

BAB V

PEMBAHASAN

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

Nasabah yang ingin mengajukan bank garansi terlebih dahulu haruslah mengetahui jenis-jenis bank garansi dan nilai jaminan kontrak bank garansi yang dapat di jaminkan. Hal ini dilakukan untuk menarik minat nasabah dan memberikan kemudahan dalam pengajuan bank garansi. Karena prosedur inilah yang nantinya digunakan sebagai bukti apabila nasabah melakukan wanprestasi. Nilai bank garansi jenis jaminan penawaran (*bid bond*) dengan batas maksimum pemberian (BMPP) yang ditetapkan oleh bank, sedangkan nilai bank garansi selain jenis jaminan penawaran (*bid bond*) 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.⁸⁹

Dalam pengajuan produk bank garansi nasabah dibebankan biaya administrasi, biaya materai, biaya penjamin bank garansi. Biaya administrasi untuk keperluan biaya formulir, kertas akad, sertifikat dan dokumen lainnya. Biaya penjaminan bank garansi jika menggunakan kontrak bank garansi merupakan imbalan jasa/fee (*ujrah*) atas jasa bank menerbitkan bank garansi dengan penjaminan dari lembaga penjamin/asuransi. Pengajuan bank garansi di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo harus memenuhi beberapa persyaratan

⁸⁹ Wawancara Dengan *Account Officer* Ibu Noisa Cahyanti, Tanggal 15 Mei 2018, Jam 11.45, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

diantaranya persyaratan umum, persyaratan dokumen, persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (*bid boad*).⁹⁰

Persyaratan umum meliputi badan usaha yang didirikan berdasarkan badan Indonesia, memiliki dan telah menjalankan usaha minimal 2 tahun atau sudah berpengalaman, hasil sistem informasi (SDI) dari bank Indonesia masuk dalam kolektibilitas lancar, menyampaikan surat permohonan kontra bank garansi kepada perusahaan penjaminan khusus bank garansi yang dijamin dengan kontra bank garansi, memiliki/membuka rekening tabungan /giro iB di bank. menyerahkan setoran jaminan, bersedia menandatangani akad bank garansi iB beserta surat/dokumen pendukung lainnya, bersedia menandatangani akad pengikatan agunan, bersedia membayar administrasi, biaya penjaminan, dan biaya-biaya lainnya

Persyaratan dokumen pengajuan bank garansi. Menyerahkan dokumen legalitas usaha sesuai ketentuan yang berlaku, antara lain: Copy akte pendirian perusahaan berikut perubahannya, copy TDP (tanda daftar perusahaan), copy SIU (surat izin usaha), copy NPWP (nomor pokok wajib pajak), copy TDR (tanda daftar rekanan) jika ada, copy SKDP (surat keterangan domisili perusahaan), copy tanda keanggotaan dari asosiasi profesi terkait usaha (jika ada), copy neraca laporan laba-rugi untuk 2 tahun terakhir, copy kontrak kerja dan atau copy surat pemerintah kerja (SPK). 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 copy berita acara serah terima

⁹⁰*Ibid*

pertama pekerjaan beserta lampirannya (PHO), dan lain-lain. Persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (*Bid Boad*) yang harus di lengkapi yaitu menyerahkan copy undangan tender atau point out pendaftaran pada layanan pengadaan secara elektronik (LPSE)IE-*Procurement* dari *oblige*.⁹¹

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lovia,⁹² Anik,⁹³ yaitu tentang prosedur pemberian bank garansi yang meliputi: persyaratan umum, persyaratan dokumen pengajuan bank garansi, menyerahkan dokumen legalitas usaha sesuai ketentuan yang berlaku, persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (*Bid Boad*).

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

Peran *Account Officer* untuk mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo cukup baik, bahkan peran yang dilakukan *Account Officer* menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk jaminan bank garansi yang ada di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo. Dalam pencapaian tujuannya Bank Syariah Bukopin Sidoarjo mempunyai *Account Officer* bank garansi sendiri agar dapat memaksimalkan kepuasan atau kebutuhan nasabahnya dan agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

⁹¹ Foam Pengajuan Bank Garansi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

⁹² Lovia Listiane Putri, *Penggunaan Bank Garansi Yang Diterbitkan Bank Lampung Dalam Penyelenggaraan Pekerjaan Kontruksi*, Mahasiswi Jurusan Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2016.

⁹³ Anik Rezayantie, *Strategi Pemasaran Bank Garansi (Kafalah) Dalam Peningkatan Minat Masyarakat Berdasarkan Analisis Bauran Pemasaran Di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro* Tangerang Selatan, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta : Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi.2016.

