional yang memperoleh kegiatan operasi berdasarkan surat Bank Indonesia (BI) nomor 24/1/UPBD/PBD2/Smr tanggal 1 Mei 1991 tentang Pemberian Izin Usaha Bank Umum dan Pemindahan Kantor Bank.

Pada tahun 2001 sampai akhir 2002 proses akuisisi oleh Organisasi Muhammadiyah dan sekaligus perubahan nama PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang memperoleh persetujuan dari (BI) nomor 5/4/KEP. DGS/2003 tanggal 24 Januari 2003

yang dituangkan ke dalam akta nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003. Dalam perkembangannya kemudian PT Bank Persyarikatan Indonesia melalui tambahan modal dan asistensi oleh PT Bank Bukopin, Tbk., maka pada tahun 2008 setelah memperoleh izin kegiatan usaha bank umum yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah, dan Perubahan Nama PT Bank Persyarikatan Indonesia Menjadi PT Bank Syariah Bukopin dimana secara resmi mulai efektif beroperasi tanggal 9 Desember 2008, kegiatan operasional Perseroan secara resmi dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla, Wakil Presiden Republik Indonesia periode 2004 -2009. Sampai dengan akhir Desember 2014 Perseroan memiliki jaringan kantor yaitu 1 (satu) Kantor Pusat dan Operasional, 11 (sebelas) Kantor Cabang, 7 (tujuh) Kantor Cabang Pembantu, 4 (empat) Kantor Kas, 1 (satu) unit mobil kas keliling, dan 76 (tujuh puluh enam) Kantor Layanan Syariah, serta 27 (dua puluh tujuh) mesin ATM BSB dengan jaringan Prima dan ATM Bank Bukopin.<sup>56</sup>

## **2. Lokasi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo**

Bank pemilihan lokasi berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Dekat dengan pusat bisnis Syariah Bukopin Sidoarjo Tempatnya Di Ruko Gateway, Jl. Raya Waru, Dusun Sawotratap, Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur  
Lokasi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo dekat dengan pusat bisnis jawatimur karena lokasinya yang berdekatan dengan Surabaya, dekat

---

<sup>56</sup>[www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id](http://www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id) Diakses Pada Tanggal 3 Februari 2018 Jam 13.40

dengan Giant, Lotte Mart, Pelabuhan Tanjung Perak, Bandara Juanda maupun perusahaan-perusahaan atau pabrik-pabrik sehingga banyak investor maupun kontraktor yang mengajukan proyeknya untuk mendapatkan jaminan.

- b. Dekat dengan perumahan warga  
Lokasi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo dekat dengan perumahan penduduk jadi memungkinkan penduduk untuk menggunakan jasa PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.
- c. Mudah dijangkau  
Lokasi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo bisa dilalui oleh alat transportasi apapun, sehingga memudahkan nasabah untuk menjangkau lokasi PT. Bank Syariah Bukopin
- d. Keamanan lingkungan  
Lokasi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo dekat dengan perumahan TNI dan juga pemukiman rumah warga, sehingga keamanan lingkungan PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo terjamin
- e. Masyarakat setempat  
Masyarakat sekitar lokasi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo banyak yang memberi dukungan terhadap berdirinya PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo sehingga tidak ada hambatan dalam menjalankan perusahaan tersebut.<sup>57</sup>

### 3. Visi dan misi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

Sebagai visi, misi dan nilai-nilai perusahaan yang dimiliki oleh PT.

Bank Syariah Bukopin Sidoarjo sebagai berikut:<sup>58</sup>

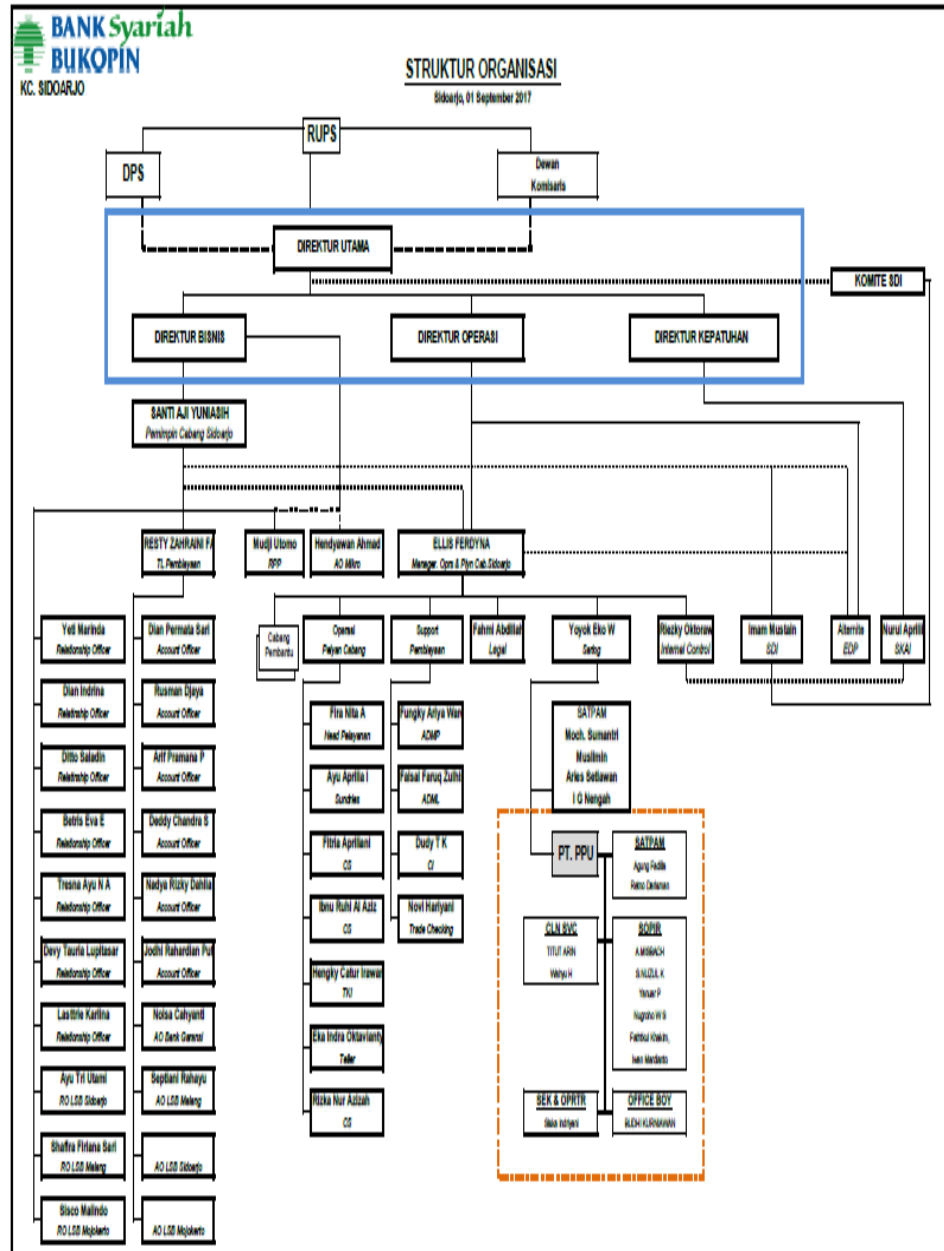
- a. Visi : Menjadi bank syariah pilihan dengan pelayanan terbaik
- b. Misi :
  - 1) Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah
  - 2) Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah
  - 3) Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah)
  - 4) Meningkatkan nilai tambah kepada stakeholder
- c. Nilai-nilai perusahaan
  - 1) Amanah
  - 2) Integritas
  - 3) Peduli
  - 4) Kerjasama
  - 5) Kualitas

---

<sup>57</sup>[www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id](http://www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id) Diakses Pada Tanggal 3 Februari 2018  
Jam 14.00

