

ANALISIS STRATEGI PELAKSANAAN KINERJA *ACCOUNT OFFICER* DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN KPR BTN SYARIAH KCP MADIUN

SKRIPSI



Oleh:

**MITHA ARUM AYUNINGSIH
NIM 210816144**

Pembimbing:

**IZA HANIFUDDIN, Ph.D.
NIP 196906241998031002**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2020**

ABSTRAK

Mitha, Arum Ayuningsih. 2020. Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (IAIN) Ponorogo.

Kata Kunci: pelayanan, prinsip 6C, prinsip kehati-hatian

Account officer mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan produktivitas lembaga. Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui atau menolak permohonan pembiayaan dan acuan bagi bank syariah untuk meyakini kelayakan atas permohonan pembiayaan. Tidak seluruh fasilitas pembiayaan akan berjalan lancar, adakalanya pembiayaan tersebut menjadi bermasalah dan tidak dapat terselamatkan. Pembiayaan di BTN Syariah Madiun juga terdapat pembiayaan nasabah yang bermasalah, berdasarkan data bahwa setiap tahunnya pembiayaan bermasalah di bank tersebut semakin meningkat. Jika hal ini dibiarkan akan semakin bertambah dan mempengaruhi provitabilitas serta reputasi bank itu sendiri. Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang praktik pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun dan bagaimana pelaksanaan analisis pengajuan pembiayaan oleh *account officer*.

Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui *interview* (wawancara) dan dokumentasi. Setelah data diperoleh, dianalisa dengan menggunakan metode induktif.

Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang ada di BTN Syariah Madiun antara lain penilaian karakter, modal, kondisi ekonomi, hambatan dan agunan nasabah. Serta kurangnya prinsip kehati-hatian pada pengecekan dokumen identitas diri sehingga terdapat pemalsuan identitas. Pada tahap pemeriksaan dokumen persyaratan pengajuan pembiayaan diperlukan peninjauan ke alamat yang tertera pada identitas calon nasabah dan melakukan wawancara dengan warga lingkungan sekitar nasabah tentang kebenaran apakah nasabah tersebut tinggal di alamat yang dicantumkan. *Account officer* juga dapat melakukan *survey* ke tempat usaha nasabah. Solusi bagi pihak bank yaitu dengan memaksimalkan promosi dan melakukan peningkatan kualitas kinerja *account officer* dengan melakukan pelatihan dan pendidikan lanjutan yang bertujuan untuk dapat memperdalam teori pemecahan kasus, mengambil keputusan dan kebijakan secara tepat, dan diharapkan koordinasi antar karyawan yang ada dalam perusahaan semakin baik.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Proposal
1	Mitha Arum Ayuningsih	210816144	Perbankan Syariah	Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun

telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan
pada ujian skripsi diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian skripsi.

Ponorogo, 20 Februari 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Agung Eko Purwana, SE, MSI
NIP 1971092320000321002

Menyetujui,
Pembimbing

Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP 196906241998031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja *Account Officer*
Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR
di BTN Syariah Madiun
Nama : Mitha Arum Ayuningsih
NIM : 210816144
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang ekonomi.

DEWAN PENGUJI:

1. Ketua Sidang : Ridho Rokamah, MSI.
NIP. 197412111999032002
2. Penguji 1 : Agung Eko Purwana, SE, MSI.
NIP. 1971092320000321002
3. Penguji 2 : Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP. 196906241998031002

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

Ponorogo, 20 Februari 2020

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



[Signature]
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 19720714000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mitha Arum Ayuningsih

NIM : 210816144

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja *Account Officer* Dalam
Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah
Madiun

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut di publikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id adapaun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya buat untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 28 Mei 2020



Mitha Arum Ayuningsih
210816144

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mitha Arum Ayuningsih

NIM : 210816144

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS STRATEGI PELAKSANAAN KINERJA *ACCOUNT OFFICER*
DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN KPR
BTN SYARIAH KCP MADIUN

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 10 Maret 2020
Pembuat Pernyataan,



Mitha Arum Ayuningsih
NIM 210816144

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Account officer berasal dari bahasa Inggris yaitu *account* yang berarti menghitung¹ dan *officer* yang berarti pegawai.² Lembaga keuangan syariah dalam menjalankan fungsi dan tujuannya memerlukan *account officer* dalam melakukan proses pelaksanaannya. *Account officer* adalah petugas yang melakukan pemasaran pembiayaan, kemudian melakukan analisis pembiayaan.³ Dan di tangan *account officer* juga permasalahan dalam proses penagihan dilakukan antara anggota dengan *account officer*, serta di tangan *account officer* pembiayaan yang bermasalah sampai terjadi kemacetan akan diselesaikan oleh *account officer*.⁴ *Account officer* merupakan poin penting hubungan antara bank dengan pihak nasabah yang harus dipelihara hubungannya dengan cara wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus-menerus.⁵

Ada beberapa bank yang menggunakan istilah berbeda tapi maksudnya sama. *Account officer* yang bertugas untuk memasarkan produk kredit/pembiayaan disebut dengan *Loan Officer (LO)*, *account officer* yang

¹S. Wojowasito dan Poerwadarminta, *Kamus Lengkap Inggris Indonesia, Indonesia Inggris* (Bandung: Hasta, 1991), 2.

²Ibid., 129.

³Ahmad Syakir, Peran Account Officer dan Perkembangan Pembiayaan pada Perbankan Syariah, *Madania*, No.1 (2014), 11.

⁴Fuad Riyadi, Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syari'ah, *Malia*, Vol.1(2017), 29.

⁵Rivai H. Veithzal, *Credit Manajemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dan Nasabah)* (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2006), 293.

hanya bertugas untuk mencari anggota penabung/deposan disebut dengan *Fund Officer* (FO), sedangkan *account officer* yang bertugas memasarkan produk Bank, baik *Loan* maupun *Funding* bisa disebut *Sales Officer* (SO).⁶ Peran *account officer* memang sangat signifikan, di mana seorang *account officer* sangat mempengaruhi tingkat keuntungan yang akan didapatkan oleh sebuah lembaga keuangan, karena di tangan seorang *account officer* itulah transaksi-transaksi terjadi antara *customer* dan *account officer*.⁷

Risiko merupakan kemungkinan terjadinya suatu kerugian akibat tidak terpenuhinya hal-hal yang telah kita tetapkan sebelumnya. Mengingat adanya risiko tersebut diharapkan *account officer* dapat mengelola risiko yang dihadapinya dengan baik.⁸ Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui atau menolak permohonan pembiayaan dan acuan bagi bank syariah untuk meyakini kelayakan atas permohonan pembiayaan.⁹

Account officer mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan produktivitas lembaga. Di samping mencari anggota ia juga mempertanggung jawabkan apa yang dilakukannya, misalnya menyelesaikan kredit bermasalah dan macet, kemudian melakukan survei dan analisis pembiayaan.¹⁰ Sebelum melakukan pembiayaan tentunya *account officer* melakukan analisis kepada

⁶Subagyo and Purnomo, *Account Officer for Commercial Microfinance* (Yogyakarta:Graha Ilmu,2009),21.

⁷Fuad Riyadi, "Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syari'ah", *Malia I* (2017), 29.

⁸Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), 29.

⁹Amir Machmud, *Bank Syari'ah* (Bandung: Erlangga, 2010), 87.

¹⁰Riyadi, *Peran Account Officer di Lembaga Keuangan Syari'ah*, 34.

calon nasabah untuk menilai apakah calon nasabah tersebut layak dibiayai atau tidak. Tentunya seorang *account officer* mempunyai cara dan tahapan untuk menganalisis pengajuan pembiayaan calon nasabah.

Pada umumnya masyarakat memiliki kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi baik kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah BTN Syariah KCP Madiun menjalankan fungsi intermediasi dengan cara menghimpun dana dari nasabah melalui produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkan kembali kepada nasabah melalui produk pembiayaan KPR.¹¹ Di BTN Syariah KCP Madiun menggunakan prinsip 6C dalam menganalisis pengajuan pembiayaan.¹² Pembiayaan kepemilikan rumah BTN Syariah KCP Madiun merupakan pembiayaan menggunakan akad *murabahah* dan *ishtisna'* yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk digunakan membeli rumah dan atau berikutan tanah.

Tugas *account officer* adalah melakukan pemasaran pembiayaan sesuai dengan kebijakan pembiayaan dari bank yang bersangkutan, kemudian melakukan analisis pembiayaan, sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah permohonan pembiayaan calon debitur layak untuk dibiayai.¹³ Peran seorang *account officer* di BTN yaitu melakukan penjualan produk pembiayaan, bertanggungjawab terhadap proses pembiayaan dan memastikan pembiayaan yang diberikan kepada debitur berkualitas serta melakukan *survey*

¹¹ "Rahma, *Wawancara*, 06 Januari 2020"

¹² "M.Faiz, *Wawancara*, 07 Januari 2020"

¹³Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), 11.

kelayakan penyaluran pembiayaan.¹⁴ Kelayakan pembiayaan adalah suatu kegiatan penelitian mendalam terhadap suatu kegiatan bisnis atau usaha yang dijalankan, untuk mengetahui layak atau tidak usaha tersebut dijalankan serta seberapa besar keuntungan dan kerugian yang akan ditimbulkan dari usaha tersebut.¹⁵

Pada setiap bank pastinya memiliki tahapan-tahapan yang harus dipenuhi sebelum pembiayaan disalurkan kepada calon nasabah tahapan-tahapan pembiayaan dimulai dari permohonan pembiayaan sampai dengan *monitoring* atau pemantauan.¹⁶ *Account officer* merupakan seorang *businessman* yang bertugas mewakili bank dalam melakukan transaksi dengan anggotanya¹⁷, tak jarang penyimpangan yang dilakukan oleh calon nasabah yang mengajukan pembiayaan dikarenakan peraturan di bank yang terbilang rumit.¹⁸ Tahapan pelayanan pengajuan pembiayaan yang dilakukan *account officer* ketika calon nasabah datang ke bank syariah yaitu menanyakan keperluan calon nasabah, *account officer* akan menunjukkan produk pembiayaan KPR yang mungkin bisa digunakan oleh calon nasabah, jika nasabah sudah membawa berkas-berkas yang dibutuhkan maka dilakukan pengecekan sekaligus wawancara, bank melakukan analisis terhadap permohonan pembiayaan, lalu pihak bank menentukan hasil analisis, dan realisasi pembiayaan KPR.¹⁹

¹⁴ "M.Faiz, *Wawancara*, 07 Januari 2020".

¹⁵ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2007), 242.

¹⁶ Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 138.

¹⁷ Jopie Jusuf, *Analisis Kredit Untuk Credit (Account) Officer* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 281.

¹⁸ Veithzal Rivai and Rifki Ismail, *Islamic Risk Management For Islamic Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 180.

¹⁹ "M.Faiz, *Wawancara*, 07 Januari 2020".

Dalam tahapan pelayanan pengajuan pembiayaan yang harus diperhatikan oleh *account officer* yaitu ketika pengecekan dokumen persyaratan pembiayaan dan pada saat analisis terhadap permohonan pembiayaan. Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang ada di BTN Syariah Madiun antara lain karakter nasabah yang sengaja menunda-nunda pembayaran angsuran, modal usaha nasabah yang merupakan pinjaman dari bank lain dan belum lunas sehingga tanggungan pembiayaannya tidak hanya di BTN Syariah Madiun saja, usaha nasabah yang mengalami kebangkrutan, dan pemalsuan dokumen identitas diri dan jaminan yang diajukan nasabah. Pembiayaan di BTN Syariah Madiun juga terdapat pembiayaan nasabah yang bermasalah, berdasarkan data bahwa setiap tahunnya pembiayaan bermasalah di bank tersebut semakin meningkat. Jika hal ini dibiarkan akan semakin bertambah dan mempengaruhi provitabilitas serta reputasi bank itu sendiri.