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 menganalisis, memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek ekonomi keuangan, manajemen hukum dan teknis serta memiliki wawasan yang luas mengenai prinsip-prinsip pembiayaan⁹⁴. Untuk itu *Account Officer* mempunyai peran:

- a. Memberikan penjelasan terhadap nasabah.
- b. Menganalisis persyaratan dokumen-dokumen nasabah serta jalannya penjaminan bank garansi.
- c. Bertanggung jawab terhadap seluruh pekerjaan yang ditangani *Account Officer*.
- d. Menjalin hubungan baik dengan klien.

Peran inilah yang dikembangkan oleh Bank Syariah Bukopin Sidoarjo untuk menarik minat masyarakat dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penjaminannya, agar selalu menjaminakan tendernya di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Willy,⁹⁵ Anik,⁹⁶ Pipit,⁹⁷ muttatoh,⁹⁸ Lovina,⁹⁹ yaitu peran *Account Officer* dalam melaksanakan

⁹⁴Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta : Uup Amp Ykpn, 1997) Hal.8

⁹⁵Jurnal Wily Ana Arifani, *Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di BMT MENTARI*, IAIN Tulungagung: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.2014

⁹⁶Anik Rezayantie, *Strategi Pemasaran Bank Garansi (Kafalah) Dalam Peningkatan Minat Masyarakat Berdasarkan Analisis Bauran Pemasaran Di Bank*

tugasnya peran *Account Officer* yaitu memberikan penjelasan terhadap nasabah, menganalisis persyaratan dokumen-dokumen nasabah serta jalannya penjaminan bank garansi, bertanggungjawab terhadap seluruh pekerjaan yang ditangani *Account Officer*, menjalin hubungan baik dengan klien.

C. Kendala-kendala yang dihadapi *Account Officer* untuk mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo

Dalam pengembangan produk pastinya ada kendala yang dihadapi dari setiap lembaga keuangan baik lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan non syariah. Karena kendala merupakan suatu hambatan maupun rintangan yang menghalangi jalannya pencapaian sasaran.

Dalam pengembangan produknya Bank Syariah Bukopin Sidoarjo mengalami kendala yang diakibatkan dari dalam maupun dari luar bank, yang dimaksud yaitu kendala intern dan kendala ekstern :¹⁰⁰

- a. Kendala internal adalah kendala yang diakibatkan dari dalam bank itu sendiri. Di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo kendala internnya yaitu (1) Jumlah karyawannya yang terbatas sehingga kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan oleh bank, ketika datangnya nasabah bersamaan.

Syariah Mandiri Cabang Bintaro Tangerang Selatan, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta : Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi.2016.

⁹⁷Pipit Rizki Ananda, *Peran Account Office Dalam Minimalisir Pembiayaan Bermasalah Yang Terjadi Di BMT PETA Trenggalek*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, Skripsi 2017

⁹⁸Muttatoh Hirin, *Hambatan Dan Solusi Dalam Praktek Bank Garansi Bagi Masyarakat Pengguna (Ditinjau Sistem Syariah Dan Konvensional)*, Hrd Officer PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart) Cabang Pekan Baru.2014.

⁹⁹ Lovia Listiane Putri, *Penggunaan Bank Garansi Yang Diterbitkan Bank Lampung Dalam Penyelenggaraan Pekerjaan Kontruksi*, Mahasiswi Jurusan Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2016.

¹⁰⁰*Ibid*

(2) Kurangnya teknologi yang mendukung pekerjaan *Account Officer* sehingga kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan untuk nasabah.

- b. Kendala eksternal adalah kendala yang diakibatkan dari luar bank itu sendiri. Di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo kendala eksternalnya yaitu : (1) Terdapat perselisihan terkait wanprestasi nasabah. (2) Tidak ditepatkannya pengembalian surat bank garansi ketika jatuh tempo.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian ini sejalan dengan Pipit,¹⁰¹ Muttatoh,¹⁰² bahwa bank syariah bukopin memiliki kendala-kendala yang dihadapi dalam pengembangan produk, yaitu bahwa karyawan terbatas, alat pendukung operasionalnya juga terbatas, terdapat perselisihan terkait wanprestasi nasabah. tidak ditepatnya pengembalian surat bank garansi ketika jatuh tempo.