<sup>58</sup>[www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id](http://www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id) Diakses Pada Tanggal 3 Februari 2018  
Jam 14.50

#### 4. Struktur organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo



**KETERANGAN**

Operasional (22 karyawan)	Operasional (19 karyawan)	Support/OP (2 karyawan)	Outsource PT PPU (12 Karyawan)
- 1 Pribadi	- 1 NPO	- 1 SAC	- 1 Operator & Sekretaris
- 1 TL Pembelian	- 6 PL	- 1 SOI	- 1 Office Boy
- 6 AO Regular	- 2 MO		- 2 Cleaning Service
- 1 AO Bank General	- 7 Supporting		- 2 Security
- 1 AO RPP	- 4 Sarpan Operatif		- 0 Driver
- 1 AO LDB			
- 7 RO Regular			
- 3 RO LDB			
- 1 AO Mikro			

Sumber : Data Intern Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo Tahun September 2017

## 5. Produk-produk di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

Produk dan jasa di PT. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo, yaitu antara lain:<sup>59</sup>

### a. Pendanaan

- 1). Tabungan iB SiAga
- 2). Tabungan Simpel Ib
- 3). Tabungan iB Multiguna
- 4). Tabungan iB Pendidikan
- 5). Tabungan iB SiAga Bisnis
- 6). Tabunganku Ib
- 7). Deposito iB
- 8). Giro Ib

### b. Pembiayaan

- 1) *Murobahah*
- 2) *Musyarokah*
- 3) Mudharabah
- 4) Mudharabah Muqoyyadah
- 5) iB Pinjaman Qardh.
- 6) iB Istishna
- 7) iB Istishna Pararel
- 8) iB Kepemilikan Mobil
- 9) iB Kepemilikan Rumah
- 10) iB Jaminan Tunai.
- 11) iB SiaGa Emas Gadai
- 12) iB SiAga Pendidikan
- 13) iB SiAga Pensiun

### c. Jasa

- 1) SMS Banking
- 2) Mobile Banking - BSB (M-BSB)
- 3) Kartu ATM BSB
- 4) Transfer
- 5) Kliring
- 6) Inkaso
- 7) RTGS
- 8) Payment Ponit
- 9) SKBDN Ib
- 10) Cash Management
- 11) Hello BSB
- 12) Bank garansi

Adalah jaminan dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank yang mengakibatkan kewajiban membayar terhadap pihak yang

---

<sup>59</sup>[www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id](http://www.Banksyariahbukopinsidoarjo.co.id) Diakses Pada Tanggal 3 Februari 2018  
Jam 15.03

menerima jaminan apabila pihak yang dijamin cidera janji (wanprestasi).

13) Safe Deposit Box

Fasilitas jasa bagi nasabah untuk menyimpan barang-barang berharga dan dokumen pribadi yang rahasia dengan sistem pengamanan berteknologi modern.

14) Wakaf Uang

Wakaf yang dilakukan seseorang, kelompok orang, lembaga atau badan hukum dalam bentuk uang yang dapat dikelola secara produktif dan hasilnya dimanfaatkan untuk kesejahteraan ekonomi umat.

## **6. Produk jasa Bank Garansi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo**

Perkembangan bisnis dan peluang dalam transaksi *trade service /trade finance* menjadi salah satu jasa yang dikembangkan oleh PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan fee based income bagi bank.

Produk bank garansi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo telah beroperasi sejak tahun 2015 dan untuk menunjang perkembangannya PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo telah bekerja sama dengan pihak asuransi Askrindo dan Asai dengan rate sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rate Bank Garansi Bank Bukopin Syariah-Askrindo



No	Jenis Bank Garansi	Rate s/d 3 Bln	Rate s/d >3-6 Bln	Rate s/d >6-9 Bln	Rate s/d >9-12 Bln
1	Penawaran		0.35%		
2	Pelaksanaan	0.50%	1%	1.25%	1.50%
3	Uang Muka	0.75%	1.5%	1.65%	1.75%
4	Pemeliharaan	0.50%	1%	1.25%	1.50%
5	Pembayaran	Case by case			
Biaya administrasi PT. Askrindo				Rp. 100.000,-	
Biaya Materai PT. Askrindo				Rp. 12.000,-	
Biaya administrasi BSB				Rp. 150.000 s.d 500.000,-	
Biaya Materai BSB				Rp. 12.000,-	

Sumber : Data Bank Garansi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo 15 Mei 2018

**Tabel 3.2 Rate Bank Garansi Bank Bukopin Syariah-Asai**

Biaya penerbitan  
Penjaminan (Kafalah)/Kontra Bank Garansi

1. Biaya Penjaminan (Kafalah)/Kontra Bank Garansi

No	Jenis Jaminan/Kontra Bank Garansi	Biaya
1	Jaminan Penawaran	0.65% per penerbitan
2	Jaminan Pelaksanaan	2.0% p.a
3	Jaminan Uang Muka	2.5% p.a
4	Jaminan Pemeliharaan	2.0% p.a
5	Jaminan Pembayaran	3% per penerbitan s/d 12 bulan
		5.5% per penerbitan s/d 24 bulan
		8% per penerbitan s/d 36 bulan
6	Jaminan SP2D	1% per penerbitan

\*presentase dihitung dari besarnya Nilai Bank Garansi yang dijaminan

Proporsi hak PIHAK KEDUA dan PIHAK PERTAMA terhadap Biaya Penjaminan (Kafalah) :

PIHAK KEDUA : 65% dari Biaya Penjaminan (Kafalah) Bank Garansi  
PIHAK PERTAMA :35% dari Biaya Penjaminan (Kafalah) Bank Garansi

Khusus Jaminan SP2D  
PIHAK KEDUA : 50% dari Biaya Penjaminan (Kafalah) Bank Garansi  
PIHAK PERTAMA :50% dari Biaya Penjaminan (Kafalah) Bank Garansi

2. Biaya Administrasi Dan Bea Materai PIHAK KEDUA  
Sesuai dengan ketentuan yang berlaku ditanggung oleh principal melalui PIHAK KEDUA adalah sebagai berikut :

Administrasi Pihak Kedua : Rp.100.000  
Materai Pihak Kedua : Rp. 12.000  
Minimum Biaya Kontra Garansi Bank : Rp. 100.000

Sumber : Data Bank Garansi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo 15 Mei 2018

Dari tabel 3.1 dan 3.2 dapat diketahui bahwa bagi hasil antara bank syariah bukopin dan pihak asuransi askrindo dan juga asai yaitu 35% untuk bank syariah bukopin sidoarjo 65% untuk pihak asuransi.



## B. Temuan Penelitian

### 1. Langkah *Account Officer* Dalam Memproses Prosedur Pengajuan Bank Garansi di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

Sehubungan dengan semakin berkembangnya pembangunan di Indonesia bank syariah bukopin sidoarjo menambahkan produk jasanya yaitu bank garansi, agar masyarakat merasa aman saat sedang melaksanakan proyek tersebut, bank garansi di mulai beroperasi pada tahun 2015, seperti yang di jelaskan oleh Ibu Elis

*“Kami melihat peluang pasar yang besar, karena Indonesia adalah negara yang sedang berkembang dan sedang giat-giatnya melakukan pembangunan untuk itu kami berinovasi menambah produk jaminan jasa yaitu bank garansi. Bbank garansi disini beroperasi sejak tahun 2015 hingga sekarang. Peminatnya pun juga banyak”<sup>60</sup>*

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa bank garansi yang ada di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo berdiri sejak tahun 2015, karena besarnya peluang pasar.

Dalam rangka memperluas produk pembiayaan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal penjaminan pembiayaan, maka diperlukannya strategi penetrasi pasar yaitu kegiatan bank garansi. Bank juga bekerja sama dengan perusahaan penjaminan terkait penerbitan bank garansi dengan kontrak bank garansi, sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Noisa.