Tidak seluruh fasilitas pembiayaan akan berjalan lancar, adakalanya pembiayaan tersebut menjadi bermasalah dan tidak dapat terselamatkan. Dalam melakukan pembiayaan *account officer* harus berhati-hati dalam melakukan pemberian pembiayaan untuk menghindari pembiayaan macet.²⁰ Dasar untuk mengukur kemampuan debitur membayar pembiayaan adalah dengan analisis 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, condition of economy*.²¹ Disiplin prosedur pembiayaan yang digunakan oleh *account officer* di BTN yaitu dengan prinsip 6C yaitu *character, capacity, capital, collateral, condition of economy, dan constraint*. Analisis pembiayaan yang dilakukan oleh *account*

²⁰Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), 339.

²¹Ibid., 171.

officer dimaksudkan untuk menilai kelayakan pemberian pembiayaan kepada calon nasabah dan meminimalisir risiko akibat tidak terbayarnya pembiayaan.²² Dalam teori Noel C. Tohir pengukuran kemampuan debitur menggunakan analisis 5C, *account officer* BTN Syariah Madiun menggunakan disiplin prosedur pengajuan pembiayaan yaitu dengan prinsip 6C. Pada dasarnya peran seorang *account officer* yaitu mengelola *account*, mengelola produk, mengelola pembiayaan, mengelola penjualan.²³ Dalam praktiknya tugas *account officer* BTN Syariah Madiun yakni mengelola *account*, mengelola produk dan mengelola pembiayaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui praktik pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun dan penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C. Dengan adanya hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun.” Diharapkan dengan adanya penelitian ini peneliti dapat mengkaji, meneliti, dan memberikan solusi sebagai peningkatan kinerja *account officer* di BTN Syariah Madiun.

²² “M.Faiz, Wawancara, 07 Januari 2020”

²³ Jusuf, *Analisis Kredit Untuk Credit (Account) Officer*, 17–19.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas. Masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR oleh *account officer* di BTN Syariah Madiun?
2. Bagaimana penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Penulis menyusun rumusannya sebagai berikut: Bagaimana pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR oleh *account officer* dan penggunaan prinsip 6C dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR di BTN Syariah KCP Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun.
2. Untuk mengetahui penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang penulis harapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat pada penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu, khususnya ilmu yang berkaitan tentang kinerja *account officer* dalam penilaian nasabah dan juga ilmu perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai kinerja *account officer* kepada PT BTN Syariah Madiun khususnya dan kepada bank-bank syariah yang lain umumnya, sehingga dapat memberikan arahan dalam kinerja *account officer* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, di mana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang berkaitan. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan pola dasar yakni mengenai: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori yang sesuai dengan rumusan masalah dan data yang dikaji. Bab ini memaparkan teori terkait pembiayaan,

peran *account officer* secara umum dan prinsip 6C yang digunakan dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan.

BAB III: PAPARAN DATA

Pada bab ini memaparkan data yang terdiri dari data inti dan data pendukung. Data pendukung tersebut terkait gambaran umum peran dan strategi *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan dan memaparkan permasalahan yang penulis kaji dalam penelitian lapangan (*field research*).

BAB IV: ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan analisis data tentang pelaksanaan kinerja *account officer* dalam pelayanan pengajuan pembiayaan KPR dan penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan menggunakan prinsip 6C.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja *Account Officer*

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *defisit unit*. Menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal berikut:²⁴

1. Pembiayaan produktif yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dalam arti luas, yaitu peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.
2. Pembiayaan konsumtif yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

Dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pembiayaan syariah adalah penyediaan dana atau tagihan yang merupakan hasil persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain di mana nantinya pihak lain wajib mengembalikan pinjaman tersebut dalam jangka waktu tertentu dengan memberikan imbalan atau bagi hasil.²⁵ Fungsi dari pembiayaan adalah untuk meningkatkan arus tukar menukar barang dan jasa, merupakan alat yang dipakai untuk

²⁴Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 160.

²⁵<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Documents/331.pdf>, (diakses pada tanggal 04 Februari 2020, pukul 13.05).

memanfaatkan kelebihan dana, pembiayaan sebagai alat pengendali harga, dan jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional.²⁶

Account officer adalah istilah yang diberikan kepada pegawai bank yang bertugas melayani nasabah baik nasabah yang menyimpan dananya di bank maupun nasabah yang menggunakan fasilitas kredit²⁷, serta petugas yang melakukan pemasaran pembiayaan, kemudian melakukan analisis pembiayaan.²⁸ Dapat dikatakan bahwa *account officer* mempunyai peran yang penting, mereka harus bekerja ekstra, sebagai penyurvei dan juga sebagai pihak penagih jika terdapat pembiayaan yang mereka cairkan itu macet.²⁹ *Account officer* bertanggung jawab penuh terhadap debitur yang dikelolanya mulai dari memproses kredit/pembiayaan debitur untuk direalisasi sampai kredit debitur tersebut lunas.³⁰ Pada dasarnya peran seorang *account officer* yaitu³¹:

1. Mengelola *account*, seorang *account officer* bertugas untuk membina nasabah agar mendapatkan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan.
2. Mengelola produk, seorang *account officer* harus mampu membaca kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

²⁶Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 108.

²⁷Ahmad Subagyo dan Budi Purnomo, *Account Officer for Commercial Microfinance* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 21.

²⁸Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 101.

²⁹Riyadi, *Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah*, 33.

³⁰Iis Sholihat dan Romi Susanto, *Peranan Account Officer Pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung* (Padang: Akademi Keuangan dan Perbankan, t.th.), 4.

³¹Jusuf, *Analisis Kredit Untuk Credit (Account) Officer*, 17–19.

3. Mengelola kredit, *account officer* bertugas untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah memenuhi komitmen atas pinjamannya, maka seorang *account officer* diharuskan memiliki pengetahuan tentang bisnis nasabahnya.
4. Mengelola penjualan, dalam memasarkan produknya maka seorang *account officer* harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

Para pihak dalam kredit pada dasarnya hanya dua, yaitu pihak kreditur dan debitur. Namun apabila barang jaminan diberikan oleh pihak ketiga yang turut serta menandatangani perjanjian kredit atau *personal guarantee*, jadi pihak ketiga bertindak sebagai peminjam. Dan hal itu akan berdampak luas jika debitur wanprestasi.³² Adapun fungsi seorang *account officer* secara keseluruhan, sebagai berikut³³:

1. Tahap permohonan pembiayaan, dalam tahap ini seorang *account officer* bertugas mencari prospek debitur untuk memenuhi target kerja yang diterapkan. Aktifitas seorang *account officer* pada tahap ini yaitu memasarkan produk dan jasa bank khususnya pembiayaan, melayani nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan.
2. Tahap pengusulan pembiayaan, pada tahap ini seorang *account officer* berfungsi untuk memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembiayaan, melakukan kunjungan ke lokasi usaha calon nasabah.

³²Budi Untung, *Kredit Perbankan Di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit, 2000), 3.

³³Elida Puspita, dalam <http://elidakusumastuti.blogspot.com/2015/04/ao-atau-account-officer.html>, (diakses pada tanggal 04 Februari 2020, pukul 13.50).

3. Tahap pemberian fasilitas pembiayaan, setelah pembiayaan memperoleh persetujuan untuk direalisasi, maka dengan demikian nasabah dapat segera menikmati fasilitas pembiayaan kebutuhannya. Pada tahap ini tugas seorang account officer yakni melakukan kunjungan untuk memantau jalannya usaha.
4. Tahap perpanjangan fasilitas pembiayaan, apabila nasabah ingin memperpanjang pembiayaan maka bank akan meninjau ulang fasilitas pembiayaan.

Pada suatu pembiayaan tentunya tidak terlepas dari pembiayaan bermasalah atau kredit macet. Maka *account officer* harus mempunyai strategi penyelamatan pembiayaan yang tepat dan efektif. Terdapat beberapa cara penanganan pembiayaan yang sesuai kolektabilitasnya. Pada pembiayaan lancar dilakukan dengan cara pemantauan usaha nasabah dengan memberikan pelatihan-pelatihan. Pembiayaan potensial bermasalah dilakukan dengan cara melakukan pembinaan nasabah, pemberitahuan dengan surat teguran, kunjungan lapangan, dan upaya preventif yakni dengan penanganan *rescheduling*. Pembiayaan kurang lancar dilakukan dengan cara memberikan surat teguran atau peringatan, kunjungan lapangan, dan upaya penyehatan dengan cara *rescheduling*. Pada pembiayaan diragukan atau macet dilakukan dengan cara *rescheduling* yaitu menjadwalkan kembali jangka waktu angsuran

serta memperkecil jumlah angsuran dan dengan cara *reconditioning* yaitu memperkecil *margin* keuntungan atau bagi hasil.³⁴

B. Pelayanan Pengajuan Pembiayaan

Pada setiap bank pastinya memiliki tahapan-tahapan yang harus dipenuhi, tak terkecuali dengan bank syariah yang juga memiliki tahapan-tahapan pembiayaan yaitu sebagai berikut:³⁵

1. Permohonan pembiayaan, merupakan permohonan pembiayaan yang dilakukan secara tertulis dari nasabah kepada *officer* bank. Tidak semua permohonan pembiayaan disetujui dan diterima oleh pihak bank karena banyak hal yang menjadi pertimbangan. Maka dalam surat permohonan tersebut dilampirkan proposal yang memuat gambaran umum usaha, rencana atau prospek usaha, rincian dan rencana penggunaan dana, jumlah kebutuhan dana, dan jangka waktu penggunaan dana.³⁶
2. Pengumpulan data dan investigasi, pada pembiayaan konsumtif data yang diperlukan yaitu data yang menggambarkan kemampuan nasabah untuk membayar pembiayaan dari penghasilan tetapnya. Sedangkan pembiayaan produktif data yang dibutuhkan merupakan data yang dapat menggambarkan kemampuan usaha nasabah untuk melunasi pembiayaan.³⁷

³⁴Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, YKPN, 2011), 268-269.

³⁵Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*(Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 138.

³⁶Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 171.

³⁷Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, 143.

Untuk melengkapi data dapat juga menyertakan legalitas usaha dan laporan keuangan.³⁸

3. Analisis pembiayaan, keyakinan pihak bank dalam memberikan pembiayaan diperoleh dari hasil penilaian atau analisa pembiayaan. Penilaian atau analisa tersebut dilakukan dengan berbagai prinsip guna memperoleh keyakinan tentang nasabahnya.³⁹
4. Persetujuan pembiayaan, tahap ini merupakan proses penentuan disetujui atau tidaknya sebuah pembiayaan usaha. Proses ini bergantung pada kebijakan bank yang disebut komite pembiayaan. Komite pembiayaan ini merupakan tingkat paling akhir persetujuan proposal pembiayaan yang berisi penolakan, penundaan, atau persetujuan pembiayaan.⁴⁰
5. Pengikatan, tindakan ini meliputi pengikatan pembiayaan dan pengikatan jaminan. Secara umum, terdapat dua macam pengikatan terhadap pembiayaan yaitu:
 - a) Pengikatan di bawah tangan, yaitu proses penandatanganan akad yang dilakukan antara bank syariah dan nasabah.
 - b) Pengikatan *notariel*, merupakan proses penandatanganan akad yang dihasilkan oleh notaris.