Didalam teori yang menyatakan bahwa kendala intern dalam suatu perusahaan meliputi kekuatan dan kelemahannya yaitu fasilitas yang kurang memadai seperti jumlah karyawan yang terbatas dan kurangnya teknologi yang memadai. Kendala eksternal meliputi peluang dan ancaman, ancamannya meliputi perselisihan terkait wanprestasi nasabah dan tidak ditepatkannya pengembalian surat bank garansi ketika jatuh tempo.

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

¹⁰¹ Pipit Rizki Ananda, *Peran Account Office Dalam Minimalisir Pembiayaan Bermasalah Yang Terjadi Di BMT PETA Trenggalek*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, Skripsi 2017

¹⁰² Muttatoh Hirin, *Hambatan Dan Solusi Dalam Praktek Bank Garansi Bagi Masyarakat Pengguna (Ditinjau Sistem Syariah Dan Konvensional)*, Hrd Officer PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart) Cabang Pekan Baru. 2014.

Dari setiap kendala yang di hadapi pastinya ada solusi untuk memecahkan masalah yang terjadi, khususnya solusi dalam kendala pengembangan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo, dimana solusi tersebut meliputi solusi kendala internal dan kendala eksternal:

a. Solusi kendala internal

Dimana dalam bank syariah bukopin sidaorjo mengalami kendala dalam pengembangan prosuk bank garansi yaitu (1) Jumlah karyawan yang terbatas, jadi saat melayani nasabah untuk melakukan pengajuan bank garansi mengalami kesulitan. Solusi untuk kendala ini adalah dengan penambahan jumlah karyawan supaya pelayanan lebih efektif serta memuaskan nasabah dalam pelayanan yang dilakukan. (2) Kurangnya teknologi yang memadai untuk mendukung pekerjaan *Account Officer*, jadi saat melayani nasabah *Account Officer* kurang maksimal dikarenakan belum lengkapnya peralatan teknologi serta sistem teknologi informasi. Solusi untuk kendala ini adalah dengan menambahkan fasilitas teknologi dan memperbaiki sistem teknologi informasinya agar semakin memudahkan pelayanan terhadap *Account Officer* dalam melayani nasabah atau untuk memuaskan nasabah itu sendiri.¹⁰³

b. Solusi kendala eksternal

Dalam kendala eksternal ini disebabkan karena adanya : (1) Terdapat perselisihan terkait wanprestasi nasabah. Solusinya untuk kendala ini yaitu dengan cara musyawarah terlebih dahulu tetapi jika tetap saja belum bisa menyelesaikan masalah dan bank garansi sudah jatuh tempo maka bank

¹⁰³*Ibid*

akan melakukan langkah-langkaah operasional terhadap nasabah yang melakukan melakukan wanprestasi sesuai dengan prosedur yangb telah dibuat. (2) Tidak ditepatinya pengembalian surat bank garansi ketika jatuh tempo. Solusinya dengan cara musyawarah terlebih dahulu jika dianggap masih belum bisa menyelesaikan masalah, maka bank akan menyegel dokumen bank garansi yang masih tersimpan di bank dan nasabah di suruh menandatangani surat yang bermaterai yang isinya harus bertanggungjawab atas segala akibat yang mungkin terjadi atas kesalahannya. Maka sejak itu jaminan dapat di ambil kembali tetapi bank sudah tidak ikut campur lagi.¹⁰⁴

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Muttatoh,¹⁰⁵ Lovina,¹⁰⁶ yaitu dalam menghadapi kendala di bank syariah bukopin sidoarjo dengan cara musyawarah terlebih dahulu, tetapi jika dirasa belum menyelesaikan masalah barulah bank bertidak sesuai prosedur operasional yang telah ditentukan dan dispakati di awal.

Dalam teori yang menyatakan bahwa solusi untuk menghadapi kendala internal maupun kendala eksternal dengan adanya musyawarah terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah dengan baik-baik. Tetapi jika masih dianggap belum bisa maka akan di lakukan dengan hukum yang ada sesuai peraturan yang telah di tetapkan oleh perjanjian yang telah disepakati diawal.

¹⁰⁴ Wawancara Dengan Manajer Ibu Elis, Tanggal 15 Mei 2018, Jam 16.40, di kantor Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

¹⁰⁵Muttatoh Hirin, *Hambatan Dan Solusi Dalam Praktek Bank Garansi Bagi Masyarakat Pengguna (Ditinjau Sistem Syariah Dan Konvensional)*, Hrd Officer PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart) Cabang Pekan Baru.2014.

¹⁰⁶ Lovia Listiane Putri, *Penggunaan Bank Garansi Yang Diterbitkan Bank Lampung Dalam Penyelenggaraan Pekerjaan Kontruksi*, Mahasiswi Jurusan Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2016.