*“ Begini mbak Susi sebelum mengajukan bank garansi nasabah harus tau bahwa bank garansi jenis jaminan penawaran (Bid Boad), jaminan kontrak bank garansi yang dapat dijamin oleh bankditetapkan paling banyak hingga*

---

<sup>60</sup>Wawancara Dengan Manager Ibu Elis, Tanggal 15 Mei 2018, Jam 15.55, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

*batas maksimum pemberian pembiayaan (BMPP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bank, sedangkan bank garansi selain jenis jaminan penawaran (Bid Boad) dengan jaminan kontrak bank garansi yang dapat dijamin oleh bank ditetapkan paling banyak sebesar Rp. 15.000.000.000,- untuk masing-masing jenis bank garansi.”<sup>61</sup>*

Dari pemaparan yang disampaikan oleh seorang *Account Officer* yang bernama Ibu Noisa bahwa sebelum nasabah mengajukan bank garansi terlebih dahulu harus tau jenis-jenis bank garansi dan nilai jaminan kontrak bank garansi yang dapat dijamin, agar nasabah lebih mudah dalam memilih kebutuhannya, yaitu jenis bank garansi jenis jaminan penawaran (*Bid Boad*) dengan jaminan kontrak bank garansi dengan yang dijamin oleh bank yang dapat dijamin oleh bank ditetapkan paling banyak hingga batas maksimum pemberian pembiayaan (BMPP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bank, sedangkan bank garansi selain jenis jaminan penawaran (*Bid Boad*) dengan jaminan kontrak bank garansi yang dapat dijamin oleh bank ditetapkan paling banyak sebesar Rp. 15.000.000.000,- untuk masing-masing jenis bank garansi yang ada di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.

Dalam pengajuan produk bank garansi biasanya nasabah juga dibebankan biaya-biaya administrasi untuk memperlancar kegiatan bank garansi, seperti yang di ungkapkan oleh ibu Noisa.

*“ Nasabah dalam pengajuan penerbitan bank garansi dibebankan dengan biaya administrasi yang meliputi biaya riil yang dikeluarkan oleh bank terkait dengan prosedur penerbitan bank garansi seperti biaya formulir, kertas akad, sertifikat dan dokumen lainnya. Besarnya biaya administrasi harus dalam bentuk nominal dan juga tarif biaya administrasi mengacu*

---

<sup>61</sup> Wawancara Dengan *Account Officer* Ibu Noisa Cahyanti, Tanggal 15 Mei 2018, Jam 11.45, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

*pada perjanjian kerjasama antara bank dengan perusahaan penjamin atau sebesar yang telah di tentukan oleh bank, pembayaran biaya administrasi dibayar sekali diawal. Lalu biaya materai dan juga ada biaya penjaminan bank garansi jika menggunakan kontrak bank garansi bisa disebut imbalan jasa/fee (ujrah) yang telah disepakati di awal perjanjian’’<sup>62</sup>*

Dari pemaparan Ibu Noisa bahwasannya ketika nasabah dalam mengajukan penerbitan bank garansi di bebaskan dengan biaya administrasi yang meliputi biaya riil yang dikeluarkan oleh bank terkait dengan prosedur penerbitan bank garansi seperti biaya formulir, kertas akad, sertifikat dan dokumen lainnya. Besarnya biaya administrasi harus dalam bentuk nominal dan tarif biaya administrasi mengacu pada perjanjian kerjasama antara bank dengan perusahaan penjamin atau sebesar yang telah di tentukan oleh bank, pembayaran biaya administrasi dibayar sekali diawal.

Serta biaya materai dan juga ada biaya penjaminan bank garansi jika menggunakan kontrak bank garansi bisa disebut imbalan jasa/fee (ujrah) yang telah disepakati di awal perjanjian tanpa ada kesepakatan bank garansi tidak akan berjalan, karena ini sangatlah penting untuk berjaga-jaga apabila ada salah satu pihak lalai dalam melaksanakan kewajibannya.

*“Saya menjadi nasabah bank garansi masih baru ini, untuk persyaratan pengajuan bank garansi ada di foam pengajuan bank garansi yang di berikan oleh mbak AO nya yang harus saya perhatikan dan lengkapi, yang isinya tersebut ada persyaratan umum, persyaratan dokumen pengajuan bank garansi dan persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (Bid Boad)’’<sup>63</sup>*

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah jika ingin mengajukan permohonan bank garansi harus memenuhi persyaratan, baik

---

<sup>62</sup>*Ibid*

<sup>63</sup>Wawancara Dengan Mbak Ayu, Tanggal 9 Juni 2018, Jam 10.25. di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

persyaratan umum, persyaratan dokumen pengajuan bank garansi dan persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (*Bid Boad*)

“Adapun persyaratan pengajuan penerbitan bank garansi dengan kontrak bank garansi di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo ada di foam isian pengajuan bank garansi yang meliputi :<sup>64</sup> a) Persyaratan umum: (1) Badan usaha yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia. (2) Memiliki dan telah menjalankan usaha atau telah berpengalaman di bidang yang dibiayai minimal selama 2 tahun. (3) Hasil sistem informasi debitur (SID) dari bank Indonesia masuk dalam kolektibilitas lancar. (4) Menyampaikan surat permohonan bank garansi kepada bank. (5) Menyampaikan surat permohonan kontra bank garansi kepada perusahaan penjaminan khusus bank garansi yang dijamin dengan kontra bank garansi. (6) Memiliki/membuka rekening tabungan /giro iB di bank. (7) Menyerahkan setoran jaminan. (8) Bersedia menandatangani akad bank garansi iB beserta surat/dokumen pendukung lainnya. (9) Bersedia menandatangani akad pengikatan agunan. (10) Bersedia membayar administrasi, biaya penjaminan, dan biaya-biaya lainnya. b) Persyaratan dokumen pengajuan bank garansi. Menyerahkan dokumen legalitas usaha sesuai ketentuan yang berlaku, antara lain: (1) Copy akte pendirian perusahaan berikut perubahannya. (2) Copy TDP (tanda daftar perusahaan). (3) Copy SIU (surat izin usaha). (4) Copy NPWP (nomor pokok wajib pajak). (5) Copy TDR (tanda daftar rekanan) jika ada. (6) Copy SKDP (surat keterangan domisili perusahaan). (7) Copy tanda keanggotaan dari asosiasi profesi terkait usaha (jika ada). (8) Copy neraca laporan laba-rugi untuk 2 tahun terakhir. (9) Copy kontrak kerja dan atau copy surat pemerintah kerja (SPK). (10) Surat perintah sejenis lainnya antara lain: *delivery order*, *purchase order*, surat penunjukkan penyedia barang/jasa, surat perintah mulai kerja (SPMK), surat perjanjian jual beli, berita acara serah terima barang (BASTB) atau (11) Copy berita acara serah terima pertama pekerjaan beserta lampirannya (PHO), dan lain-lain. c) Persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (*Bid Boad*). Menyerahkan copy undangan tender atau *point out* pendaftaran pada layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) IE-Procurement dari oblige.

Kenapa dimunculkan persyaratan umum karena untuk meminimalisir resiko yang mungkin timbul ketika pelaksanaan bank garansi serta apakah perusahaan tersebut layak untuk mendapatkan bank garansi tersebut atau

---

<sup>64</sup>Foam Pengajuan Bank Garansi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

tidak. Sedangkan untuk persyaratan dokumen pengajuan bank garansi dan persyaratan dokumen pengajuan bank gransi khusus jaminan penawaran (*bid boad*) dimunculkan karena untuk melihat apakah perusahaan tersebut pendiriannya mempunyai surat-surat yang sesuai standar yang ada atau belum. Agar apabila terjadi resiko dapat ditangani dan tidak ada pihak yang dirugikan

Dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mengajukan bank garansi ada persyaratan yang harus terpenuhi yaitu persyaratan umum, persyaratan dokumen dan pengajuan bank garansi serta persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (*bid boad*) yang persyaratannya tersebut dapat dilihat di atas.