Perbedaan dari keduanya terletak pada saat terjadinya penyangkalan terhadap akad transaksi dimaksud. Pada pengikatan bawah tangan, maka pada saat terjadinya penyangkalan, bank harus berusaha membuktikannya.

³⁸Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, 171.

³⁹Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2007), 91.

⁴⁰Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah*, 147.

Ssedangkan pada pengikatan notariel, pada ssaat terjadinya penyangkalan, maka nasabah harus berani membuktikannya.⁴¹

6. Pencairan, proses yang terakhir dari proposal pembiayaan merupakan pencairan fasilitas pembiayaan kepada nasabah. Namun sebelum memberikan fasilitas pembiayaan pihak bank harus mengecek kembali semua kelengkapan data sesuai persetujuan komite pembiayaan pada proposal pembiayaan.⁴²

7. *Monitoring* atau pemantauan, bagi *officer* bank syariah tahapan ini merupakan tahapan di mana resiko pembiayaan baru saja dimulai saat pencairan dilakukan. Proses pemantauan dapat dilakukan dengan memantau pencapaian target usaha dengan perencanaan bisnis yang telah dibuat sebelumnya. Apabila terjadi tidak tercapainya target maka *officer* bank harus segera melakukan tindakan seperti turun langsung ke lapangan menemui nasabah untuk mengetahui permasalahan yang dialami nasabah, dan kemudian memberika solusi penyelesaian kepada nasabah.

C. Penilaian Kelayakan Pembiayaan

Kelayakan pembiayaan merupakan suatu kegiatan penelitian mendalam terhadap kegiatan bisnis yang dijalankan untuk mengetahui layak atau tidak usaha tersebut dijalankan dan menentukan keuntungan dan kerugian yang timbul.⁴³ Dalam pasal 23 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Bank syariah dan atau UUS harus mempunyai keyakinan atas kemauan dan

⁴¹Ibid., 153.

⁴²Ibid., 154.

⁴³Kasmir, *Kewirausahaan*, 242.

kemampuan calon nasabah penerima fasilitas untuk melunasi seluruh kewajiban pada waktunya, sebelum Bank Syariah dan atau UUS menyalurkan dana kepada nasabah penerima fasilitas. Untuk memperoleh keyakinan dimaksud, Bank Syariah dan atau UUS wajib melakukan penilaian yang saksama terhadap watak, kemampuan, modal, agunan, dan prospek usaha dari calon nasabah penerima fasilitas.⁴⁴ Terdapat beberapa unsur dalam kredit yaitu⁴⁵:

1. Kepercayaan, yang berarti bahwa pemberi kredit yakin bahwa prestasi yang diberikannya baik dalam bentuk uang, barang atau jasa akan benar-benar diterimanya kembali dalam jangka waktu tertentu di masa yang akan datang.
2. Kesepakatan, di mana ditunangkan dalam suatu perjanjian dan masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing-masing.
3. Jangka waktu, dimana mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.
4. Resiko, faktor kerugian dapat diakibatkan dua hal yaitu resiko kerugian yang diakibatkan nasabah sengaja tidak mau membayar kreditnya padahal mampu dan resiko kerugian yang diakibatkan karena nasabah tidak sengaja yaitu akibat terjadinya musibah seperti bencana alam.
5. Balas jasa, dimana dalam bentuk bunga, biaya provisi dan komisi serta biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank. Sedangkan bank

⁴⁴<https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>, (diakses pada tanggal 04 Februari 2020, jam 08.20).

⁴⁵Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000), 75.

yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

Seorang *account officer* mengawali dengan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaannya.⁴⁶ Dalam setiap analisis penyaluran pembiayaan *account officer* harus memegang prinsip 3R yaitu⁴⁷:

1. Pengembalian (*return*) adalah penilaian atas hasil yang akan dicapai usaha calon debitur setelah memperoleh pembiayaan.
2. Kemampuan pengembalian (*repayment capacity*) adalah memperhitungkan jangka waktu pengembalian pembiayaan yang sesuai dengan kemampuan pembayaran angsuran debitur.
3. Kemampuan menghadapi risiko (*risk bearing ability*) adalah memperhitungkan besarnya kemampuan usaha calon debitur untuk menghadapi risiko, apakah usaha calon debitur risikonya besar sekali atau kecil.

Penilaian kelayakan pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah sebelum mengambil keputusan pembiayaan memiliki beberapa yaitu menghindari risiko kerugian, memudahkan perencanaan, memudahkan pengawasan, dan memudahkan pengendalian.⁴⁸ Seorang *account officer* harus

⁴⁶Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 21.

⁴⁷H. Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 108.

⁴⁸Kasmir and Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media group, 2008), 19.

memahami dan mengetahui aspek-aspek dalam penilaian kelayakan pembiayaan calon nasabahnya yang meliputi⁴⁹:

1. Aspek hukum, yang dinilai dalam aspek ini adalah tentang legalitas badan usaha serta izin-izin yang dimiliki perusahaan yang mengajukan kredit. Penilaian diawali dengan dengan meneliti keabsahan dan kesempurnaan akte pendirian perusahaan, kemudian juga diteliti keabsahan dari dokumen dan surat-surat penting lainnya seperti Surat Izin Usaha Industri untuk sektor industri, Surat Izin Usaha Perdagangan untuk sektor perdagangan, Tanda Daftar Perusahaan, Nomor Pokok Wajib Pajak, keabsahan surat-surat yang dijaminan misalnya sertifikat tanah dan sertifikat deposito, dan dokumen-dokumen penting lainnya misalnya dokumen identitas diri.
2. Aspek pasar dan pemasaran, dalam aspek ini merupakan penilaian tentang besar kecilnya permintaan terhadap produk yang dihasilkan sekarang dan di masa yang akan datang, hal-hal yang perlu diteliti dalam aspek ini adalah:
 - a. Hasil penjualan atau produksi minimal tiga bulan yang lalu.
 - b. Rencana penjualan dan produksi minimal tiga bulan yang akan datang.
 - c. Peta kekuatan pesaing yang ada seperti market share yang diketahui.
 - d. Prospek produk secara keseluruhan.
3. Aspek keuangan, aspek yang dinilai adalah sumber-sumber dana yang dimiliki untuk membiayai usahanya dan bagaimana penggunaan dana tersebut. Dari laporan keuangan akan terlihat pendapatan dan biaya-biaya

⁴⁹Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2012), 108.

sejingga dapat dinilai layak atau tidak usaha tersebut, termasuk keuntungan yang diharapkan.

4. Aspek teknis atau operasi, aspek ini membahas masalah yang berkaitan dengan produksi, lokasi dan *lay out* atau tata letak. Seperti kapasitas mesin yang digunakan untuk produksi, masalah lokasi usaha seperti kantor pusat, cabang atau pergudangan. Demikian pula dengan masalah lay out mesin-mesin termasuk jenis mesin dan teknologi yang digunakan. Umumnya aspek ini ditangani oleh seorang atau ahli tim.
5. Aspek manajemen, aspek ini digunakan untuk menilai struktur organisasi perusahaan, sumber daya manusia yang dimiliki serta latar belakang pendidikan dan pengalaman sumber daya manusianya. Pengalaman perusahaan dalam mengelola berbagai prospek yang ada juga menjadi pertimbangan lain.
6. Aspek sosial ekonomi, aspek ini merupakan analisis dampak yang ditimbulkan akibat adanya proyek terhadap perekonomian masyarakat dan sosial masyarakat secara umum, yaitu dengan mengurangi ekspor barang atau mengurangi ketergantungan terhadap impor, mengurangi angka pengangguran, meningkatkan pendapatan masyarakat, tersedianya sarana dan prasarana, dan membuka isolasi daerah tertentu. Dalam kehidupan individual tidak terlepas dari kehidupan sosial atau ekonomi masyarakat, karena masing-masing saling mempengaruhi. Dengan demikian, kehidupan

sosial atau ekonomi masyarakat akan mempengaruhi pula kehidupan perusahaan.⁵⁰

7. Aspek AMDAL atau Analisis Mengenai Dampak Lingkungan, analisis ini dilakukan secara mendalam sebelum kredit tersebut disalurkan, sehingga proyek yang dibiayai tidak akan menimbulkan pencemaran baik darat, air, maupun udara. Pencemaran yang sering terjadi antara lain terhadap kesehatan manusia terganggu, tanah atau daratan menjadi gersang atau erosi, air menjadi limbah berbau busuk, berubah warna dan rasa, dan menyebabkan banjir, udara menjadi polusi, berdebu, bising dan panas, dan merubah tatanan adat istiadat setempat.

Selain itu untuk mengukur kemampuan dan kemauan debitur membayar kembali pembiayaan yang diberikan maka dilakukan analisis menggunakan 5C yang terdiri dari:⁵¹

1. *Character* atau karakter, tentunya pembiayaan akan diberikan kepada calon debitur yang memiliki karakter dan reputasi yang baik. Hal yang mungkin dapat dilakukan adalah mencari informasi melalui daftar riwayat hidup, *BI checking*, melalui wawancara dengan calon debitur atau melakukan wawancara kepada warga terdekat.⁵²
2. *Capacity* atau kapasitas, pada analisis ini bank berusaha mengetahui kemampuan calon debitur dalam hal manajemen perusahaannya. Hal itu dapat diketahui melalui kualifikasi manajemen perusahaan, jumlah hasil

⁵⁰Claudio Yosia Tumbel, Aspek-Aspek Penilaian Dalam Pemberian Kredit Bank, *Lex Privatium*, 3 (2015), 47.

⁵¹Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 171.

⁵²Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, 145.

hasil penjualan, kedudukan produk dalam persaingan pasar, dan laporan keuangan perusahaannya.⁵³

3. *Capital* atau modal, merupakan jumlah uang yang ditanamkan debitur untuk menjalankan usahanya.⁵⁴ Penilaian besarnya modal merupakan hal penting mengingat bank hanya sebagai tambahan pembiayaan dan bukan untuk membiayai seluruh modal yang diperlukan.⁵⁵ Semakin besar modal sendiri dalam perusahaan, maka semakin meningkatkan keyakinan bank dalam memberikan pembiayaan.⁵⁶
4. *Collateral* atau agunan, merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik.⁵⁷ Penilaian terhadap jaminan ditinjau dari dua segi yaitu segi ekonomis melalui nilai ekonomis dari barang yang akan diagunkan dan segi yuridis yaitu apakah agunan tersebut memenuhi syarat-syarat yuridis untuk dipakai sebagai agunan.⁵⁸
5. *Condition of Economic* atau kondisi, merupakan kondisi politik, sosial, budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian yang terkadang dapat membawa dampak positif dan negatif terhadap suatu usaha.⁵⁹ Kondisi ekonomi yang perlu diperhatikan mencakup aspek pemasaran, teknis produksi, dan peraturan pemerintah.⁶⁰

⁵³Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 174.

⁵⁴Ibid., 174.

⁵⁵Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, YKPN, 2011), 131.

⁵⁶H. Veithzal, *Credit Manajemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dan Nasabah)*, 253.

⁵⁷Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media group, 2011), 119.

⁵⁸Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, 132.

⁵⁹Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 175.