Syarat dan ketentuan dalam pengajuan bank garansi sangatlah penting, seperti yang di ungkapkan oleh ibu Elis.

*“Tidak hanya bank garansi, semua yang berkaitan dengan pengajuan pasti ada syarat dan ketentuannya. Entah itu dalam mengajukan lamaran pekerjaan ataupun dalam mengajukan permohonan bisnis, hal ini sangatlah penting dilakukan agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, makannya peraturan kami buat dan terapkan agar berjalan dengan lancar. Bank garansi di bsb sendiri masih terbilang baru karena terbentuk masih pada tahun 2015, ini dikarenakan bsb bertujuan mengembangkan jasa produk bank untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis dari nasabah serta untuk meningkatkan perolehan pendapatan jasa perbankan dan penghimpunan jasa masyarakat meskipun baru produk tersebut sangat di minati masyarakat, makannya kami terus berusaha untuk mengembangkan serta memperbaiki sistem-sistemnya agar lebih baik lagi”<sup>65</sup>*

Dari penuturan yang di sampaikan oleh Ibu Elis bahwasannya syarat dan ketentuan pengajuan bank garansi sangatlah penting dilakukan agar

---

<sup>65</sup> Wawancara Dengan Manager Ibu Elis, Tanggal 15 Mei 2018, Jam 16.00, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

sesuai dengan apa yang diharapkan dan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, mengingat Bank Syariah Bukopin Sidoarjo bank garansinya masih terbilang baru yaitu 3 tahun. Jika pelayanannya baik akan mendapatkan kepercayaan dari nasabah serta nama baik, ini dapat meningkatkan perolehan pendapatan jasa perbankan dan penghimpunan jasa masyarakat.

## **2. Peran *Account Officer* untuk mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo**

Resiko jasa penjaminan bank garansi terjadi ketika tidak dilakukannya kewajiban yang seharusnya dilakukan sesuai perikatan yang telah disepakati, termasuk juga lalai dalam menjalankan kewajibannya yang biasa disebut dengan wanprestasi, namun setiap resiko dapat di cegah atau ditangani oleh seorang ahlinya, yaitu oleh seorang *Account Officer* maka dari itu mempunyai peran yang sangatlah penting

### **a. Memberi penjelasan terhadap nasabah**

Seperti yang dijelaskan oleh ibu Noisa selaku *Account Officer* Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.

*“Selama 2 tahun saya bekerja di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo banyak sekali yang harus dilakukan oleh seorang Account Officer apa lagi saya baru lulus dari STIE Perbanas Surabaya, Tapi dari sana saya banyak sekali pengalaman karena memang jurusan saya dulu adalah manajemen perbankan dan saya juga banyak bertanya kepada mbak Nadya yang dulu menjadi Account Officer bank garansinya bank syariah bukopin sidoarjo dan yang sekarang telah resign. Contoh sederhanya saja dari tugas Account Officer ketika nasabah baru saja mengajukan bank garansi terlebih dahulu kita harus menjelaskan bagaimana bank garansi tersebut serta meyakinkan nasabah agar percaya dan merasa amanmenjaminan tendernya tersebut di bank syariah bukopin sidoarjo. Dalam menjelaskannya kita dapat langsung bertatapapan muka*

*juga dapat melalui telpon. Setelah itu nasabah harus melengkapi persyaratan pengajuan bank garansi yang telah disepakati diawal.*<sup>66</sup>

Dari penjelasan diatas yang disampaikan oleh Ibu Noisa bahwa tugasnya yang pertamakali ketika nasabah baru saja mengajukan bank garansi terlebih dahulu harus menjelaskan bagaimana bank garansi persyaratan, ketentuan maupun keuntungannya serta meyakinkan nasabah agar percaya dan merasa aman menjaminkan tandernya di bank syariah bukopin sidoarjo. Disini *Account Officer* dapat menjelaskan/ memaparkan bank garansi dapat melalui tatap muka maupun melalui telpon. Setelah selesai barulah nasabah melengkapi persyaratan pengajuan bank garansi yang telah disepakati di awal.

Hal tersebut juga pernah di alami oleh Ibu Ayu selaku nasabah Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

*“Saat saya mengajukan bank garansi di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo, Account Officernya disana ramah di ajak bicarapun enak. Soalnya sebelum bertanya saya sudah di jelaskan tentang prosedur serta syarat-syaratnya jadi lebih enak. Account Officernya juga masih muda sehingga cara menjelaskanya mudah di pahami dan mengerti keluhan saya.”*<sup>67</sup>

Dari penjelasan Ibu Ayu dapat di simpulkan bahwa *Account officer* di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo pelayanannya sudah baik, karena tanpa sistem jemput bola ( nasabah bertanya terlebih dahulu) *Account Officer* sudah menjelaskan bagaimana cara pengajuan dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam pengajuan bank garansi. serta penjelasannya mudah dimengerti dan memahami keluhan nasabah.

---

<sup>66</sup> Wawancara Dengan *Account Officer* Ibu Noisa Cahyanti Tanggal 15 Mei 2018, Jam 14.25, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

<sup>67</sup>Wawancara Dengan Mbak Ayu, Tanggal 9 Juni 2018, Jam 10.26, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

Dalam menarik nasabah *Account Officer* harus memiliki trik-trik yaitu seperti menjelaskan bagaimana keuntungan jika melakukan bank garansi di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo agar nasabah lebih antusias menjaminkan proyeknya sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Noisa

*“Keunggulan atau keuntungan yang dimiliki oleh Bank Syariah Bukopin Sidoarjo di bandingkan dengan bank lain yaitu contohnya jika ada kerja sama bank garansi si pemilik proyek, pemegang proyek, pelaksanaan proyek yang pelaksanaannya mendadak harus keluar 3 hari lagi dan pengennya itu cepat karena mengejar proyek. Kalau di bank lain biasanya sudah booming ada juga analisisnya lemah jadi penanganannya itu bisa semingguan atau lama padahal pengennya cepat. Kalau di BSB sendiri kita bisa one day service, kalau bank garansinya sudah masuk pagi, kita bank ceking kita proses asalkan nasabah sudah mempunyai giro dll, pokok murni bank garansi, kalau diasuransinya biasanya prosesnya bisa 2 atau satu hari jika asuransi penanganannya itu baik, kita tidak usah menunggu aslinya, langsung pakai scan saja sudah bisa langsung jadi, sistemnya itu kepercayaan dengan pihak asuransi.”<sup>68</sup>*

Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa keunggulan yang dimiliki oleh Bank Syariah Bukopin Sidoarjo di banding dengan bank lain adalah dalam penangan bank garansinya menggunakan sistem oneday service, apabila nasabah sudah mempunyai giro dll prosesnya bisa langsung 1 hari jadi asalkan itu murni bank garansi. karena sistemnya adalah kepercayaan dengan pihak asuransi, tidak usah menunggu aslinya tetapi melalui scan sudah bisa. Sedangkan di bank lain meskipun sudah booming kadang-kadang analisisnya lemah karena terlalu banyak nasabah sehingga kurang cermat dalam penanganannya.

Hal ini pernah dialami oleh salah satu nasabah bank garansi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo Ibu Sekar Arum

---

<sup>68</sup>*Ibid*



*“Saat kami menjaminkan proyek saya disini, pelayanannya bagus cukup memuaskan Account officernya pun ramah, dalam menjelaskannya mudah dipahami dan dalam 1 hari saja bank garansinya sudah selesai apalagi jika pelaksanaannya bank garansinya mendadak jadi saya tidak khawatir jika proyek saya tidak dapat dikejar waktu date line proyeknya.”<sup>69</sup>*

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa benar untuk menarik nasabah bank syariah bukopin sidoarjo melakukan pelayanan oneday service yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal, serta nasabah tidak akan khawatir jika di kejar waktu proyeknya.

- b. Menganalisis persyaratan dokumen-dokumen nasabah serta jalannya penjaminan bank garansi

Setelah dokumen-dokumen dilengkapi oleh nasabah sebelum diproses dan disetujui terlebih dahulu harus dianalisis, seperti yang di paparkan oleh Ibu Elis.

*“Jika pengajuan persyaratan penerbitan bank garansi dengan kontrak bank garansi telah terpenuhi semua persyaratan umum, persyaratan dokumennya lengkap dan wajib dilakukan analisis kelayakan nasabah meliputi aspek kualitatif (non financial) dan aspek kuantitatif (financial) serta analisis nasabah pada sistem informasi debitur bank Indonesia (SID-BI) dan yang melakukan analisis tersebut adalah AO BG . Persetujuan penerbitan bank garansi diberikan berdasarkan hasil analisis kelayakan nasabah dan verifikasi kelengkapan persyaratan dokumen serta hasil keputusan melalui komite bank garansi, sebelum dilakukan komite bank garansi diperlukan adanya opini manajemen resiko dan opini kepatuhan dengan ketentuan untuk nilai bank garansi sampai Rp.5.000.000.000,- tidak diperlukan opini manajemen resiko dan kepatuhan jika di atas Rp.5.000.000.000,- maka wajib dimintakan opini manajemen resiko dan opini kepatuhan. Penetapan tanggal penerbitan bank garansi paling lambat sampai dengan 14 hari kerja terhitung sejak tanggal surat persetujuan bank garansi (SP2BG) dikeluarkan.”<sup>70</sup>*

---

<sup>69</sup> Wawancara Dengan Nasabah Bank Garansi Ibu Sekar Arum Tanggal 15 Mei 2018, Jam 11.10, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

<sup>70</sup> Wawancara Dengan Manajer Ibu Elis Tanggal 15 Mei 2018, Jam 16.10, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

Dari pemaparan Ibu Elis dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila pengajuan persyaratan penerbitan bank garansi dengan kontrak bank garansi telah terpenuhi semua persyaratan umum maupun persyaratan dokumennya maka *Account Officer* wajib melakukan analisis kelayakan nasabah melalui aspek kualitatif (non financial) dan aspek kuantitatif (financial) serta analisis nasabah pada sistem informasi debitur bank Indonesia (SID-BI).

Apabila dianggap layak melalui komite bank garansi penetapan tanggal penerbitan bank garansi paling lambat sampai dengan 14 hari kerja terhitung sejak tanggal surat persetujuan bank garansi (SP2BG) dikeluarkan dan sebelum ditetapkan diperlukan adanya opini manajemen resiko dan opini kepatuhan dengan ketentuan untuk nilai bank garansi sampai Rp.5.000.000.000,- tidak diperlukan opini manajemen resiko dan kepatuhan jika di atas Rp.5.000.000.000,- maka wajib dimintakan opini manajemen resiko dan opini kepatuhan.

- c. Bertanggung jawab terhadap seluruh pekerjaan yang di tangani oleh *Account Officer*

*Account Officer* tugasnya tidak hanya menganalisis nasabahnya saja tetapi juga memastikan tidak akan terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi semua pihak. Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Noisa Cahyanti

*“Menjadi seorang Account Officer bank garansi mempunyai tanggung jawab yang berat karena menyangkut nama baik bank, pihak asuransi maupun AOnya sendiri, maka yang harus selalu di perhatikan memastikan produk perusahaan berkontribusi dan diperkenalkan dengan*

*baik, memastikan nasabah memahami dengan baik, memastikan hubungan nasabah terjaga dengan baik, memastikan nasabah mendapatkan solusi yang tepat tentang permasalahan yang dialami dan menjaga kredibilitas serta nama baik perusahaan dengan baik.”<sup>71</sup>*

Dari pemaparan Ibu Noisa Cahyanti dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggung jawab seorang *Account Officer* bank garansi adalah memastikan produk perusahaan berkontribusi dan diperkenalkan dengan baik, memastikan nasabah memahami dengan baik, memastikan hubungan nasabah terjaga dengan baik, memastikan nasabah mendapatkan solusi yang tepat tentang permasalahan yang dialami dan menjaga kredibilitas serta nama baik perusahaan dengan baik.

d. Menjalin hubungan baik klien

Baik terhadap klien, nasabah baru maupun lama harus ada hubungan yang baik. Dan cara menjalin hubungan baik ini berbagai macam bisa melalui telepon, sms, w.a bisa juga dengan bertatap muka langsung. Mengapa demikian, karena dengan melakukan ini nasabah akan merasa diperhatikan dan ini juga membuat nilai plus bagi *Account Officer* yang bekerja di perusahaan tersebut. Tidak hanya itu yang perlu dilakukan *Account Officer* yaitu seperti yang telah dipaparkan oleh Ibu Noisa Cahyanti.

*“ Perlu diketahui mbak susi AO sebenarnya adalah pembiayaan, tetapi di BSB Sidoarjo di khususkan untuk bank garansi tidak setiap cabang bukopin mempunyai AO yang dikhususkan untuk bank garansi, kenapa disini dikhususkan AO BG karena setiap hari pasti ada 1-8 bank garansi, pokoknya setiap hari pasti ada. Beda dengan bank garansi cabang lain yang perbulannya bisa menerbitkan bank garansi. Untuk mendapatkan nasabah AO disini menjalin hubungan dengan agen, jadi ini kanada*

---

<sup>71</sup>*Ibid*

*pihak asuransi askrindo dan asai kalau di Jawa Timur ini ada beberapa agen yang memang mempunyai kenalan sama-sama kontraktor (limit sama kontraktor), oleh karena itu terbuka untuk agen, kita menjalin hubungan dengan agen karena dengan menjalin hubungan kita bisa mendapatkan nasabah (menjembatani antara nasabah dengan pihak bank). Nasabah kebanyakan dari perusahaan PLN mereka itu menyaratkan umumnya rata-rata banknya harus BUMN sedangkan BSB kan belum, nah kita prospeknya pun ada yang memang tertarik pada bank garansi murni tetapi sedikit sekali, maka itulah pentingnya peran agen disini.”<sup>72</sup>*

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa Bank Syariah Bukopin Sidoarjo mempunyai 1 *Account officer* yang dikhususkan untuk mengurus di bidang jasa bank garansi yang belum tentu di cabang Bank Syariah Bukopin yang lain ada karena dalam setiap harinya ada 1-8 nasabah datang mengajukan bank garansi. dalam menjalankan tugasnya *Account officer* bekerja sama dengan agen, karena nasabah datangnya dari agen (menjembatani antara nasabah dengan pihak bank) maka peran agen sangatlah penting bagi bank.

*“Awalnya kita kenal dengan agen dulunya juga dikenalkan oleh jaskrindo syariah karena agen kerjasamanya itu dengan pihak asuransi. Disini kita ada kesepakatan dengan agen itu ada fee dari nasabah, kalau sama jaskrindo itu sistemnya boleh nitip jadi nasabah dapat biaya-biaya asuransi, biaya banknya berapa, biaya imbal jasanya berapa, mereka yang bekerja kenasabahnya adalah agen dan jaskrindo mereka nitip fee nya didebetkan melalui rekening bank. Nanti pihak asuransi membuatkan standby stration untuk diterbitkan dari nasabah ke agen untuk nama.... rekening.... Karena agen mengurus semuanya termasuk wira-wiri mengantar dan menaruh berkas. Sebab AO jika murni mengurusinya sendiri tidak akan cukup apalagi setiap harinya ada 1-8 pengajuan bank garansi dan harus selesai pada hari itu juga bahkan mau pergi keluarpun sulit karena harus stanby,”<sup>73</sup>*

---

<sup>72</sup>Ibid

<sup>73</sup>Ibid

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa awal mula Bank Syariah Bukopin Sidoarjo kenal dengan agen yaitu lewat perantara pihak asuransi, dalam melaksanakan tugasnya agen mempunyai kesepakatan dengan pihak bank ada pembagian fee dari nasabah yang didebetkan melalui rekening bank. Karena agen mengurus bank garansinya termasuk wira-wiri mengantar dan menaruh berkas. Karena jika *Account Officer* mengurusnya sendiri tidak akan selesai tepat waktu apalagi setiap harinya ada 1-8 orang yang mengajukan bank garansi pastinya *Account Officer* kesulitan dalam melakukan tugasnya.