⁶⁰Siswanto Sutojo, *Strategi Manajemen Kredit Bank Umum* (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2000), 83.

6. *Constraint* atau kendala, merupakan batas dan hambatan yang tidak memungkinkan suatu bisnis untuk dilaksanakan pada suatu tempat tertentu. Serta untuk mengetahui hambatan-hambatan yang mungkin mengganggu proses usaha.⁶¹

Dalam penilaian layak atau tidak suatu kredit disalurkan, maka perlu dilakukan suatu penilaian kredit. Apabila salah satu aspek tidak memenuhi syarat maka perlu dilakukan pertimbangan untuk mengambil keputusan.⁶² Penilaian risiko perusahaan dapat dilihat dari aspek kualitatif dan aspek kuantitatif usaha debitur. Aspek kualitatif terdiri dari variabel internal yaitu faktor-faktor yang berada dalam kendali perusahaan dan variabel eksternal yaitu faktor-faktor yang berada di luar perusahaan dan perusahaan tidak memiliki kemampuan sama sekali untuk mengendalikannya, sebagai contohnya yaitu aspek manajemen, produksi, dan pemasaran.⁶³ Sedangkan aspek kuantitatif terdapat pada penilaian aspek keuangan calon debitur yaitu dengan menganalisis kondisi perusahaan berdasarkan laporan keuangannya.⁶⁴

D. Studi Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menentukan fokus penelitian, peneliti telah membandingkan dengan penelitian terdahulu. Terdapat beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

⁶¹ *Manajemen Bank Syariah*, 305.

⁶² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 109.

⁶³ Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 167.

⁶⁴ *Ibid.*, 219.

Pertama, karya Fatimah dalam penelitiannya yang berjudul Penilaian Kelayakan Calon Nasabah dalam Pemberian Pembiayaan Modal Kerja pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa manajemen prosedur pembiayaan modal kerja pada bank BJB Syariah KCP Ciputat pada dasarnya nasabah hanya perlu memahami dan mematuhi apa yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Pihak bank juga harus benar-benar menganalisis data-data nasabah sesuai peraturan yang sudah ditetapkan, seperti memenuhi aspek 5C dan 7P, bebas dari daftar hitam BI Checking, analisis agunan dan lain sebagainya.⁶⁵

Kedua, karya Eka Putri Setyani dalam penelitiannya yang berjudul Implementasi Prinsip 6C+1P Pada Pembiayaan Griya di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Brebes. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa penilaian pembiayaan berguna untuk mengetahui layak atau tidaknya nasabah tersebut diberi pembiayaan. Salah satu alat analisis yang digunakan di bank syariah mandiri kantor cabang Brebes terdiri dari (*character, capacity, capital, collateral, condition of economi, constrain dan personality*).⁶⁶

Ketiga, karya Alfi Ardiana dalam penelitiannya yang berjudul Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri. Hasil penelitian ini adalah Peran *account officer* dalam menentukan kelayakan pengajuan adalah melakukan pemasaran program simpanan dan pembiayaan syariah serta

⁶⁵Fatimah, "Penilaian Kelayakan Calon Nasabah dalam Pemberian Pembiayaan Modal Kerja pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018), 140.

⁶⁶Eka Putri Setyani, "Implementasi Prinsip 6C+1P Pada Pembiayaan Griya di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Brebes," *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018), 8.

melakukan analisis pembiayaan dan memberikan edukasi. Strategi yang digunakan *account officer* dalam memeriksa kelayakan pengajuan pinjaman pada BTM Surya Melati Abadi adalah melalui strategi 5C, yaitu Character (karakter), Capital (permodalan), capacity (kemampuan), Condition (kondisi), dan collateral (jaminan). Jika dalam analisis 5C itu terpenuhi ini menjadikan tolak ukur dalam penerimaan pembiayaan. Hambatan yang dihadapi *account officer* di BTM Surya Melati Abadi dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan adalah keterbukaan calon nasabah atas kondisi yang sebenarnya, penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran di luar usaha atau untuk pihak lain, nilai jaminan yang tidak memenuhi syarat.⁶⁷

Keempat, karya Dwi Lestari Ningsih dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pembiayaan KPR Indensya BTN iB dengan akad *Isthisna'* Pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat. Hasil dari penelitian ini adalah BTN syariah dalam menganalisis nasabah yang layak atau tidaknya menerima pembiayaan KPR Indensya menggunakan prinsip 5C. Mekanisme pengajuan pembiayaan KPR meliputi pemberkasan, BI *checking*, wawancara, analisa bank, rapat komite pemutus kredit, SP3, persiapan akad, dan pembayaran pajak penjual dan pembeli.

Berdasarkan studi penelitian terdahulu di atas, penulis meninjau dan menelaah dari beberapa skripsi. Sehingga tampak jelas bahwapembahasannya sama tentang *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan. Tetapi dalam penelitian ini ada yang berbeda dari teori yang

⁶⁷Alfi Ardiana, "Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri", *Skripsi*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2018), 6.

dipakai oleh peneliti dengan skripsi di atas. Peneliti dalam hal ini menggunakan teori kinerja *account officer* dari Noel Chabannel Thohir. Sedangkan yang lain menggunakan teori dari Kasmir, M. Nur Rianto Al-Arif, M. Mursid, dan Jopie Yusuf.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan termasuk penelitian yang berdasarkan data lapangan atau *field research*, dikatakan *field research* karena pengumpulan datanya diperoleh berdasarkan data lapangan, dengan manusia sebagai alat instrumen penelitian utama.⁶⁸ Sehingga penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang valid mengenai kinerja *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C.

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka.⁶⁹ Maka dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data tentang pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR dan kinerja *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C. Peneliti akan menjelaskan hal tersebut sesuai dengan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung.

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2014.), 223.

⁶⁹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.), 82.

B. Kehadiran Peneliti

Peneliti disini bertindak sebagai *human instrument* dalam penelitiannya. Peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.⁷⁰ Kehadiran peneliti dalam penelitian ini bertindak sebagai pengamat penuh sekaligus pengumpul data di lapangan.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Madiun. Adapun lokasi PT. Bank BTN Syariah Kantor Cabang Pembantu Madiun adalah Jl. Cokroaminoto No. 93, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 41311.

D. Data dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan peneliti untuk memecahkan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut:

1. Data tentang pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR oleh *account officer* di BTN Syariah Madiun.
2. Data tentang penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C.

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 222.

1. Data primer

Data primer dari penelitian ini adalah peneliti mengambil data dari sumber yang pertama yaitu berupa hasil wawancara dengan karyawan PT BTN Syariah Madiun yang memiliki kompetensi terkait kinerja *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR.

2. Data sekunder

Data yang termasuk dalam data sekunder pada penelitian ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang menjelaskan terkait kinerja *account officer* dan prinsip 6C. Dokumen tersebut bisa berupa buku-buku yang membahas terkait pembiayaan atau berupa hasil laporan penelitian yang masih berhubungan dengan tema yang dibahas peneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan judul penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yaitu dengan teknik wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.⁷¹ Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, informan yang dianggap

⁷¹Ibid., 231.

relevan dalam penelitian ini adalah beberapa pegawai BTN Syariah KCP Madiun yang menjabat sebagai *account officer*, kepala cabang pembantu, dan *customer service*.

2. Dokumentasi

Selain teknik wawancara, peneliti juga memakai teknik dokumentasi dalam mengumpulkan data penelitiannya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁷² Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa kinerja *account officer*, data tentang sejarah lembaga itu sendiri dan data-data yang berhubungan dengan pokok penelitian.

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan oleh peneliti dalam menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data berarti merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁷³ Peneliti merangkum semua data yang disampaikan oleh pihak-pihak yang terkait dan membuang data yang tidak perlu.

⁷²Ibid., 240.

⁷³ Ibid., 138.

2. Penyajian data merupakan langkah selanjutnya setelah data direduksi. Dalam penelitian kualitatif, langkah ini bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.⁷⁴ Langkah peneliti dalam penelitian ini setelah data direduksi yaitu menyajikannya dalam bentuk naratif.
3. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁷⁵ Peneliti menyimpulkan dari semua data yang telah disajikan menjadi beberapa kesimpulan sehingga dapat disusun secara runtut dan urut.

G. Analisis Data

Peneliti menganalisis data pada penelitian ini menggunakan metode induktif. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.⁷⁶ Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu tentang kinerja *account officer* dalam pelayanan pengajuan pembiayaan KPR dan penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C. Peneliti mengawali penelitian ini dengan memaparkan fakta-fakta ini kemudian akan

⁷⁴ Ibid., 137.

⁷⁵ Ibid., 142.

⁷⁶ Ibid., 9.

diakhiri dengan teori prinsip 6C dalam penentuan kelayakan pembiayaan nasabah.

H. Pengecekan Keabsahan Temuan

Uji keabsahan/*validity* yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik meningkatkan ketekunan dalam penelitian dan triangulasi. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁷⁷ Peneliti mengecek kembali data-data kinerja *account officer* dalam pelayanan pengajuan pembiayaan KPR dan penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR menggunakan prinsip 6C untuk memastikan data-data ini benar-benar akurat.

⁷⁷Ibid., 272.

BAB IV

DATA DAN ANALISIS DATA

A. Data

1. Gambaran Objek Penelitian

Sejarah PT Bank Tabungan Negara Syariah⁷⁸. BTN Syariah merupakan Strategic Bussinees Unit (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini untuk memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”.

Pada tahun 2007, Bank BTN telah mengoperasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor Layanan Syariah (*Office Chanelling*) pada kantor-kantor cabang dan cabang pembantu Konvensional. BTN Syariah Madiun berdiri pada awal tahun 2018. Tujuan berdirinya BTN Syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah, mendukung pencapaian sasaran laba usaha bank, meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan

⁷⁸<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>, (diakses pada tanggal 05 Februari 2020, pukul 08.55).

lingkungan usaha, serta memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Tabungan Negara Syariah mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan visi Bank BTN yang merupakan *Strategic Business Unit* dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN Syariah sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional.⁷⁹Visi Bank BTN Syariah, "Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama." Mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Mendukung pencapaian laba usaha BTN
- b. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

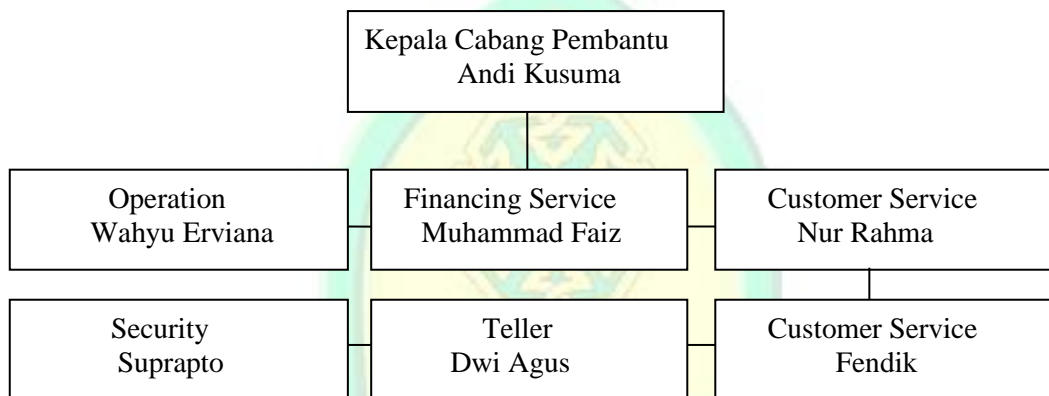
BTN Syariah Madiun terletak di Jl. Cokroaminoto No. 93, Kejuron, Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 41311, Indonesia. Dalam suatu organisasi

⁷⁹<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>, (diakses pada tanggal 05 Februari 2020, pukul 09.06).

atau perusahaan, tentu mempunyai struktur organisasi, yang berperan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Maka pada PT. Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Madiun memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Produk di BTN Syariah Madiun meliputi pembiayaan konsumen dan produk dana. Produk penghimpunan dana meliputi :

- a. Tabungan BTN Batara iB, produk tabungan dengan menggunakan akad *wadi'ah* atau titipan.
- b. Tabungan BTN Prima iB, produk tabungan dengan akad mudharabah mutlaqah atau investasi, yang merupakan kerjasama antara dua pihak.
- c. Tabungan BTN Haji dan Umroh iB, produk tabungan untuk merencanakan ibadah haji dan umroh berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah atau investasi.
- d. Tabungan BTN Qurban iB, produk tabungan untuk merencanakan pembelian atau penyaluran hewan qurban dengan bagi hasil yang

menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah atau investasi.