Hal ini pernah dialami oleh nasabah bank garansi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo Ibu Sekar Arum.

*“Pelayanan yang diberikan oleh bank syariah bukopin sidoarjo saya merasa puas, karena belum terlalu mengetahui syarat dan ketentuan penjaminan bank garansi disini tetapi Account Officernya dengan sigap dan ramah menjelaskannya kepada saya, agar saya paham apa yang harus saya tindak lanjuti, saya menjaminkan bank garansi disini di arahkan oleh seseorang dari pihak asuransi, tapi alhamdulillahnya saya merasa cocok.”<sup>74</sup>*

Dari semua pemaparan diatas dapat diketahui bahwa *Account Officer* lebih ke administrasinya, menjalin hubungan relasi ke agen dan pihak asuransi soalnya *Account Officer* dibutuhkan orang yang memang cekatan, kerja dalam tekanan karena banyak sekali yang harus ditangani/ selesaikan dan harus selalu standbay di kantor. Harus pintar-pintar membagi waktu agar selesai tepat waktu, sehingga semua puas. Jika ada keterlambatan sedikit saja mereka akan gagal proyek, bank tidak akan

---

<sup>74</sup> Wawancara Dengan Nasabah Ibu Sekar Arum, Tanggal 9 Juli 2018, Jam 15.17 di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

dipercaya lagi imagenya akan jelek karena didalamnya ada banyak unsur tidak hanya *Account Officer*, ada asuransi, agen, staf-staf sporting dsb.maka dari itu jika pelayanannya baik makan nasabah akan menilainya bagus.

Sehubungan dengan itu semua bank syariah bukopin tidak bisa berjalan sendiri dalam menangani bank garansi, pastinya bekerja sama dengan perusahaan lain yaitu perusahaan asuransi karena menyangkut dengan penjaminan suatu proyek seperti yang telah dipaparkan oleh ibu Elis.

*“Untuk menjalankan bank garansi, Bank Bukopin Syariah Sidoarjo bekerja sama dengan perusahaan pihak asuransi. Dulunya kami bekerja sama dengan pihak asuransi jaskrindo dan asai, karena jangka waktunya habis sekarang kami berkerja sama dengan pihak asuransi askrindo dan asai, kenapa kok tidak menambah lagi kerja sama dengan jaskrindo atau pun memperpanjang kontrak? Karena jaskrindo kerjasamanya dengan banyak bank dan akhirnya jaskrindo kerjanya agak lambat di banding askrindo syariah padahal bank dituntut untuk cepat dan bisa-bisa proyeknya terkendala apabila tidak segera di tangani. Akhirnya BSB memilih untuk ke askrindo syariah karena kita sistemnya juga sudah enak jadi, persyaratan dan kesepakatannya itu yang enak. Kita dengan jaskrindosyariah mempunyai 2 PKS kalau ada klim, yang menjamin penuh penerbitan kan pihak asuransi tetapi jaskrindo selalu banyak mengelak jika disuruh ganti rugi, kurang inilah kurang itulah padahal jika dilihat di PKS sudah lengkap semua tidak ada yang kurang dalam pengajuan klimnya. Sebenarnya bisa dituntut tapi kita memilih untuk menyelesaikan secara kekeluargaan, melihat pengalaman yang dulu-dulu bahwa jaskrindo seperti ituu maka BSB memutuskan untuk tidak melanjutkan kerjasama. Akhrianya kita memilih ke askrindo karena dia analisisnya benar-benar lalu menambah lagi sama asai karena harus 2 asuransi, yang pembagian bagi hasilnya yaitu 65% untuk pihak asuransi dan 35% untuk bank.”<sup>75</sup>*

---

<sup>75</sup>Wawancara Dengan Manajer Ibu Elis Tanggal 15 Mei 2018, Jam 16.57, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

Dari pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mengembangkan produk penjaminan jasanya bank garansi, Bank Syariah Bukopin Sidoarjo bekerja sama dengan pihak asuransi yaitu askrindo dan asai dengan pembagian bagi hasil yaitu 65% untuk pihak asuransi dan 35% untuk pihak bank. Dulunya bank syariah bukopin bekerjasamanya dengan pihak asuransi jaskrindo dan asai, tetapi ketika jaskrindo terlalu banyak masalah kontraknya tidak diperpanjang sehingga menjalin hubungan baru dengan pihak asuransi askrindo.

### **3. Kendala-kendala yang dihadapi *Account Officer* untuk mengembangkan produk bank garansidi Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo**

Kendala adalah suatu yang menghalangi pencapaian sasaran, jadi kendala pengembangan produk yaitu sesuatu yang dapat menghalangi proses jalannya pengembangan produk. Setiap bank pasti mengalami kendala-kendala dalam menangani produk. Khususnya Bank Syariah Bukopin Sidoarjo yang mempunyai kendala dalam mengembangkan produk jaminan bank garansinya, seperti yang dijelaskan oleh ibu Noisa cahyanti

*“Sebernarnya kendala-kendala itu pasti ada mbak, nah dengan kendala-kendala seperti ini sungguh mengganggu dalam proses pengembangan produk bank garansi. Padahal pengembangan produk itu sangat dibutuhkan oleh bank. Karena jika pengembangan itu berhasil dikalangan masyarakat maka bank akan mengalami kemajuan yang pesat”.*<sup>76</sup>

Dengan adanya kendala sangat mempersulit pihak bank untuk melakukan pengembangan produk. Kendala-kendala yang dialami Bank

---

<sup>76</sup>*Ibid*

Syariah Bukopin Sidoarjo muncul dari dalam (kendala internal) dan dari luar Bank Syariah Bukopin Sidoarjo (kendala eksternal)

a. Kendala Internal

Kendala internal adalah kendala yang timbul atau diakibatkan dari dalam bank itu sendiri

1) Kurangnya tenaga kerja dalam menangani bank garansi

*“Terkadang saya kewalahan menghadapi nasabah ketika sedang ramai-ramainya dan harus wira-wiri untuk mengurus berkas-berkasnya. Karena dalam 1 hari saja ada 1-8 nasabah yang mengajukan bank garansi, apalagi kami menggunakan sistem oneday service yang harus selesai pada hari itu juga, belum lagi jika nasabah datangnya bersamaan dari pihak kami mengalami kesulitan, dengan keadaan yang seperti inilah ditakutkan tidak dapat member kenyamanan bagi nasabah, hal inilah yang menjadi kendala saya.”<sup>77</sup>*

Dari paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika nasabah datangnya bersamaan, *Account Officer* kewalahan menghadapinya apalagi di terapkannya sistem oneday servis yang dalam pengerjaannya sehari harus jadi/ selesai. Keadaan seperti inilah yang ditakutkan tidak dapat member kenyamanan bagi nasabah.

Hal ini pernah dialami oleh nasabah bank garansi bank syariah bukopin sidoarjo yaitu Bapak Sasmino

*“Kebetulan saya pernah melakukan pengajuan bank garansi pas disini sedang ramai-ramainya, jadi saya harus mengantri terlebih dulu. Tetapi saya dapat memakluminya mengingat AOnya ramah dan enak di ajak diskusi.”<sup>78</sup>*

Jadi kendala dari dalam bank itu sendiri adalah keterbatasnya tenaga *Account Officer* bank garansi karena meskipun mempunyai

---

<sup>77</sup>*Ibid*

<sup>78</sup>Wawancara Dengan Nasabah Bank Garansi Bapak Sasmino Tanggal 15 Mei 2018, Jam 11.22, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo



*Account officer* bank garansi sendiri tetapi masih kewalahan menghadapi nasabah ketika sedang ramai-ramainya.

2) Kurangnya teknologi yang mendukung pekerjaan *Account officer*

*“Sebetulnya dalam melayani nasabah saya belum terlalu maksimal dikarenakan teknologi yang digunakan masih terbatas contohnya saja alat fotocopy di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo hanya mempunyai 1, belum lagi kalau sedang ramai-ramainya nasabah. pasti karyawan lainnya akan menggunakannya dan itu saya harus antri. Sedangkan kita memerlukannya secara cepat untuk menyelesaikan pengajuan bank garansinya dan kadang-kadang akses internetnya pun juga lambat sehingga mengganggu saya dalam melayani nasabah.”<sup>79</sup>*

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kurangnya teknologi yang mendukung pekerjaan *Account Officer* apalagi jika harus bergantian dengan karyawan lain dan juga akses internetnya yang kadang-kadang lambat, sehingga kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan untuk nasabah.

b. Kendala eksternal

Kendala eksternal adalah kendala yang timbul atau diakibatkan dari luar bank itu sendiri.

*“Mengenai klim yang diajukan oleh pihak penerima jaminan kepada bank syariah. Klim tersebut diajukan oleh penerima jaminan dengan alasan bahwa pihak yang dijaminan atau nasabah tidak melakukan prestasi sesuai dengan yang diperjanjikan atau terjamin dianggap telah wanprestasi. Sedangkan pihak yang dijaminan atau nasabah sendiri menyangkal adanya wanprestasi yang dilakukan olehnya dan nasabah merasa telah melakukan prestasi yang telah diperjanjikannya dan jugabank garansi telah jatuh tempo tetapi surat asli belum dikembalikan oleh nasabah”<sup>80</sup>*

---

<sup>79</sup>*Ibid*

<sup>80</sup>*Ibid*

Jadi dapat disimpulkan bahwa permasalahan eksternal penjaminan bank garansi bank syariah bukopin sidoarjo yaitu:

- 1) Terdapat perselisihan terkait wanprestasi nasabah.
- 2) Tidak ditepatkannya pengembalian surat bank garansi ketika jatuh tempo.

#### **4. Solusi yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo**

Solusi merupakan cara atau jalan keluar yang digunakan untuk memecahkan dan menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan dari salah satu pihak. Dari setiap kendala yang dialami pastinya ada solusi yang sudah mereka siapkan dengan sangat matang, khususnya solusi dalam kendala pengembangan produk bank garansi. Hal ini sangat penting dilakukan untuk menunjang kemajuan bank. Seperti yang dijelaskan oleh ibu Noisa

*“Dari setiap permasalahan yang terjadi pastinya bank sudah mempunyai trik-trik untuk menghadapi kendala-kendala yang akan terjadi. Bahwa untuk mendapatkan solusi kita harus mengenali dulu apa sebenarnya masalah yang terjadi, setelah masalah sudah jelas kita dapat menentukan solusi yang digunakan untuk memecahkan masalah tersebut.”<sup>81</sup>*

Bahwa untuk mendapatkan solusi pihak bank perlu mengetahui terlebih dahulu masalah yang terjadi, ketika masalah diketahui barulah dapat menentukan solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Terutama masalah yang terjadi dalam proses pengembangan produk bank garansi. Dengan adanya kendala-kendala seperti ini, pastinya pihak bank mempunyai solusi untuk kendala tersebut.

---

<sup>81</sup>*Ibid*

a. Solusi kendala internal

1) solusi permasalahan pertama

*“Untuk mengatasi nasabah yang sedang ramai-ramainya AO di bantu oleh agen untuk wira-wiri mengurus berkas-berkasnya dikarenakan AO harus berada di kantor sebab jika AO sendiri yang mengurus semua pasti tidak akan selesai apalagi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo menggunakan sistem oneday service. Dari bantuan agen tersebut diharapkan nasabah merasa nyaman karena cepat selesai dan tidak tipungkiri apabila bank garansi semakin banyak peminatnya makan AO BG akan saya tambah lagi.”<sup>82</sup>*

Jadi untuk solusi kendala internalnya *Account Officer* bank garansi dibantu oleh agen untuk mengurus berkas-berkas diluar kantor jika masih belum lengkap dan juga tidak menutup kemungkinan bahwa *Account Officer* bank garansi akan ditambah apabila nasabah bertambah lebih banyak lagi.

2) Solusi permasalahan kedua

*“Untuk mengatasinya dan mempersingkat waktu, saya biasanya menggunakan alat scan yang dapat di buat untuk memotocopy berkas-berkas tersebut. Walaupun tidak secepat menggunakan fotocopi yang besar. Tetapi saya berharap agar alat fotokopi tersebut ditambah tidak cuma 1, dan juga selalu mengecek dan memperbaiki sistem yang ada terlebih penting lagi jaringan internetnya.”<sup>83</sup>*

Jadi solusi kendala internal yang kedua adalah dengan cara menambahkan fasilitas teknologi dan memperbaiki sistem teknologi informasinya agar semakin memudahkan pelayanan terhadap *Account Officer* dalam melayani nasabah agar dapat tepat waktu dan juga untuk memuaskan nasabah itu sendiri.

b. Solusi kendala eksternal

---

<sup>82</sup>*Ibid*

<sup>83</sup>*Ibid*

### 1) Solusi permasalahan pertama

*“Untuk penyelesaian masalah yang pertama masalah wanprestasi yaitu kami menghimau untuk bank syariah untuk melakukan musyawarah memberi jalan keluar kepada masing-masing pihak sebelum jatuh tempo, disini bank bisa diikut serta atau tidak, apabila tidak juga sampai jatuh tempo maka bank akan segera melakukan pembayaran atau pencairan bank garansi kepada pihak penerima bank garansi dan apabila telah dicairkan sampai dengan jatuh tempo dan tidak ada memberitahukan pembatalan klaim maka bank melakukan langkah-langkah operasional terhadap nasabah yang melakukan pemberitahuan kepada nasabah secara tertulis telah cairnya bank garansi yang ia mintakan dan telah diberitahukan pula kepada nasabah bahwa pencairan tersebut dilakukan karena adanya pengajuan klaim dari penerima jaminan karena nasabah dianggap telah melakukan wanprestasi. Selanjtnya bank akan memblokir dan memperhitungkan hutang berupa giro maupun jaminan. Tapi apabila belum jatuh tempo maka bank tidak akan melakukan pembayaran kepada pihak manapun danjaminan yang disetorkan oleh nasabah akan tetap menjadi milik nasabah.”<sup>84</sup>*

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa dalam menyelesaikan masalah terlebih dahulu dilakukan dengan cara Bank Syariah melakukan pendekatan kepada kedua belah pihak untuk melakukan musyawarah bersama penyelesaian masalah yang terjadi agar tercapai kata mufakat diantara masing-masing pihak. Apabila tidak sampai pada waktu jatuh tempo dan bank belum menerima pemberitahuan secara tertulis tentang perubahan atau pembatalan penuntutan bank garansi. Maka bank akan segera melakukan pembayaran atau pencairan bank garansi kepada pihak penerima bank garansi dan apabila bank garansi telah dibayarkan sesuai dengan jatuh

---

<sup>84</sup>Wawancara Dengan Manajer Ibu Elis, Tanggal 15 Mei 2018, Jam 16.40, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

tempo dan tidak ada pemberitahuan pembatalan klaim maka bank melakukan langkah-langkah operasional terhadap nasabah.