- e. BTN Tabunganku iB, tabungan bagi anak berusia <17 tahun berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadi'ah* atau titipan.
- f. Giro BTN iB, produk simpanan dana untuk kemudahan transaksi usaha dengan menggunakan akad *wadi'ah* atau titipan. Giro BTN Prima iB, produk simpanan dengan bagi hasil yang kompetitif untuk perusahaan yang memiliki aktifitas bisnis yang tinggi dengan menggunakan akad *wadi'ah* atau titipan.
- g. Deposito BTN iB, merupakan investasi berjangka bagi perorangan atau lembaga dengan bagi hasil kompetitif yang menggunakan akas mudharabah mutlaqah atau investasi. Deposito on call BTN iB, merupakan investasi yang dapat memberikan optimalisasi keuntungan bagi likuiditas perusahaan dengan jangka waktu 1-28 hari dan dikelola melalui akad *mudharabah mutlaqah* atau investasi.

Pembiayaan konsumen di BTN Syariah Madiun terfokus pada pembiayaan KPR yang meliputi :⁸⁰

- a. KPR BTN Platinum iB, merupakan pembiayaan sebagai solusi bagi kepemilikan rumah, ruko, hingga apartemen yang menjadi idaman. Melalui proses yang cepat, uang muka ringan dan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan melalui akad murabahah atau jual beli yang memberikan berbagai macam manfaat seperti angsuran tetap sampai

⁸⁰[https://www.btn.co.id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk BTN-Syariah/pembiayaan/Pembiayaan-Perumahan/KPR--BTN-Platinum-iB](https://www.btn.co.id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/pembiayaan/Pembiayaan-Perumahan/KPR--BTN-Platinum-iB), (diakses pada tanggal 10 Februari 2020, pukul 14.36 WIB).

lunas, dilindungi asuransi jiwa dan kebakaran, margin kompetitif, proses mudah dan cepat, jangka waktu sampai dengan 20 tahun.

- b. KPR BTN Indent iB, merupakan fasilitas pembiayaan untuk rumah, ruko, rukan, rusun atau apartemen berdasarkan pesanan melalui akad istishna atau jual beli berdasarkan pesanan.
- c. KPR BTN Bersubsidi iB, merupakan pembiayaan yang ditujukan untuk program kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah yang bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam rangka kemudahan kepemilikan rumah, dengan akad murabahah atau jual beli yang memberikan macam manfaat seperti angsuran ringan dan tetap sampai dengan lunas, bebas PPN, jaringan kerjasama yang luas dengan developer di seluruh Indonesia, perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kebakaran, subsidi bantuan uang muka sebesar 4 juta rupiah khusus rumah tapak, jangka waktu sampai dengan 20 tahun.

2. Pelaksanaan Pengajuan Pembiayaan KPR

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di BTN Syariah Madiun, penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada beberapa pegawai. Berikut merupakan hasil wawancara dari beberapa pegawai mengenai pelaksanaan pengajuan pembiayaan KPR BTN Syariah Madiun.

Persyaratan pembiayaan KPR yakni:

- a. Mengisi formulir permohonan
- b. Menyerahkan copy identitas diri (KTP, KK, Akta Nikah).

- c. Menyerahkan copy slip/keterangan gaji atau keterangan penghasilan.
- d. Menyerahkan copy SK pegawai atau Keterangan Kerja dari Perusahaan.
- e. Menyerahkan copy Ijin Usaha untuk wiraswasta (Akte Pendirian, Domisili Usaha, TDP, SIUPP, NPWP, dll).
- f. Pada saat jangka waktu pembiayaan selesai usia pemohon tidak melebihi 65 tahun.

“Sebelum calon nasabah memperoleh pembiayaan terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal pembiayaan, melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan dokumen, analisis pembiayaan sampai dengan pencairan pembiayaan. Ada beberapa tahapan pelayanan pengajuan pembiayaan oleh *account officer* yakni ”⁸¹:

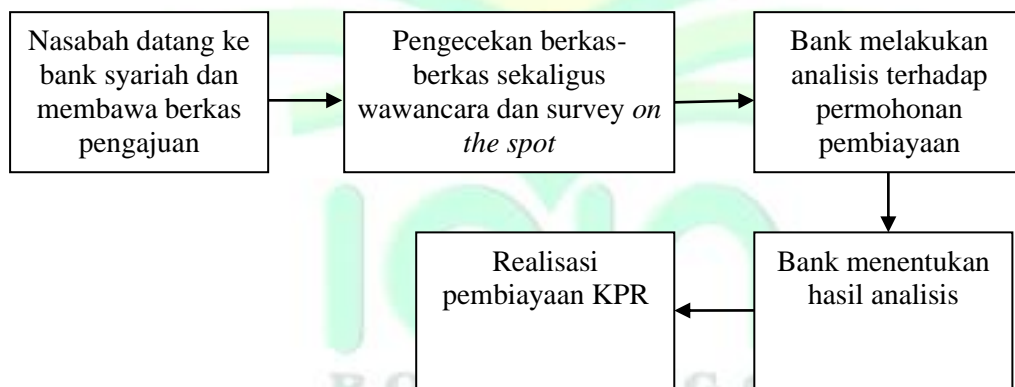
- a. Calon nasabah datang ke bank untuk mengajukan pembiayaan dengan membawa syarat-syarat serta dokumen yang diperlukan.
- b. *Account officer* akan memeriksa kelengkapan dari dokumen yang diajukan calon nasabah. Jika dokumen sudah lengkap maka akan dilakukan *BI checking*.
- c. Setelah dilakukan *BI checking* maka dilakukan *survey* yang berguna untuk mengukur harga agunan dan verifikasi calon nasabah atas pendapatannya.

⁸¹M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

- d. Verifikasi dan investigasi meliputi pendekatan secara personal dan dilakukan dengan analisis 6C yaitu *capital, collateral, capacity, character, condition, constrain*.
- e. Menunggu keputusan hasil rapat dari seluruh komite pembiayaan. Apabila permohonan diterima maka *account officer* akan menerima SP3 yang sudah ditandatangani oleh kepala cabang, jika permohonan ditolak maka *account officer* membuat surat penolakan pembiayaan yang akan diserahkan kepada nasabah dan bank sebagai arsip.
- f. Jika pengajuan pembiayaan diterima *account officer* akan mempersiapkan akad pembiayaan dan selanjutnya pada realisasi pembiayaan.

Gambar 4.2

Proses Pengajuan Pembiayaan KPR



“Pengajuan pembiayaan KPR harus diajukan ke kepala cabang kantor BTN Syariah yang berada di Surabaya, sehingga pengajuan pembiayaan yang dilakukan di BTN Syariah Madiun memakan waktu yang sedikit lama dari proses pengajuan yang ditangani di kantor cabang Surabaya. Dari

proses pemberkasan sampai dengan realisasi pembiayaan memakan waktu kurang lebih dua minggu lamanya. Terkadang nasabah sedikit mengeluh tentang proses yang lama. Dan tidak semua pembiayaan yang diajukan nasabah disetujui, penyebabnya banyak faktor salah satunya karena persyaratan yang tidak lengkap dan agunan calon nasabah yang tidak memenuhi kriteria. Penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang ada di BTN Syariah Madiun antara lain karakter nasabah yang sengaja menunda-nunda pembayaran angsuran, modal usaha nasabah yang merupakan pinjaman dari bank lain dan belum lunas sehingga tanggungan pembiayaannya tidak hanya di BTN Syariah Madiun saja, usaha nasabah yang mengalami kebangkrutan, dan pemalsuan dokumen identitas diri dan jaminan yang diajukan nasabah.”⁸²

3. Penggunaan Prinsip 6C Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR.

Dari hasil wawancara dengan *account officer* didapatkan hasil bahwa “Analisis dalam suatu pembiayaan merupakan hal yang sangat penting sebelum pihak bank merealisasikan dana kepada nasabah. BTN Syariah Madiun memakai prinsip yang sedikit berbeda dari bank lain yaitu menggunakan prinsip 6C. Prinsip ini dinilai lebih detail dan dapat meminimalisir pembiayaan bermasalah yang akan terjadi. Penggunaan dasar prinsip ini didasari oleh prosedur pembiayaan BTN Syariah serta keputusan kepala cabang untuk menghindari dan meminimalisir risiko yang akan

⁸²M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

dihadapi. Kesalahan analisis ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor dari bank sendiri maupun nasabah yang tidak kooperatif.”⁸³

“Faktor yang mendasari diterapkannya prinsip 6C adalah untuk mencegah pembiayaan yang macet atau bermasalah, meningkatkan profitabilitas bank, mengetahui keadaan calon nasabah sebelum direalisasikan pembiayaan dengan melihat dari segi karakter, modal, kemampuan nasabah dalam menjalankan usaha, kondisi perekonomian, penilaian agunan atau jaminan, dan hambatan usaha nasabah.”⁸⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada M. Faiz selaku *account officer* diketahui bahwa penilaian karakter nasabah bisa dinilai dari beberapa hal. “Untuk penilaian karakter nasabah bisa dilihat dari awal nasabah tersebut mengajukan pembiayaan, *account officer* akan mengajukan beberapa pertanyaan kepada calon nasabah seperti menanyakan alamat rumah, pekerjaan atau usaha yang sedang dijalankan, pendapatan dan pengeluaran usaha. Pihak bank juga menilai karakter dari BI *checking* kepada calon nasabah yang memiliki risiko terhadap pembiayaannya dan nasabah yang mengajukan pembiayaan bernilai besar, yang mana dapat dilihat apakah nasabah sebelumnya pernah melakukan pembiayaan di lembaga keuangan lain atau tidak, jika memiliki riwayat pembiayaan yang lain apakah nasabah tersebut mempunyai ketepatan dalam membayar pembiayaan. Yang tak kalah penting yaitu melakukan *survey on the spot*

⁸³M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

⁸⁴M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

atau melakukan peninjauan ke rumah atau tempat usahanya dan wawancara dengan masyarakat di lingkungan tempat tinggal atau usaha nasabah. Untuk nasabah yang sudah pernah melakukan pembiayaan di BTN bisa dilihat dari kemampuan membayar pembiayaan sebelumnya yang mana itu memudahkan penilaian karakter, tapi pernah juga ada kejadian nasabah yang memiliki reputasi baik di pembiayaan pertama namun di pembiayaan kedua sempat mengalami permasalahan.”⁸⁵

“*Capacity* atau kapasitas disini merupakan analisis untuk mengetahui nasabah mampu atau tidak dalam pembiayaan yang diajukan, bisa dilihat dari kemampuan mengelola keuangannya. Ketika pengeluaran nasabah lebih banyak dari pemasukannya maka pembiayaan bisa saja tidak diterima.

BTN Syariah memiliki strategi dalam menghitung kemampuan membayar angsuran yaitu dengan rumus :

Gambar 4.3

Rumus Perhitungan RPC

$$\text{RPC (Repayment Capacity)} = \frac{\text{Penghasilan} - \text{Pengeluaran} \times 70\%}{\text{Angsuran}}$$

“Setelah dihitung dengan rumus diatas maka akan diketahui hasil kemampuan nasabah dalam membayar angsuran, jangan sampai angsuran kurang dari penghasilan bersih setiap bulannya.”⁸⁶

⁸⁵M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

⁸⁶M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

Menurut *customer service* BTN Syariah Madiun pembiayaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan nasabah. “Dalam memberikan pembiayaan pihak bank hanya akan mencairkan permohonan pembiayaan dilihat dari kemampuan usaha dalam mengangsur, bank tidak akan memberikan pembiayaan melebihi dari pengeluaran nasabah selama sebulan. Tujuannya agar nasabah dapat memenuhi kebutuhan yang lain serta melakukan angsurannya dengan lancar dan tidak menimbulkan masalah.”⁸⁷

Analisis selanjutnya yang dipakai yakni *capital* yakni modal, seperti yang dikatakan M. Faiz bahwa “*Capital* merupakan modal yang digunakan nasabah dalam menjalankan usahanya, baik berupa tempat usaha maupun pegawai atau sumber daya manusianya (SDM). Jika tempat usaha tersebut merupakan kepemilikan sendiri dan bukan sewa maka dengan begitu diperkirakan nasabah mampu mengembalikan dana pinjaman karena tempat usaha milik sendiri tanpa harus membayar sewa dan mengurangi beban pengeluaran usaha.”⁸⁸

Bank BTN juga memperhatikan penggunaan dana yang digunakan pada awal usaha nasabah, seperti yang diutarakan kepala cabang BTN “*Account officer* juga melihat dari segi dana yang dipakai pada awal membuka usaha, apakah dana tersebut milik sendiri atau terdapat penggunaan dana milik orang lain. Jika terdapat dana milik orang lain maka

⁸⁷Nur Rahma, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

⁸⁸M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

perlu ditelusuri apakah dana tersebut hasil pinjaman dari lembaga keuangan yang lain atau kerjasama usaha.”⁸⁹

Analisis yang tak kalah pentingnya yaitu tentang kondisi perekonomian atau *condition of economy*, seperti yang diungkapkan Muhammad Faiz “Dari segi analisis kondisi perekonomian yang dilihat adalah pertimbangan sektor usaha yang dijalankan nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi yang sedang berkembang, apakah kondisi ekonomi pada saat itu mempengaruhi usaha nasabah pada masa yang akan datang. Bahwa keadaan usaha atau nasabah yang memiliki karir dipandang memiliki prospek yang baik dan bisa jadi meningkat. Contohnya seperti jika dia memiliki usaha maka haruslah konsisten dan berkelanjutan dalam menjalankan usahanya dan memperoleh keuntungan, yang artinya usaha yang dijalankan nasabah bukan usaha musiman saja seperti nasabah yang hanya mempunyai usaha berjualan buah pada musim-musim tertentu saja.”⁹⁰

Tahap analisis selanjutnya adalah *collateral* atau jaminan yang ditanggihkan nasabah, seperti yang dikemukakan oleh Nur Rahma selaku *customer service* “Untuk jaminan yang diajukan mayoritas meliputi bangunan rumah atau tanah atau kendaraan bermotor. Agunan yang diajukan selanjutnya akan dianalisis dan dinilai harga jualnya oleh *account officer*. Jaminan atau agunan yang diserahkan oleh calon nasabah berguna

⁸⁹Andi Kusuma, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

⁹⁰M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

sebagai acuan kepada nasabah agar mau membayar pembiayaan yang telah diberikan oleh pihak bank.”⁹¹

Sependapat dengan Nur Rahma, M. Faiz juga mengatakan bahwa “Jika jaminan yang diajukan berupa kendaraan bermotor maka harus dilengkapi dengan BPKB (Bukti Pembelian Kendaraan Bermotor) dan harus berada di wilayah karesidenan Madiun. Nilai jaminan harus 50% dari harga jual kendaraan tersebut, misalkan calon nasabah A mengajukan jaminan mobil seharga Rp 80.000.000,00 maka pembiayaan yang direalisasikan sebesar Rp 40.000.000,00. Prinsip ini diterapkan untuk meminimalisir pembiayaan macet yang jika itu terjadi dapat merugikan pihak bank.”⁹²

Analisis tambahan yang dipakai oleh *account officer* yaitu *constrain* atau hambatan. “Dari segi analisis hambatan *account officer* akan menganalisis kemungkinan-kemungkinan yang bisa terjadi misalnya apabila usaha nasabah mengalami kebangkrutan, mampukah nasabah untuk membayar pembiayaan perbulannya, apakah nasabah mempunyai pekerjaan sampingan yang mampu menjadi cadangan ketika usahanya telah bangkrut. Jika nasabah seorang karyawan yang mempunyai gaji tetap maka perlu dianalisis bagaimana karir dan reputasinya. Ketika nasabah telah pensiun dan mendapatkan tunjangan pensiun maka perlu dianalisis apakah penghasilan nasabah mampu untuk membayar pembiayaan perbulannya.”⁹³

Dalam analisis pembiayaan BTN Syariah Madiun dibantu dan dipantau oleh BTN Syariah Cabang Surabaya. “Dalam analisis pembiayaan

⁹¹Nur Rahma, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

⁹²M. Faiz, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

⁹³Andi Kusuma, *Wawancara*, 08 Februari 2020.

biasanya kita dibantu oleh cabang Surabaya contohnya dalam hal penaksiran agunan, penilaian kemampuan calon nasabah dalam pembiayaan nasabah, dan analisis tentang Dkemungkinan risiko-risiko yang akan dihadapi pada setiap pembiayaan yang akan direalisasikan. Sejah ini prinsip 6C sudah dijalankan dengan baik oleh *account officer* yang dibantu oleh *Account officer* yang berada di kantor cabang. Prinsip ini digunakan karena dianggap bisa meminimalisir pembiayaan bermasalah dan mengantisipasi risik-risiko yang bisa terjadi, meskipun perlu waktu dan tenaga yang tidak sedikit dalam prosesnya. Setiap bulannya kami mengadakan evaluasi *intern* bersama para pegawai khususnya *account officer* agar bisa membenahi dan menambah wawasannya dalam menganalisis setiap penyaluran dana yang dilakukan. Terlebih terhadap analisis karakter dan kapasitas nasabah yang menjadi poin penting dalam analisis pembiayaan.”⁹⁴

B. Analisis Data

1. Pelaksanaan Pelayanan Pengajuan Pembiayaan KPR

Pada data disebutkan bahwa pelayanan pengajuan pembiayaan yang dilakukan di BTN Syariah Madiun melalui beberapa tahapan. Tahapan pelayanan pengajuan pembiayaan yang dilakukan *account officer* yakni ketika calon nasabah datang ke bank syariah *account officer* akan menanyakan keperluan calon nasabah, *account officer* akan menunjukkan produk pembiayaan KPR yang mungkin bisa digunakan oleh calon nasabah,

⁹⁴Andi Kusuma, *Wawancara*, 10 Februari 2020.

jika nasabah sudah membawa berkas-berkas yang dibutuhkan maka dilakukan pengecekan sekaligus wawancara dilanjutkan pengisian berkas permohonan pembiayaan oleh calon nasabah, setelah itu bank melakukan analisis terhadap permohonan pembiayaan, lalu pihak bank menentukan hasil analisis, dan realisasi pembiayaan KPR.

Persyaratan pengajuan pembiayaan KPR yakni pengisian formulir permohonan, menyerahkan fotocopy identitas diri, menyerahkan copy slip gaji. Menyerahkan copy SK pegawai atau keterangan kerja dari perusahaan, menyerahkan copy izin usaha untuk wiraswasta meliputi akte pendirian, domisili usaha, NPWP dan lain-lain. Setelah pengecekan berkas-berkas pengajuan pembiayaan calon nasabah, *account officer* akan mengajukan beberapa pertanyaan wawancara kepada calon nasabah. Pada saat ini pembiayaan KPR menjadi fokus BTN Syariah Madiun. Jumlah nasabah pembiayaan KPR saat ini mencapai 500 nasabah. Produk ini diminati karena angsuran yang ringan dan tetap hingga jatuh tempo, jangka waktu untuk pembiayaan KPR yang lumayan panjang.

Berdasarkan data yang didapat peneliti bahwa penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang ada di BTN Syariah Madiun antara lain karakter nasabah yang sengaja menunda-nunda pembayaran angsuran, modal usaha nasabah yang merupakan pinjaman dari bank lain dan belum lunas sehingga tanggungan pembiayaannya tidak hanya di BTN Syariah Madiun saja, usaha nasabah mengalami kebangkrutan, dan pemalsuan dokumen identitas diri dan jaminan yang diajukan nasabah. Waktu yang

dibutuhkan dari pengajuan berkas-berkas sampai pencairan dana memakan waktu kurang lebih memakan waktu hingga 2 minggu. Waktu itu dirasa terlalu lama bagi calon nasabah pembiayaan, yang tidak menutup kemungkinan bisa menjadi alasan calon nasabah untuk melakukan pemalsuan dokumen agar pencairan dana bisa segera direalisasikan.

Pada data terlihat bahwa adanya pemalsuan dokumen identitas diri nasabah. Hal ini berarti bahwa legalitas dokumen identitas diri nasabah tidak diperiksa secara teliti oleh *account officer* pada saat nasabah melakukan pengajuan pembiayaan. Pada data terlihat juga bahwa pengecekan dokumen jaminan tidak dilakukan secara maksimal, akibatnya terjadi pemalsuan dokumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengajuan pembiayaan yang dilakukan oleh *account officer* memiliki kelemahan yaitu kinerja *account officer* yang kurang menerapkan prinsip kehati-hati pada pengecekan legalitas dokumen identitas diri dan legalitas dokumen jaminan yang diajukan, yang mengakibatkan adanya pemalsuan dokumen identitas diri dan jaminan oleh nasabah.

Maka dari itu untuk pengecekan legalitas dokumen identitas diri diperlukan peninjauan ke alamat yang tertera pada identitas calon nasabah serta melakukan wawancara dengan warga lingkungan sekitar nasabah tentang kebenaran apakah nasabah tersebut tinggal di alamat yang dicantumkan. *Account officer* juga dapat melakukan *survey* ke tempat usaha nasabah, pengecekan legalitas identitas diri atau KTP bisa melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada pengecekan legalitas

dokumen jaminan *account officer* harus meninjau fisik jaminan dan juga dokumen pelengkap jaminan yang diajukan. Jika berupa kendaraan bermotor maka perlu diperiksa kelengkapan dokumen seperti STNK dan BPKB kendaraan tersebut apakah sesuai dengan nama calon nasabah atau tidak. Jaminan yang berupa sebidang tanah maka perlu diperiksa kelengkapan dokumennya dan legalitas dokumen dengan memeriksa pada Badan Pertanahan Nasional. Apabila jaminan bukan atas nama nasabah maka *account officer* perlu menghadirkan nama yang tertera pada dokumen tersebut, untuk menghindari pemalsuan dan penyalahgunaan dokumen jaminan. Setelah dilakukan pemberkasan hingga realisasi pembiayaan selanjutnya pihak BTN Syariah Madiun harus melakukan sistem *monitoring* atau pemantauan terhadap nasabah.

2. Penilaian Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR Menggunakan prinsip 6C.

Pada data disebutkan bahwa dalam analisis kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah KPR, *account officer* BTN Syariah Madiun menerapkan prinsip 6C yang terdiri dari *character* atau karakter, *capacity* atau kapasitas, *capital* atau modal, *collateral* atau agunan, *condition of economic* atau kondisi, *constrain* atau hambatan. *Account officer* melakukan beberapa kesalahan atau kurang teliti pada tahap analisis karakter, modal, jaminan, dan hambatan. Kelemahan analisis tersebut antara lain sebagai berikut:

a. *Character* atau karakter, berdasarkan data terlihat bahwa pengecekan informasi di Bank Indonesia tidak dilakukan oleh *account officer* secara maksimal dan menyeluruh kepada seluruh calon nasabah pembiayaan. Kelalaian inilah yang menyebabkan adanya ketidak validan data. Akibatnya terdapat nasabah yang dengan sengaja menunda-nunda angsuran pembiayaan. Nasabah tersebut tidak hanya melakukan kesengajaan penundaan angsuran di BTN Syariah Madiun saja namun juga melakukan hal yang sama pada lembaga keuangan lainnya.

Pada penilaian karakter calon nasabah *account officer* harus lebih teliti dalam pengecekan BI *checking*, hal ini dilakukan untuk mengetahui *track record* calon nasabah di lembaga keuangan lainnya. *Account officer* jangan mudah percaya dengan hasil wawancara lingkungan tempat tinggal maupun usaha calon nasabah yangmana tidak selalu menghasilkan opini yang sama terhadap calon nasabah, maka solusinya yaitu dengan mengambil opini mayoritas tentang kepribadian calon nasabah. Penilaian karakter juga bisa dilakukan pada saat calon nasabah datang ke bank mengajukan pembiayaan ketika *account officer* mengajukan beberapa pertanyaan wawancara maka bisa dinilai dari gaya bicara, mimik wajah dan lain sebagainya.

Untuk nasabah yang sudah pernah melakukan pembiayaan di BTN bisa dilihat dari kemampuan membayar pembiayaan sebelumnya yang mana itu memudahkan penilaian karakter, namun tidak menutup kemungkinan pada pembiayaan kedua reputasi nasabah dalam

mengangsur menjadi buruk, maka antisipasi untuk masalah ini adalah *account officer* harus melakukan analisis kembali tentang penyebab reputasi pembiayaan tersebut menjadi menurun. Apakah ada faktor eksternal maupun internal nasabah atau memang sengaja nasabah menunda-nunda angsuran pembiayaan.

- b. *Capital* atau modal, pada praktiknya *capital* merupakan modal yang digunakan nasabah dalam menjalankan usahanya, baik berupa tempat usaha maupun pegawai atau sumber daya manusianya (SDM). Pada data terlihat bahwa adanya nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah karena masih memiliki tanggungan di lembaga keuangan lain yang digunakan sebagai modal usahanya. Faktor ini merupakan indikasi bahwa *account officer* kurang hati-hati dalam menganalisis modal dari calon nasabah.

Seharusnya *account officer* juga melihat dari segi dana yang dipakai pada awal membuka usaha, apakah dana tersebut milik sendiri atau terdapat penggunaan dana milik orang lain. Jika terdapat dana milik orang lain maka perlu ditelusuri apakah dana tersebut hasil pinjaman dari lembaga keuangan yang lain atau kerjasama usaha. Dalam analisis ini juga bisa menjadi pertimbangan jika pemohon pembiayaan seorang karyawan masa dilihat dari segi masa kerjanya, yang menjadi poin penting adalah ia bekerja sebagai pegawai tetap dan dilihat dari posisi jabatan nasabah di perusahaan tersebut. Perlu menjadi catatan *account officer* bahwa penilaian besarnya modal merupakan hal penting

mengingat bank hanya sebagai tambahan pembiayaan dan bukan untuk membiayai seluruh modal yang diperlukan calon nasabah.

- c. *Collateral* atau agunan, berdasarkan data jaminan yang diajukan mayoritas meliputi bangunan rumah atau tanah atau kendaraan bermotor. Agunan yang diajukan selanjutnya akan dianalisis dan dinilai harga jualnya oleh *Account Officer*. Sebagaimana yang dijelaskan dalam data bahwa, pada dokumen yang bukan hak milik nasabah *account officer* tidak menghadirkan pihak yang tertera pada dokumen tersebut. Pada pemeriksaan legalitas dokumen jaminan berupa rumah atau tanah *account officer* tidak melakukan peninjauan apakah tanah tersebut dalam sengketa atau bukan. Ini merupakan indikasi bahwa *account officer* tidak menerapkan prinsip kehati-hatian pada pemeriksaan dokumen dan barang jaminan.

Maka nilai jaminan berupa rumah atau tanah maka harus diperhatikan tentang kemampuan untuk dijadikan uang dalam waktu yang relatif singkat tanpa harus mengurangi nilainya dan juga memperhatikan peningkatannya sehingga secara legal bank dapat dilindungi. Penilaian ini bertujuan untuk lebih meyakinkan *account officer* tentang suatu resiko kegagalan pembayaran yang terjadi, maka jaminan dapat dipakai sebagai pengganti dari kewajiban atas nasabah tersebut. Dalam hal ini *account officer* harus meneliti tentang dokumen-dokumen pelengkap dari jaminan tersebut. Jika kepemilikan barang jaminan tidak sesuai dengan nama calon nasabah dengan kata lain calon

nasabah mengajukan jaminan hak milik pihak lain, maka pihak bank harus menghadirkan pihak yang tertera pada dokumen jaminan tersebut agar tidak terjadi penyalahgunaan barang jaminan oleh calon nasabah.

d. *Condition of Economic* atau kondisi, pada praktik yang dijalankan *account officer* dari segi analisis kondisi perekonomian yang dilihat adalah pertimbangan sektor usaha yang dijalankan nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi yang sedang berkembang, apakah kondisi ekonomi pada saat itu mempengaruhi usaha nasabah pada masa yang akan datang. Bahwa keadaan usaha atau nasabah yang memiliki karir dipandang memiliki prospek yang baik dan bisa jadi meningkat. Namun dari data yang telah dipaparkan *account officer* tidak melihat jumlah tanggungan anak yang dibiayai, tanggungan keluarga yang sakit berat, tanggungan pada pihak lain dan status tempat tinggal yang ditempati. Tindakan ini merupakan langkah yang tidak menunjukkan prinsip kehati-hatian dalam melakukan studi dan kelayakannya.

Dalam analisis ini akan lebih mudah menganalisis calon nasabah yang berpenghasilan tetap dibanding dengan nasabah yang tidak mempunyai usaha tetap. Maka *account officer* harus benar-benar teliti apabila menganalisis wirausaha dan bagi nasabah yang berprofesi pegawai harus dilakukan peninjauan kondisi sosial dan ekonomi nasabah. Terlepas dari kondisi perekonomian yang dilihat dari segi eksternal maka perlu dilihat juga dari kondisi ekonomi internal contohnya perlu menjadi catatan *account officer* tentang berapa tanggungan anak yang masih

dibiayai, apakah mempunyai tanggungan pada pihak lain, apakah membiayai keluarga yang sakit berat sehingga membutuhkan banyak biaya, dan tentang status tempat tinggal yang ditempati.

- e. *Constrain* merupakan batasan dan hambatan-hambatan atau resiko yang mungkin terjadi yang tidak mungkin pembiayaan diberikan. Pada praktiknya dari segi analisis hambatan *account officer* menganalisis kemungkinan-kemungkinan yang bisa terjadi misalnya apabila usaha nasabah mengalami kebangkrutan, mampukah nasabah untuk membayar pembiayaan perbulannya, apakah nasabah mempunyai pekerjaan sampingan yang mampu menjadi cadangan ketika usahanya telah bangkrut.

Dalam analisis ini seharusnya *account officer* menganalisis tentang hambatan atau resiko yang mungkin terjadi yang tidak mungkin pembiayaan diberikan. Berdasarkan data, praktik analisis hambatan ini seharusnya termasuk jenis analisis kemampuan atau *capacity* karena penilaiannya mengarah pada kemampuan nasabah mengangsur pembiayaan, dengan kata lain *account officer* melakukan kesalahan pada aspek penilaian hambatan yang mana penilaian yang telah dilakukan seharusnya merupakan aspek penilaian kapasitas. Pada analisis hambatan *account officer* menilai hambatan atau resiko yang tidak memungkinkan pembiayaan disalurkan misalnya reputasi dan manajemen usaha yang sudah tidak bisa diselamatkan lagi.

Account officer juga bisa menambahkan analisis dari segi hambatan atau usaha yang tidak memungkinkan suatu bisnis dilaksanakan pada tempat tertentu misalnya jika seorang nasabah mempunyai usaha ternak ayam maka tidak seharusnya usaha tersebut berada di lingkungan padat penduduk karena bisa mencemari lingkungan dan mengurangi kenyamanan lingkungan sekitar akibat polusi yang ditimbulkan.

Namun *account officer* kurang memperhatikan aspek amdal atau lingkungan, seperti dampak yang dihasilkan oleh limbah usaha nasabah. Aspek Amdal juga harus menjadi perhatian *account officer* dalam menganalisis usaha calon nasabahnya seperti pemenuhan Amdal, penyerapan tenaga kerja, dampak terhadap kegiatan ekonomi setempat, dan dukungan masyarakat setempat terhadap usaha tersebut. Melalui studi Amdal, diharapkan usaha dan kegiatan pembangunan usaha dapat memanfaatkan dan mengelola sumber daya alam secara efisien dengan meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan hal positif.

BTN Syariah Madiun memakai prinsip yang sedikit berbeda dari bank lain yaitu menggunakan prinsip 6C. Dalam praktik yang dilakukan oleh *Account Officer* BTN Syariah Madiun melakukan penilaian yang saksama terhadap watak, kemampuan, modal, agunan, dan prospek usaha dari calon nasabah penerima fasilitas. Prinsip ini dinilai lebih detail dan dapat meminimalisir pembiayaan bermasalah yang akan terjadi. Penggunaan dasar prinsip ini didasari oleh prosedur pembiayaan BTN Syariah serta keputusan kepala cabang untuk menghindari dan meminimalisir risiko yang akan

dihadapi. Kesalahan analisis dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor dari bank sendiri maupun nasabah yang tidak kooperatif. Faktor yang mendasari diterapkannya prinsip 6C adalah untuk mencegah pembiayaan yang macet atau bermasalah, meningkatkan profitabilitas bank, mengetahui keadaan calon nasabah sebelum direalisasikan pembiayaan dengan melihat dari segi karakter, modal, kemampuan nasabah dalam menjalankan usaha, kondisi perekonomian, penilaian agunan atau jaminan, dan hambatan usaha nasabah.

Dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa *account officer* melakukan beberapa kesalahan dalam menganalisis pembiayaan calon nasabah diantaranya pada penilaian karakter, modal, agunan, kondisi ekonomi dan hambatan. Pada penilaian karakter calon nasabah *account officer* kurang menerapkan kehati-hatian sehingga terdapat nasabah yang dengan sengaja menunda-nunda angsuran. Dari segi modal *account officer* kurang teliti dalam memperhitungkan modal yang dimiliki nasabah pada usahanya. Ternyata modal yang dimiliki nasabah bukan milik pribadi dan masih terlibat pinjaman, akibatnya nasabah masih mempunyai banyak tanggungan di lembaga keuangan dan tidak bisa melunasi pembiayaan di BTN Syariah Madiun. Pada pengecekan dokumen agunan pun *account officer* juga kurang menerapkan kehati-hatian sehingga terdapat dokumen agunan yang dipalsukan oleh nasabah.

Maka yang harus dilakukan oleh *account officer* yakni pada penilaian karakter calon nasabah *account officer* harus lebih teliti dalam pengecekan

BI *checking*, hal ini dilakukan untuk mengetahui *track record* calon nasabah di lembaga keuangan lainnya. Penilaian karakter juga bisa dilakukan pada saat calon nasabah datang ke bank mengajukan pembiayaan ketika *account officer* mengajukan beberapa pertanyaan wawancara maka bisa dinilai dari gaya bicara, mimik wajah dan lain sebagainya. Untuk nasabah yang sudah pernah melakukan pembiayaan di BTN bisa dilihat dari kemampuan membayar pembiayaan sebelumnya yang mana itu memudahkan penilaian karakter.

Pada penilaian modal *account officer* harus melihat dari segi dana yang dipakai pada awal membuka usaha, apakah dana tersebut milik sendiri atau terdapat penggunaan dana milik orang lain. Jika terdapat dana milik orang lain maka perlu ditelusuri apakah dana tersebut hasil pinjaman dari lembaga keuangan yang lain atau kerjasama usaha. Perlu menjadi catatan *account officer* bahwa penilaian besarnya modal merupakan hal penting mengingat bank hanya sebagai tambahan pembiayaan dan bukan untuk membiayai seluruh modal yang diperlukan calon nasabah.

Pada penilaian agunan yang harus menjadi perhatian *account officer* adalah jika barang jaminan tersebut bukan atas nama calon nasabah pembiayaan maka *account officer* harus lebih teliti lagi dalam analisisnya, seperti contohnya meninjau fisik agunan serta memeriksa dokumen-dokumen dari barang jaminan, menghadirkan pihak yang tertera dalam dokumen barang jaminan, meninjau kembali apakah jaminan tersebut dalam sengketa atau tidak. Jika kepemilikan barang jaminan tidak sesuai dengan

nama calon nasabah dengan kata lain calon nasabah mengajukan jaminan hak milik pihak lain, maka pihak bank harus menghadirkan pihak yang tertera pada dokumen jaminan tersebut agar tidak terjadi penyalahgunaan barang jaminan oleh calon nasabah.

Pada penilaian kondisi ekonomi *account officer* tidak melihat jumlah tanggungan anak yang dibiayai, tanggungan keluarga yang sakit berat, tanggungan pada pihak lain dan status tempat tinggal yang ditempati. Tindakan ini merupakan langkah yang tidak menunjukkan prinsip kehati-hatian dalam melakukan studi dan kelayakannya. Seharusnya ini juga menjadi pertimbangan dalam penilaian kondisi calon nasabah untuk menentukan apakah nasabah tersebut layak mendapatkan fasilitas pembiayaan dan mengukur besaran pembiayaan yang layak disalurkan.

Pada penilaian hambatan *account officer* melakukan aspek penilaian yang seharusnya penilaian tersebut masuk ke dalam penilaian kemampuan calon nasabah. Pada penilaian hambatan seharusnya *account officer* menilai apakah terdapat hambatan atau resiko yang tidak memungkinkan pembiayaan akan disalurkan.

Analisis serta kecakapan seorang *account officer* sangat diperlukan untuk meminimalisir resiko pembiayaan bermasalah yang akan terjadi. Karena tidak semua pembiayaan harus disetujui walaupun pastinya setiap *account officer* diberikan target pencapaian pembiayaan yang harus dipenuhi. Tentunya dalam setiap pembiayaan terdapat unsur-unsur yang tidak boleh dilupakan oleh *account officer* yaitu unsur kepercayaan,

kesepakatan, jangka waktu, faktor resiko dan unsur balas jasa. Dan dalam setiap analisis penyaluran pembiayaan *account officer* harus memegang prinsip 3R yaitu pengembalian atau *return*, kemampuan pengembalian atau *repayment capacity*, kemampuan menghadapi risiko atau *risk bearing ability*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari beberapa pemaparan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja *account officer* dalam pelayanan pengajuan pembiayaan pada tahap pengecekan berkas calon nasabah kurang menerapkan prinsip kehati-hatian sehingga terdapat dokumen identitas nasabah yang dipalsukan.
2. Pada penilaian karakter calon nasabah *account officer* kurang menerapkan kehati-hatian sehingga terdapat nasabah yang dengan sengaja menunda-nunda angsuran. Dari penilaian modal *account officer* kurang teliti dalam memperhitungkan modal yang dimiliki nasabah pada usahanya. Pada pengecekan dokumen agunan pun *account officer* juga kurang menerapkan kehati-hatian sehingga terdapat dokumen agunan yang dipalsukan oleh nasabah.

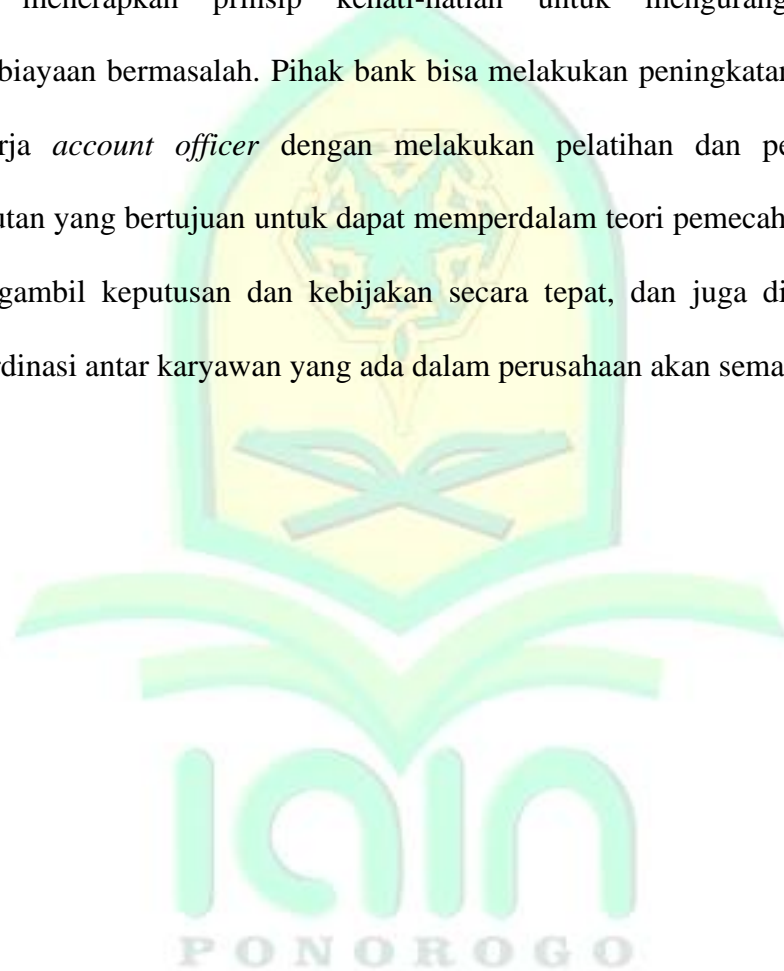
B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan kedepannya, sebagai berikut:

1. Pada tahap pemeriksaan dokumen persyaratan pengajuan pembiayaan diperlukan peninjauan ke alamat yang tertera pada identitas calon nasabah

dan melakukan wawancara dengan warga lingkungan sekitar nasabah tentang kebenaran apakah nasabah tersebut tinggal di alamat yang dicantumkan. *Account officer* juga dapat melakukan *survey* ke tempat usaha nasabah.

2. Pada tahap analisis kelayakan pembiayaan *account officer* harus lebih teliti dan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah. Pihak bank bisa melakukan peningkatan kualitas kinerja *account officer* dengan melakukan pelatihan dan pendidikan lanjutan yang bertujuan untuk dapat memperdalam teori pemecahan kasus, mengambil keputusan dan kebijakan secara tepat, dan juga diharapkan koordinasi antar karyawan yang ada dalam perusahaan akan semakin baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arifin, Zainul. Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Chabannel Tohir, Noel. Panduan Lengkap Menjadi Account Officer. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.
- Firdaus, Rahmat, and Maya Ariyanti. Manajemen Perkreditan Bank Umum. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Gunawan, Imam. Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- H. Veithzal, Rivai. Credit Manajemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dan Nasabah). Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2006.
- Hasibuan, H. Malayu. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Ismail. Perbankan Syariah. Jakarta: Prenada Media Group, 2011.
- . Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana Prenada Media group, 2011.
- Jusuf, Jopie. Analisis Kredit Untuk Credit (Account) Officer. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kasmir. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2000.
- . Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2012.
- . Kewirausahaan. Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2007.
- . Manajemen Perbankan. Jakarta: PT.Raja Grafindo, 2007.
- Kasmir, and Jakfar. Studi Kelayakan Bisnis Islam. Jakarta: Kencana Prenada Media group, 2008.
- Machmud, Amir. Bank Syari'ah. Bandung: Erlangga, 2010.
- Muhammad. Manajemen Bank Syariah. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, YKPN, 2011.
- Rivai, Veithzal, and Rifki Ismail. Islamic Risk Management For Islamic Bank. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

- Riyadi, Fuad. 'Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syari'ah'. Malia I (2017).
- Subagyo, Ahmad, and Budi Purnomo. Account Officer for Commercial Microfinance. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV Alfabeta, 2014.
- Sutojo, Siswanto. Strategi Manajemen Kredit Bank Umum. Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2000.
- Syakir, Ahmad. 'Peran Account Officer dan Perkembangan Pembiayaan Pada Perbankan Syariah'. Madania 1 (2014).
- Untung, Budi. Kredit Perbankan Di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit, 2000.
- Wojowasito, S., and Poerwadarminta. Kamus Lengkap Inggris Indonesia, Indonesia Inggris. Bandung: Hasta, 1991.
- Yosia Tumbel, Claudio. 'Aspek-Aspek Penilaian Dalam Pemberian Kredit Bank', 2015.
- Zulkifli, Sunarto. Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah. Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.

Skripsi

- Fatimah, "Penilaian Kelayakan Calon Nasabah dalam Pemberian Pembiayaan Modal Kerja pada Bank BJB Syariah KCP Ciputat," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018).
- EkaPutriSetyani, "Implementasi Prinsip 6C+1P Pada Pembiayaan Griya di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Brebes," *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018).
- AlfiArdiana, "Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri", *Skripsi*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2018).

Internet

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undangundang/Documents/331.pdf>

Elida Puspita, dalam <http://elidakusumastuti.blogspot.com/2015/04/ao-atau-account-officer.html>

<https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>,

<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>,

<https://www.btn.co.id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/ProdukBTN-Syariah/pembiayaan/Pembiayaan-Perumahan/KPR--BTN-Platinum-iB>,