Langkah tersebut yaitu melakukan pemberitahuan kepada nasabah bahwa oencairan akan dilakukan karena ada pengajuan klaim dari penerima jaminan karena nasabah dianggap sudah melakukan wanprestasi. Bank akan melakukan pemblokiran dan menghitung hutang nasabah berupa giro milik nasabah maupun jaminan dalam bentuk lainnya. Tetapi apabila belum jatuh tempo maka bank tidak akan melakukan pembayaran kepada pihak manapun dan jaminan yang disetorkan oleh nasabah akan tetap menjadi milik nasabah.

Bank Syariah Bukopin Sidoarjo mempunyai ketentuan klaim bank garansi seperti yang dipaparkan oleh Ibu Elis

*“Untuk mengajukan klaim ada ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi yang pertama menyerahkan persyaratan dokumen klaim, bank menerbitkan surat persetujuan pembayaran klim kepada obligee, besar pembayaran klaim sebesar nilai yang diajukan 100% dari nilai bank garansi, batas waktu pengajuan tuntutan klaim bank garansi yang diajukan oleh obligee memebuhi persyaratan, masa klim sudah berakhir bank garansi dapat cairkan.”<sup>85</sup>*

Dari penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa untuk mengajukan bank garansi nasabah harus memenuhi persyaratan dokumen klaim, bank menerbitkan surat persetujuan pembayaran klim kepada obligee, besar pembayaran klaim sebesar nilai yang diajukan 100% dari nilai bank garansi, batas waktu pengajuan tuntutan klaim

---

<sup>85</sup> Wawancara Dengan Manajer Ibu Elis, Tanggl 15 Mei 2018, Jam 16.55, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

bank garansi yang diajukan oleh obligee memenuhi persyaratan, dan masa klaim sudah berakhir bank garansi dapat cairkan.

*“Terdapat beberapa ketentuan klaim yang terdapat di bank syariah bukopin sidoarjo yaitu: a)Menyerahkan persyaratan dokumen klaim sebagai berikut: (1)Asli surat tuntutan/klaim dari obligee. (2)Asli sertifikat bank garansi yang akan di klaim. (3)Berita acara penyelesaian pekerjaan. (4)Copy berita acara wanprestasi yang akan dinyatakan nasabah wanprestasi. b)Dalam hal ini bank menyetujui klaim bank garansi yang diajukan oleh obligee, maka bank menerbitkan surat persetujuan pembayaran klaim kepada obligee. c)Besarnya pembayaran klaim yang akan diajukan paling banyak sebesar nilai klaim yang diajukan atau maksimal sebesar 100% dari nilai bank garansi. d)Batas waktu pagajuan tuntutan klaim bank garansi yang diajukan oleh obligee yang telah memenuhi persyaratan dan ketentuan klaim bank garansi kepada bank, diatur sebagai berikut : (1) Paling lambat 14 hari kerja sejak tanggal jatuh tempo untuk bank garansi performance bond, maintenance bond dan payment bond. (2)Paling lambat 30 hari kalender sejak tanggal jatuh tempo untuk bank garansi advance payment bond. e)Dalam hal ini klaim sudah berakhir, bank garansi dapat dicairkan otomatis dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut : (1)Menyerahkan surat pernyataan untuk pendebatan dana yang diblokir. (2)Menyerahkan surat pernyataan untuk pencairan dana ke rekening nasabah. (3)Menyerahkan surat pernyataan apabila bank garansi disalah gunakan merupakan tanggungan penuh nasabah dan membebaskan bank dari segala tuntutan.”<sup>86</sup>*

Dari pemaparan di atas dapat diketahui bahwa ketentuan klaim ada 5 yaitu :

- a) Menyerahkan persyaratan dokumen klaim
- b) Dalam hal ini bank menyetujui klaim bank garansi yang diajukan oleh obligee, maka bank menerbitkan surat persetujuan pembayaran klaim kepada obligee.

---

<sup>86</sup>Surat Keputusan, Pedoman Kegiatan Bank Garansi IB Bank Syariah Bukopin, No. 028/SKEP-DIR/KP-JKT/III/2016

- c) Besarnya pembayaran klaim yang akan diajukan paling banyak sebesar nilai klaim yang diajukan atau maksimal sebesar 100% dari nilai bank garansi.
- d) Batas waktu pegajuan tuntutan klaim bank garansi yang diajukan oleh oblige yang telah memenuhi persyaratan dan ketentuan klaim bank garansi kepada bank
- e) Dalam hal ini klaim sudah berakhir, bank garansi dapat dicairkan otomatis.

## 2) Solusi permasalahan kedua

*“Untuk menyelesaikan masalah yang kedua telah jatuh tempo tetapi surat asli bank garansi belum dikembalikan oleh nasabah maka solusi yang dilakukan oleh bank dengan cara memberitahukan kepada pihak yang dijaminan atau nasabah untuk mengembalikan surat tersebut kepada bank, apabila sudah diberitahu tetapi belum saja dikembalikan maka pihak bank akan menyegel dokumen bank garansi yang masih tersimpan di bank dengan pernyataan tidak berlaku kemudian nasabah diminta untuk menandatangani kertas bermaterai yang asli keterangan bahwa nasabah tidak mampu menyerahkan kembali surat asli bank garansi dengan diikuti penjelasan alasannya. Dalam surat tersebut disebutkan nasabah akan bertanggungjawab atas segala akibat yang mungkin akan timbul karena tidak kembalinya surat bank garansi asli ketangan bank. Maka sejak saat itu jaminan dapat diambil lagi oleh nasabah namun bank tidak akan bertanggungjawab apabila terjadi suatu yang berkenaan dengan warkat bank garansi yang pernah dimohonkan oleh nasabah tersebut.”<sup>87</sup>*

Jadi dari pemaparan diatas dapat di ketahui bahwa untuk menangani kendala tersebut dilakukan dengan cara musyawarah terlebih dahulu apabila dilakukan pemberitahuan kepada nasabah belum juga melakukan pengembalian maka pihak bank akan menyegel

---

<sup>87</sup> Wawancara Dengan Manajer Ibu Elis Tanggal 15 Mei 2018, Jam 16.57, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

dokumen bank garansi yang masih tersimpan di bank dengan pernyataan tidak berlaku kemudian nasabah diminta untuk menandatangani kertas bermaterai yang asli keterangan bahwa nasabah tidak mampu menyerahkan kembali surat asli bank garansi dengan diikuti penjelasan alasannya. Dalam surat tersebut disebutkan nasabah akan bertanggungjawab atas segala akibat yang mungkin akan timbul karena tidak kembalinya surat bank garansi asli ketangan bank. Maka sejak saat itu jaminan dapat diambil lagi oleh nasabah namun bank tidak akan bertanggungjawab apabila terjadi suatu yang berkenaan dengan warkat bank garansi yang pernah dimohonkan oleh nasabah tersebut.

Untuk masa berakhirnya bank garansi seperti yang di jelaskan oleh Bapak Sasminto

*“Gini mbak untuk masa berakhirnya bank garansi apabila berakhirnya jangka waktu hak klaim bank garansi atau dikembalikannya warkat bank garansi atau adanya pernyataan dari KPPN sebagai penerima bank garansi tentang pelepasan hak klim atas bank garansi tersebut. Serta bank mengeluarkan bank garansi dari pembukuan bank setelah masa atau jangka waktu klaim terlampaui/berakhir, baik dikembalikan mauapun tidak dikembalikan bank garansi.”<sup>88</sup>*

Dari pemaparan diatas diketahui bahwa solusi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo untuk mengatasi kendala-kendala dalam pengembangan produk yaitu dengan cara musyawarah tetapi jika masih belum terselesaikan juga baru dilakukan dengan hukum sesuai ketentuan yang ada.

---

<sup>88</sup> Wawancara Dengan Nasabah Bank Garansi Bapak Sasminto, Tanggal 15 Mei 2018, Jam 11.20 di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo