

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah berdirinya BTM Surya Melati Abadi

BTM Surya Melati Abadi didirikan pertama kali di wilayah Kabupaten Kediri pada bulan April 2000, oleh Majelis Ekonomi PDM Kabupaten Kediri. Kantor pertama berkedudukan di desa Sambi kecamatan Ringinrejo. Latar belakang pendiriannya adalah:

1. Untuk memberdayakan potensi ekonomi umat (warga Muhammadiyah) khususnya dan masyarakat di wilayah kabupaten Kediri secara umum.
2. Berpartisipasi dalam menciptakan lapangan kerja.
3. Memberikan alternatif kepada warga muslim yang meyakini bahwa bunga bank adalah riba dengan menggunakan sistem syariah.

Pendirian BTM ini berdasarkan Surat Keputusan No. 03/SK/YBMM/BTM/II/2000 Yayasan Bitul Maal Muhammadiyah Pusat yang berkedudukan di Jalan Menteng Raya Nomor 62 Jakarta Pusat.

Pada saat pertama kali beroperasi, karyawan yang mengelola berjumlah 6 orang yang terdiri dari:

1. Direktur
2. Manajer Operasional
3. Accounting merangkap bag. Tabungan & Deposito
4. Teller
5. Administrasi Pembiayaan.
6. *Account Officer*

Pada September 2001 didirikan cabang pertama BTM Surya Melati Abadi yang bertempat di Jln. Soekarno Hatta Kec. Kunjang-Kediri. Cabang ini memiliki 5 orang karyawan, dipimpin oleh 1 orang Pemimpin Cabang dan jumlah Staff sebanyak 6 orang termasuk 1 orang *office boy*.

Dengan bertambahnya cabang yang dimiliki, semakin memudahkan untuk dijangkau oleh anggota dan meningkatkan pelayanan BTM kepada masyarakat luas. Manfaat lainnya juga semakin besarnya laba yang dicapai dari tahun ke tahun.

Pada tanggal 21 Oktober 2002 Status Badan Hukum BTM Surya Melati Abadi berubah menjadi Koperasi dengan nama Koperasi Simpan Pinjam BTM Surya Melati Abadi bernomor Badan Hukum: 518/BH/08/418.53/2002 berkedudukan di Desa Sambu Kecamatan Ringinrejo, Kabupaten Kediri. Setelah BTM semakin berkembang maka didirikan lagi cabang-cabang baru yaitu yang terletak di wilayah

Ngadiluwih, Mojo, Grogol, Wates dan yang dijadikan sebagai kantor pusat BTM Surya Melati Abadi yaitu terletak di Gurah. Jadi total kantor BTM Surya Melati Abadi sekarang ada 7 cabang diwilayah yang berbeda-beda.

2. Visi dan Misi BTM Surya Melati Abadi

Setiap organisasi harus mempunyai visi dan misi yang jelas. Hanya dengan visi dan misi maka aktivitas dan program akan terarah sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Adapun visi dan misi BTM Surya Melati Abadi, yaitu:

a. Visi

Lembaga keuangan menggunakan sistem syariah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Halal, aman, terpercaya dan bebas rentenir.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang bagus sesuai dengan kebutuhan dan permintaan anggota.
- 2) Mempermudah anggota untuk memperoleh dana pinjaman secara syariah.
- 3) Sistem pinjaman berdasarkan sistem syariah.
- 4) Meningkatkan pendidikan dan pengetahuan.
- 5) Memperluas pangsa pasar.

3. Struktur organisasi

a. Manager

Kewenangan:

Memimpin jalannya lembaga sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang digariskan oleh Pengurus sebagai wakil anggota.

Tugas:

- 1) Membuat rencana kerja secara periodik yang meliputi :
 - a) Rencana Pemasaran
 - b) Rencana Pembiayaan
 - c) Rencana operasional
- 2) Membuat kebijakan khusus sesuai kebijakan umum yang digariskan oleh Pengurus
- 3) Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh staffnya.
- 4) Mengambil alih kepemimpinan di cabang apabila pimpinan cabang berhalangan/ cuti.
- 5) Menyampaikan laporan secara periodik kepada pengurus berupa:
 - a) Laporan pembiayaan baru
 - b) Laporan perkembangan pembiayaan
 - c) Laporan dana
 - d) Laporan keuangan

- 6) Mewakili BTM. dalam berhubungan dengan pihak luar
 - 7) Menindak lanjuti terhadap semua surat masuk yang berhubungan dengan BTM
 - 8) Mengawasi bantuan dan/atau sumbangan kepada pihak lain sesuai dengan aturan khusus yang berlaku.
 - 9) Melakukan survey untuk plafond pinjaman yang menjadi kewenangan Manajer bersama *Account Officer* (AO) dan Pimpinan Cabang.
 - 10) Menertibkan administrasi pinjaman agar sesuai dengan aturan , khususnya pinjaman yang harus ada SKMHT (Surat Kuasa Memasang Hak Tanggungan) dan APHT (Akte Pemberian Hak Tanggungan).
 - 11) Menyusun rancangan pembagian bonus akhir tahun tutup buku, bekerjasama dengan Staff manajer
 - 12) Mengurusi balik nama aset baik benda bergerak/tidak bergerak.
 - 13) Mengurusi kontrak kantor baik perpanjangan dan/atau pemindahannya.
 - 14) Mengawasi terhadap penggunaan dan pemanfaatan semua aset/inventaris BTM.
 - 15) Melakukan survey dan merancang pendirian kantor cabang baru.
 - 16) Memantau dan melaksanakan sistem keuangan secara syari'ah.
- b. Pimpinan Cabang

Kewenangan:

Memimpin jalannya cabang dalam rangka pencapaian target dan pelaksanaan prosedur sesuai dengan ketentuan manajemen.

Tugas:

- 1) Mengatur dan memimpin cabang dengan sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan dan rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 2) Menjalin hubungan baik dengan Pejabat Instansi dan atau lembaga lain yang berhubungan dengan BTM.
- 3) Memimpin dan mengkoordinir seluruh kegiatan operasional yang ada di Cabang serta bagian-bagian yang ada di BTM serta menjaga layanan mutu
- 4) Membahas permasalahan, strategi, maupun usulan demi kemajuan BTM.
- 5) Memberi teladan yang baik terhadap Karyawan.
- 6) Bertanggung Jawab terhadap prosentase pembiayaan bermasalah sehingga seminimal mungkin sesuai ketentuan/batas yang ditentukan.
- 7) Mengatur dan melakukan segala tindakan dalam rangka menjaga dan melindungi asset dan kekayaan BTM .
- 8) Memberikan persetujuan Pembiayaan sesuai wewenang yang telah ditentukan dan jika diatas wewenang harus meminta persetujuan Manager/Pengurus dan dalam jumlah tertentu mengetahui pengawas.

- 9) Mewakili BTM dalam setiap akad Pembiayaan sesuai wewenang yang ditentukan
- 10) Mengelola Kunci dan kode kombinasi Brankas.
- 11) Menjaga dan memelihara Inventaris yang menjadi Tanggung Jawabnya.
- 12) Memberikan bantuan dan/atau sumbangan kepada pihak lain sesuai dengan aturan khusus yang berlaku.
- 13) Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh atasan.

c. Teller

Kewenangan:

Memberikan pelayanan kepada semua nasabah dan bertindak sebagai penerima uang dan juru bayar.

Tugas :

- 1) Melakukan tugas keluar masuk uang dengan teliti, cermat, dan tepat
- 2) Melayani setiap anggota / nasabah yang berhubungan dengan kasir dengan Ramah dan baik
- 3) Menghindari terjadinya penerimaan uang palsu
- 4) Mengelola keuangan kantor sesuai limit kewenangannya dengan jujur dan Memelihara saldo kas yang cukup sesuai kebutuhan sehari-hari dengan Perkiraan pembayaran kebiasaan pembayaran tunai sehari – hari

- 5) Mengeluarkan uang tunai sebagai pembayaran realisasi kredit , penarikan Tabungan Siwada maupun pencairan Deposito Simuka, serta menerima pembayaran angsuran ataupun pelunasan pinjaman sesuai slip dari bagian angsuran yang telah ada validasinya.
- 6) Menanda tangani setiap bukti pembayaran serta melakukan stempel sebagai keabsahan transaksi tunai yang telah dijalankan.
- 7) Bertanggung jawab atas kekurangan saldo Kas atau penerimaan uang palsu
- 8) Menyerahkan laporan kepada pimpinan Cabang untuk Mencocokkan Saldo Kas dengan perincian transaksi harian pada akhir hari sebelum tutup kantor.
- 9) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun antar karyawan cabang Lain.
- 10) Menjaga dan memelihara Inventaris Kantor.
- 11) Melaksanakan Tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

d. Administrasi Pembiayaan

Kewenangan :

Melaksanakan kegiatan administrasi pembiayaan, membuat laporan pembiayaan baik harian, mingguan maupun bulanan.

Tugas :

- 1) Melayani Calon peminjam Baru ataupun yang sudah pernah menjadi peminjam, yang mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan.
- 2) Memberikan penjelasan secara lengkap, singkat dan padat mengenai pembiayaan di BTM sekaligus persyaratannya.
- 3) Melaksanakan Identifikasi Keabsahan persyaratan pembiayaan, Identitas diri dan Bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan fasilitas pembiayaan.
- 4) Menyeleksi setiap permohonan Fasilitas pembiayaan dengan prinsip kehati-hatian Baik mengenai kelengkapan seperti cek fisik kendaraan , NJOB untuk Agunan SHM , serta bekerjasama dengan bagian Survey / AO guna menentukan layak tidaknya permohonan untuk diproses lebih lanjut.
- 5) Mengajukan formulir Permohonan pembiayaan beserta berkas-berkas kelengkapan Kepada Pimpinan Cabang Koperasi untuk permohonan sesuai dengan Batas wewenang pembiayaan.
- 6) Input data untuk mencetak berkas Akad Pembiayaan dan Pengikatan Jaminan Setelah disetujuinya Fasilitas pembiayaan serta memastikan kebenarannya.
- 7) Bertanggung Jawab terhadap semua file Dokumen pembiayaan yang diterima dan memastikan kelengkapannya serta menyimpannya dalam filling Cabinet dimana penyimpanan harus diupayakan dengan system yang baik.

- 8) Memonitor berkas yang jatuh tempo dan memerlukan perpanjangan (misal : KTP, STNK) untuk disampaikan ke bagian *Account Officer* guna ditinjau lanjuti.
- 9) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun antar Karyawan cabang lain.
- 10) Menjaga dan memelihara Inventaris kantor.
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

e. Bagian Tabungan dan Deposito

Kewenangan :

Memberikan pelayanan yang baik kepada semua nasabah, terutama nasabah siwada maupun simuka.

Tugas :

- 1) Melayani setiap anggota maupun calon anggota yang akan melakukan transaksi baik itu tabungan Siwada maupun Deposito/ Simuka.
- 2) Memberi penjelasan kepada setiap anggota / nasabah yang akan membuka tabungan maupun yang akan menempatkan Deposito serta menyediakan formulir / blangko yang diperlukan serta meminta kelengkapan persyaratan seperti data Identitas penabung / Deposan tersebut.
- 3) Menerangkan kepada anggota/nasabah tentang Persyaratan dan ketentuan Tabungan/Deposito yang berlaku di BTM'SURYA MELATI'SYARI'AH agar tidak terjadi salah pengertian antara

anggota/nasabah dengan petugas Tabungan/Deposan khususnya dengan BTM “SURYA MELATI” SYARI’AH

- 4) Melakukan Validasi setiap transaksi yang berhubungan dengan tabungan / Deposito serta mengecek nominal yang ada di slip sebelum melakukan validasi .
- 5) Pada akhir hari setelah kas ditutup memeriksa jurnal serta memastikan kebenarannya serta melakukan kegiatan didalam pembukuan.
- 6) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun antar karyawan cabang lain.
- 7) Menjaga dan memelihara Inventaris kantor.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

f. *Account Officer* (AO)

Kewenangan :

Melaksanakan kegiatan pelayanan kepada peminjam serta melakukan pembinaan agar pembiayaan tidak macet.

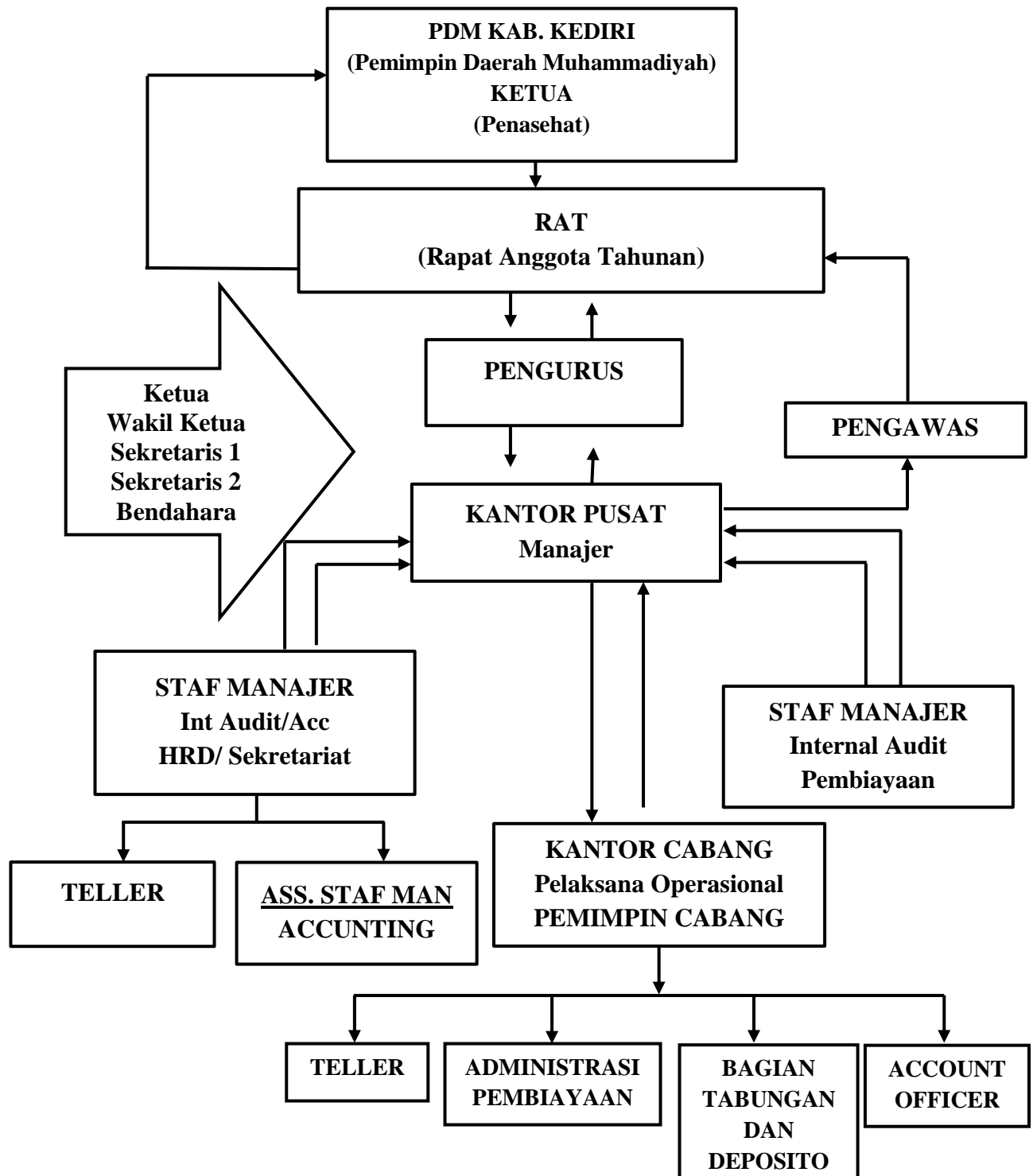
Tugas :

- 1) Secara langsung berhubungan dengan Calon Peminjam/Debitur, sehingga pencapaian program BTM dalam pelepasan pembiayaan dapat berjalan dengan optimal .
- 2) Melayani calon peminjam baru ataupun yang sudah pernah menjadi peminjam yang mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan.

- 3) Memberikan penjelasan secara lengkap, singkat dan padat mengenai pembiayaan BTM sekaligus persyaratannya.
- 4) Melaksanakan Identifikasi keabsahan persyaratan pembiayaan, Identitas diri dan bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan fasilitas pembiayaan.
- 5) Melakukan analisa 5 C dengan cermat dan teliti untuk mendapatkan kesimpulan layak tidaknya Calon Peminjam untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan.
- 6) Melakukan taksasi barang jaminan dengan cermat berdasarkan data yang diperoleh waktu survey.
- 7) Bekerja sama dengan bagian administrasi serta mengajukannya kepada Pimpinan Cabang dalam hal analisa calon peminjam guna menentukan layak atau tidaknya permohonan untuk diproses lebih lanjut.
- 8) Menyerahkan semua berkas permohonan pembiayaan serta hasil survey dan analisa data ke Pimpinan Cabang untuk langkah selanjutnya.
- 9) Memantau daftar Keterlambatan dan tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan serta melakukan penagihan.
- 10) Berusaha untuk menyelesaikan atau menyetatkan kembali pembiayaan yang diklasifikasi melalui penagihan dengan cara-cara yang baik.

- 11) Menyampaikan pesan dan janji atau kesepakatan dengan peminjam atas kesanggupan pembayaran angsuran serta koordinasi dengan bagian Administrasi Pembiayaan.
- 12) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun atnar cabang lain serta pihak-pihak luar serta unit organisasi lain yang terkait guna kelancaran tugas-tugas baik intern BTM maupun dilapangan.
- 13) Menjaga dan memelihara inventaris Kantor.
- 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi⁸⁹

⁸⁹Laporan Pertanggungjawaban Pengurus & Pengawas BTM Surya Melati Abadi Tahun 2015

Untuk menjalankan roda organisasi, KSPPS BTM Surya Melati Abadi dikendalikan oleh banyak bagian sebagai berikut:

1. Bagian Pengurus

- a. Ketua : Drs. H. Abu Abdik T, M.Psi
- b. Wakil Ketua : Zaenal Huda, MD
- c. Sekretaris : Drs. H. Zainal Mustafa, MM
- d. Wakil Sekretaris : Setiarsa, SH
- e. Bendahara : Drs. H. Syamsul Huda, M.Pd

2. Bagian Pengawas

- a. Koordinator Pengawas : Suyani Arief, S.Pd. M.Pd.I
- b. Anggota : Sungianto, S.Pd

3. Susuna Pengelola

KANTOR PUSAT

- a. Manajer : Dwi Rijanto, SE
- b. Staff Manajer/ HRD : Andri Rosalina, SE
- c. Internal Audit Pembiayaan : Hari Adianto, SE
- d. Asisten Staff Manajer/ACC : Hetty Lidiyana, SE
- e. Staff KP/ Kasir : Ellysta Yani Sholihah, A.Md

CABANG SAMBI

- a. Pimpinan Cabang : Roni Widodo, SE
- b. Accounting, TAB&DEP : Sartika Kusuma W., A.Md
- c. Teller : Inovya Harianggi, SE

- d. ADM. Pembiayaan : Eri Widyaningsih, ST
- e. Account Officer : 1. Afi Syahbana
2. Novan Chaesar H, S.Pd
- f. Office Boy : Dani Setiawan

CABANG KUNJANG

- a. Pimpinan Cabang : Nanang Dri Hardono, SE
- b. Accounting, TAB&DEP : Umrotul Lailis S. A.Md
- c. Teller : Evita Aprilia D, S.KOM
- d. ADM. Pembiayaan : 1. Ratna Sri W. A.Md
2. Tegar P, S.Pd
- e. Account Officer : 1. Dian Efendi, A.Md
2. Suprpto Cahaya S
- f. Office Boy : Nur Zen Haryono

CABANG NGADILUWIH

- a. Pimpinan Cabang : Irfan Mu'fi, S.Sos
- b. Accounting, TAB&DEP : Epril Kartikowafi., A.Md
- c. Teller : Indah Kustianti, S.AB
- d. ADM. Pembiayaan : Herlia Dwiyanita, A.Md
- e. Account Officer : 1. Aan
2. Suharno
- f. Office Boy : M. Fawaid Zuiansyah

CABANG GURAH

- a. Pimpinan Cabang : Ewik Mardiana S, A.Md
- b. Accounting, TAB&DEP : Anik Sudarwati, S.E
- c. Teller : Nila Yuni Kartika, S.E
- d. ADM. Pembiayaan : Retno Wulan P, A.Md
- e. Account Officer : 1. M. Adi Kurniawan
2. Moh. Rici Jabbar
- f. Office Boy : Agus Salim

CABANG GROGOL

- a. Pimpinan Cabang : David Fuat Habib Y, A.Md
- b. Accounting, TAB&DEP : Endah Sulistyowati, S.E
- c. Teller : Fitria Shofyana, A.Md
- d. ADM. Pembiayaan : Siti Maratusholihah, STP
- e. Account Officer : 1. Imron Kurniawan, ST
2. Ali Adghofar, S.Pd.Mat
- f. Office Boy : Wahyu Widodo

CABANG MOJO

- a. Pimpinan Cabang : Gangga Yushar H, S.SOS
- b. Accounting, TAB&DEP : Yosi Wisuda, S.E
- c. Teller : Arnik Romi Sholihah, SHI
- d. ADM. Pembiayaan : Risalatul Laili, S.Pd.I
- e. Account Officer : 1. Muchlis, S.Pd.I

2. Husnil Wafa Wijaya

f. Office Boy : M. Ali Shodiq

CABANG WATES

a. Pimpinan Cabang : M. Agus Wahyudin S, S.E

b. Accounting, TAB&DEP : Novi Agustina

c. Teller : Lia Budiarti, SE.Sy

d. ADM. Pembiayaan : Septian Eka K, S.KOM

e. Account Officer : 1. Heru Pradana

2. Dodik Setyono

f. Office Boy : Risky Zakwan Anwar⁹⁰

4. Produk dan Jasa BTM Surya Melati Abadi

BTM Surya Melati Abadi merupakan suatu jenis usaha lembaga keuangan syariah dengan sistem bagi hasil yang mempunyai beberapa produk, diantaranya:

a. Produk penghimpun dana

1) Tabungan SIWADA

SIWADA (Simpana Wadiah) merupakan titipan, dimana pihak yang menitipkan, memberi kuasa kepada pihak yang dititipi untuk memanfaatkan dana yang dititipkan. Simpanan wadiah ini bisa disetor dan ditarik sewaktu-waktu oleh pemilik rekening yang sah. Setoran awal yang harus ditunaikan oleh anggota sebesar

⁹⁰ Laporan Pertanggungjawaban Pengurus & Pengawas BTM Surya Melati Abadi Tahun 2015

Rp.10.000 dimana yang Rp.5.000 untuk simpanan wajib dan Rp.5.000 untuk simpanan pokok. Sebagai bukti simpanan BTM Surya Melati Abadi memberikan buku rekening dan mengusahakan dalam pembukuan atas nama penyimpan. Setiap kegiatan transaksi baik itu penarikan dan penyetoran menggunakan slip dan menunjukkan buku rekening yang telah diberikan BTM kepada anggota. Selain itu anggota dapat menerima imbalan bagi hasil jika BTM Surya Melati Abadi memiliki kelebihan keuntungan SHU yang besarnya tidak tertulis dalam perjanjian sebelumnya. Tabungan SIWADA ini juga dapat dijadikan sebagai jaminan atas pembiayaan yang dilakukan oleh anggota, jadi tabungan tidak boleh diambil selama pembiayaan yang diberikan BTM kepada anggota tersebut belum dilunasi.

2) Tabungan SIMUKA

SIMUKA (Simpanan Mudharabah Berjangka) merupakan tabungan deposito berjangka dimana cara pengembaliannya sesuai dengan waktu yang ditentukan sebelumnya atau bisa disebut dengan deposito.

Ketentuan simpanan SIMUKA diantaranya:

- a) Dalam transaksi pasti diberi bukti simpanan, dan bukti simpanan harus disimpan baik-baik dan segala akibat mengenai penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berhak menjadi tanggung jawab penyimpan sendiri, jika bilyet

simpanan hilang atau dicuri harus segera melapor ke BTM Surya Melati Abadi dilampiri surat keterangan hilang dari kepolisian.

- b) Pengambilan keuntungan atau nominal simpanan pada saat jatuh tempo, penyimpan atau kuasa wajib menunjukkan atau menyerahkan kembali bilyet simpanan.
- c) Bagi hasil yang diberikan setiap bulan berdasarkan nilai nominal simpanan
- d) Simpanan yang jatuh tempo dapat diperpanjang secara otomatis sesuai dengan permintaan dengan nisbah bagi hasil yang berlaku pada saat perpanjangan.
- e) Bilyet simpanan dikeluarkan atas nama orang/badan yang menyimpan uangnya dan hanya dapat dibayarkan kembali kepada mereka yang namanya tercantum pada bilyet simpanan tersebut dan tidak dapat dipindah tangankan atau digunakan sebagai jaminan pinjaman bank/lembaga keuangan lainnya.
- f) Simpanan SIMUKA hanya dapat dibayarkan kembali setelah waktunya berakhir.
- g) Simpanan SIMUKA dapat dijadikan jaminan atas pinjaman yang diberikan BTM Surya Melati Abadi.

h) Apabila pemilik simpanan meninggal dunia, maka jumlah yang tertera pada bilyet simpanan berikut keuntungannya akan dibayarkan kepada ahli warisnya yang sah.

b. Produk Penyaluran Dana

1) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* di BTM Surya Melati Abadi merupakan kontrak antara kedua belah pihak dimana lembaga memberikan pinjaman kepada anggota yang membutuhkan dana, baik itu untuk usaha maupun untuk memenuhi kebutuhan konsumtifnya. Pembiayaan murabahah pada BTM Surya Melati Abadi memiliki jangka waktu 1 tahun, 1,5 tahun, 2 tahun, dan maksimal 3 tahun dengan sistem angsuran pokok + bagi hasil.

Tabel 4.1

Pembiayaan Mudharabah yang disalurkan pada Tahun 2014-2016

(dalam ribuan)

No	Jenis Pembiayaan	Kolektibilitas	Pembiayaan Bermasalah					
			31 Des 2014		31 Des 2015		31 Des 2016	
			(Rp)	(%)	(Rp)	(%)	(Rp)	(%)
1.	Murabahah	Lancar	931.220	92,2	868.560	92,4	945.000	90,0
		Non Lancar:						
		- Kurang Lancar	33.330	3,3	25.380	2,7	44.100	4,2
		- Diragukan	24.240	2,4	25.380	2,7	38.850	3,7
		- Macet	21.210	2,1	20.680	2,2	22.050	2,1
Jumlah Pembiayaan yang disalurkan			1.010.000		940.000		1.050.000	

Sumber: Laporan Keuangan BTM Surya Melati Abadi Kediri tahun 2014-2016

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah produk pembiayaan murabahah pada 3 tahun terakhir yaitu tahun 2014, 2015 dan 2016 jumlah pembiayaan yang dikategorikan lancar tahun 2014 sebesar Rp.931.220.000 (92,2%) tahun 2015 sebesar Rp.868.560.000 (92,4%) dan tahun 2016 sebesar Rp.945.000.000 (90,0%), untuk yang non lancar dikategorikan menjadi tiga kategori yaitu kurang lancar pada tahun 2014 sebesar Rp.33.330.000 (3,3%) pada tahun 2015 sebesar Rp. 23.380.000 (2,7%) dan tahun 2016 sebesar Rp.44.100.000(4,2%), pembiayaan yang tergolong diragukan pada tahun 2014 sebesar Rp. 24.240.000(2,4%) pada tahun 2015 sebesar Rp.25.380.000(2,7%) tahun 2016 sebesar Rp.38.850.000(3,7%) dan untuk pembiayaan kategori macet pada tahun 2014 sebesar Rp.21.210.000 (2,1%) tahun 2015 sebesar Rp.20.680.000 (2,2%) dan untuk tahun 2016 sebesar Rp.22.050.000 (2,1%) dengan begitu dapat dilihat ternyata tingkat pembiayaan yang bermasalah pada skin murabahah masih dikategorikan kecil. Selain itu, dapat dilihat dari perhitungan NPF dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rasio NPF} = \frac{\text{Total NPF}}{\text{Total Pembiayaan}} \times 100\%$$

Tingkat NPF pada tahun 2014 sebesar 0,078% tahun 2015 sebesar 0,076% dan pada tahun 2016 sebesar 0,1%. Dari perhitungan tersebut tingkat NPF masih dibawah 5% jadi BTM tergolong sehat, dan peranan *Account Officer* tentunya juga baik.

2) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* pada BTM Surya Melati hampir sama dengan pembiayaan murabahah yang membedakan hanya jangka waktu. Pembiayaan mudharabah ini jangka waktunya 6 bulan dan tiap bulannya hanya mengangsur bagi hasilnya saja. Pengembalian pokok pinjaman dilakukan pada saat jatuh tempo. Bagi hasil untuk pembiayaan mudharabah sebesar 2,5% dan biaya administrasi 3%.

Tabel 4.2

**Tabel Pembiayaan Murabahah yang disalurkan pada Tahun 2014-2016
(dalam ribuan)**

No	Jenis Pembiayaan	Kolektibilitas	Pembiayaan Bermasalah					
			31 Des 2014		31 Des 2015		31 Des 2016	
			(Rp)	(%)	(Rp)	(%)	(Rp)	(%)
1.	Mudharabah	Lancar	2.240.000	89,6	2.564.800	91,6	2.443.500	90,5
		Non Lancar:						
		- Kurang Lancar	117.500	4,7	95.200	3,4	99.900	3,7
		- Diragukan	92.500	3,7	81.200	2,9	97.200	3,6
		- Macet	50.000	2	58.800	2,1	59.400	2,2
Jumlah Pembiayaan yang disalurkan			2.500.000		2.800.000		2.700.000	

Sumber: Laporan Keuangan BTM Surya Melati Abadi Kediri tahun 2014-2016

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah produk pembiayaan mudharabah pada 3 tahun yaitu 2014, 2015 dan 2016 jumlah pembiayaan yang dikategorikan lancar tahun 2014 sebesar Rp.2.240.000 (89,6%) tahun 2015 sebesar Rp.2.564.800 (91,6%) dan tahun 2016 sebesar Rp.2.443.000 (90,5%), untuk yang non lancar dikategorikan menjadi tiga

kategori yaitu kurang lancar pada tahun 2014 sebesar Rp.117.500.000 (4,7%) pada tahun 2015 sebesar Rp.95.200.000 (3,4%) dan tahun 2016 sebesar Rp.99,900.00 (3,7%), pembiayaan yang tergolong diragukan pada tahun 2014 sebesar Rp.92.500.000 (3,7%) pada tahun 2015 sebesar Rp.81.200.000 (2,9%) tahun 2016 sebesar Rp.97.200.000 (3,6%) dan untuk pembiayaan kategori macet pada tahun 2014 sebesar Rp.50.000.000 (2%) tahun 2015 sebesar Rp.58.800.000 (2,1%) dan untuk tahun 2016 sebesar Rp.59.400.000 (2,2%) dengan begitu dapat pembiayaan bermasalah pada akad Mudharabah lebih besar dibandingkan pembiayaan murabahah, jika dihitung tingkat NPF pertahun dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Rasio NPF} = \frac{\text{Total NPF}}{\text{Total Pembiayaan}} \times 100\%$$

Maka pembiayaan murabahah nilainya pada tahun 2014 sebesar 0,104%, tahun 2015 sebesar 0,084%, tahun 2016 sebesar 0,95%. Untuk NPF pada pembiayaan Mudharabah ini masih tergolong sehat juga karena semua masih dibawah 5%. Walaupun hasil prosentase mudharabh lebih besar daripada mudrabahah tetapi masih baik, karena jumlah nasabah pembiayaan mudharabah lebih banyak.

B. Hasil Penelitian

1. Peran *Account Officer* dalam Memaksimalkan Pembiayaan

BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu merupakan lembaga keuangan syariah yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana untuk kepentingan masyarakat, khususnya masyarakat Sambu. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Roni Widodo selaku Pimpinan Cabang BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu:

“Pembiayaan yang ada di BTM Surya Melati Abadi ini untuk saat ini ada 2 macam produk yaitu pembiayaan Mudharabah dan pembiayaan Murabahah. Jadinya BTM hanya menggunakan 2 jenis pembiayaan itu saja.”⁹¹

Pembiayaan Murabahah adalah transaksi jual beli dimana lembaga keuangan menyebut jumlah keuntungannya. Lembaga bertindak sebagai penjual, sementara nasabah bertindak sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli lembaga dari pemasok ditambah dengan margin atau keuntungan.⁹² Seperti yang disampaikan oleh Bapak Afi Syahbana selaku *Account Officer* BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu.

“Aplikasi pembiayaan murabahah nek BTM Surya Melati Abadi ini tidak digunakan untuk anggota yang ingin melakukan jual beli saja, tetapi untuk semua anggota yang ingin melakukan pembiayaan baik untuk usaha maupun untuk kebutuhan konsumtifnya”⁹³

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Roni Widodo tanggal 27 November 2017

⁹² Adiwarmanto A Karim, Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan edisi 5, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 88

⁹³ Wawancara dengan Bapak Afi Syahbana tanggal 06 Desember 2017

BTM Surya Melati Abadi menetapkan jumlah bagi hasil sebagai berikut:

Jenis pembiayaan	Jangka waktu	Biaya administrasi	Bagi hasil (perbulan)
Murabahah	1 tahun	3%	2%
	1,5 tahun	3,5%	1,9%
	2 tahun	4%	1,85%
	3 tahun	5%	1,75%

Jumlah administrasi setiap tahunnya bertambah dikarenakan jangka waktu yang diberikan juga semakin lama, seperti yang disampaikan oleh Mas Novan Chaesar selaku *Account Officer* di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambi:

“Biaya administrasi semakin banyak karena jangka waktunya lebih panjang, misal 1 tahun pertama anggota pinjem dan 1 tahun biaya administrasinya 3% kemudian anggota tersebut pinjam 3 tahun. Kalo saya ambil 1 tahun -1 tahun kan 9%. Tapi kita pakeknya 5% bukan 9%, itu sudah lebih meringankan anggota lagi. Sedangkan jumlah bagi hasilnya itu kan semakin sedikit ya, itu karena kita mengkondisikan, kita waspada karena jangka waktu semakin panjang jika bagi hasil itu semakin banyak kan takutnya mereka tidak bisa membayar apalagi kalau pembiayaan murabahah ini setiap angsurannya dengan mencicil pokok.”⁹⁴

Pembiayaan Mudharabah adalah akad kerjasama suatu usaha antara dua belah pihak dimana pihak pertama (*shahibul mal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak kedua (*mudharib*) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi antara kedua

⁹⁴ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

belah pihak sesuai dengan kesepakatan (Fatwa DSN No.07/DSN-MUI/IV/2000). Tetapi aplikasinya berbeda di BTM Surya Melati Abadi, seperti yang disampaikan oleh Bapak Afi Syahbana.

“Untuk pembiayaan mudharabah dalam praktiknya sama dengan pembiayaan murabahah, dalam hal ini BTM melayani semua anggota baik itu anggota yang membutuhkan modal untuk usaha maupun untuk memenuhi kebutuhan konsumtifnya. Pembiayaan mudharabah ini hanya untuk pembiayaan jangka pendek, dimana jangka waktu yang diberikan BTM yaitu 6 bulan, dan setiap bulannya anggota mengangsur bagi hasilnya saja, sedangkan untuk pengembalian pokok pinjaman dilakukan di akhir. Bagi hasil yang ditawarkan oleh BTM yaitu 2,25% untuk anggota lama, dan 2,5% untuk anggota baru dari total pinjaman.”⁹⁵

BTM Surya Melati Abadi dalam memberikan pembiayaan mudharabah dan murabahah tidak hanya untuk anggota yang ingin melakukan jual beli, untuk modal usaha, modal tambahan saja, tetapi untuk seluruh anggota yang membutuhkan dana tambahan untuk memenuhi kebutuhannya. Seperti yang disampaikan oleh Mas Novan Chaesar:

“Semua orang yang membutuhkan dana pasti kita bantu dengan pembiayaan, tetapi ya melalui tahap analisis dulu, kalo masalah usaha sekarang gini contohnya, kalo kita mengkiplatkan usaha, orang itu guru waktunya habis untuk mengajar pagi sampe sore, ngajar senin sampe sabtu, dia gak punya waktu untuk bertani tapi dia punya gaji ketika dia butuh, dan misal ia membutuhkan dana untuk tambahan memenuhi kebutuhannya pasti kita bantu. Jadi dia tidak punya usaha tapi tetep di bantu dengan pembiayaan karena dia mempunyai gaji. Intinya orang yang bisa melakukan pembiayaan disini itu orang yang mampu membayar angsuran, bukan hanya orang yang mempunyai usaha tapi orang yang bisa

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Afi Syahbana Chaesar tanggal 05 Desember 2017

mengangsur atau membayar bagi hasil pinjaman tersebut sesuai di akad.”⁹⁶

Dalam pemberian pembiayaan BTM Surya Melati Abadi mempunyai standar tersendiri seperti yang disampaikan oleh Mas Novan:

“Pembiayaan itu ada SOPnya seumpama bagi hasil, bagi hasil dari kantor pusat itu minimal 2,25% untuk pembiayaan Mudharabah, kemudian untuk penerapannya dicabang itu melihat kondisi lingkungan, kalau masih bisa mencukupi dengan bagi hasil 2,25% maka yang dipakai 2,25%, kalau di lingkungan tersebut masih bisa memakai 2,75% seperti yang di cabang kunjang ya memakai itu. Jadi masalah bagi hasil yang keluar dari pusat itu cuma batas minimalnya. Kemudian murabahah itu 1,7% itu minimal, terserah kantor cabang mau pakek 1,7% itu untuk pembiayaan 1 tahun, 1,5 tahun, 2 tahun, 3 tahun ndak papa, atau mau pakek tiap tahunnya sendiri-sendiri itu juga ngga papa. Jadi yang datang dari pusat itu cuma secara garis besar, aplikasinya dilapangan sesuai kondisi di cabang, jadi gk bisa kita ngomong pusat harus sama 2,7% dan cabang harus sama semua, iya kalau kondisi ekonominya di sambu dan di pusat itu sama. Iya kalo ekonomi di kunjang sama kayak di Mojo soale kan BTM punya cabang dan ada diberbagai tempat dan kita kan gak tau ekonominya seperti apa. Seumpama di cabang Mojo, di Mojo itu masih berada di dekat kota dan kemungkinan kalo di kota itu nasabahnya lebih banyak pedagang, kalo pedagang tidak bisa disamakan dengan daerah sambu yang lebih banyak petani kan gitu. Siklus ekonominya pedagang dan petani itu kan beda, petani setiap 3 bulan sekali itu baru panen kalo pedagang setiap hari kan dapat laba walaupun sedikit kalo petani kan engga, jadi gak bisa di samakan.”⁹⁷

Disamping hal-hal tersebut kondisi persaingan usaha semakin ketat, metode pemasaran harus ditingkatkan untuk memaksimalkan pembiayaan, karena maksimalnya pembiayaan yang diimbangi dengan dana yang masuk sangatlah penting bagi perkembangan lembaga

⁹⁶ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

⁹⁷ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

keuangan dalam memperoleh keuntungan sekaligus menjaga kesehatan dari lembaga. Disini peranan seorang *Account Officer* sangat diperlukan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Roni Widodo.

“Pembiayaan tetap harus dimaksimalkan pertama untuk mengejar target, yang kedua agar NPF kita tidak terlalu tinggi. Untuk pemasaran ini yang ditugaskan paling utama adalah *Account Officer*, tapi tidak menutup kemungkinan seperti pimpinan dan karyawan maupun staf lain juga ikut, tapi tugas yang paling utama tetap *Account Officer*, yang lain tugasnya hanya membantu.”⁹⁸

Strategi pemasaran yang digunakan oleh *Account Officer* dalam menarik minat nasabah dilakukan dengan berbagai cara seperti, memperbanyak kenalan dengan masyarakat, membagikan brosur jika ada dan juga kalender-kalender. Seperti yang di ungkapkan oleh Mas Novan selaku *Account Officer* di BTM Surya Melati Abadi.

“Strategi saya sebagai *Account Officer* dalam memasarkan produk itu bermacam-macam terutama memperbanyak kenalan dengan masyarakat, mendatangi orang-orang yang mempunyai usaha kemudian kita menawarkan kepada mereka yang ingin melakukan pembiayaan. Selain itu jika ada brosur dan kalender itu disebar agar lebih banyak orang yang mengenal BTM Surya Melati Abadi”⁹⁹

Upaya pemasaran lain yang biasanya terjadi yaitu dengan cara getok tular, disini *Account Officer* hanya mengajak anggota lama untuk mengajak juga teman atau kerabatnya melakukan pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi, seperti yang ditambahkan oleh Mas Novan:

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Roni Widodo tanggal 27 November 2017

⁹⁹ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

“Selain cara tadi ada juga dari mulut kemulut atau getok tular, dimana anggota kita yang sudah melakukan transaksi di BTM Surya Melati Abadi mengajak teman atau kerabatnya untuk melakukan pembiayaan juga di BTM Surya Melati Abadi.”¹⁰⁰

Dalam upaya meningkatkan pemasaran tersebut BTM Surya Melati Abadi memperbanyak kenalan dengan masyarakat, melakukan sosialisasi dengan orang-orang yang mempunyai usaha dan anggota itu sendiri yang mengajak teman atau kerabatnya untuk melakukan pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi, hal ini sesuai dengan pendapat Taufik Amir dalam bukunya yang berjudul *Dinamika Pemasaran* yang menjelaskan tentang personal selling adalah interaksi antara individu, saling bertemu muka yang bertujuan untuk menciptakan, memperbaiki menguasai atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.¹⁰¹

Selain dari segi teknis, posisi atau letak dari BTM Surya Melati Abadi ini dirasa juga bisa mendukung pertambahan jumlah nasabah, karena membutuhkan letak yang strategis agar bisa memperoleh anggota yang sesuai dengan harapan BTM. Tetapi disini ada perbedaan pendapat dari kedua *Account Officer* mengenai letak BTM, seperti yang disampaikan oleh Mas Novan.

“Kalau dibilang strategis BTM ini ya masih strategis karena radiusnya berjarak 500 meter dari keramaian pasar, masih dekat dengan kantor kecamatan, jadi menurut saya ini masih tengah-tengah dan strategis.”¹⁰²

¹⁰⁰ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹⁰¹ Tufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, (PT. Raja Grafindo, Jakarta:2005) hal. 223-224

¹⁰² Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

Sedangkan menurut Bapak Afi sebagai berikut:

“Kalau tempatnya di sini menurut saya kurang pas ya mbak ya, karena lebih bagus yang dulu letaknya dekat sekali dengan pasar dan itu pusatnya keramaian, tapi sekarang kantornya di pindah disini, ya walaupun ndak terlalu jauh tapi menurut saya itu justru mengurangi letak strategisnya.”¹⁰³

Selain itu menurut Ibu Susanti selaku anggota lama dan Bapak Munir anggota yang tergolong baru dari BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu menyampaikan bahwa.

“Menurutku ya wes lumayan strategis mbak, Aku weruh e BTM iki yo wes suwe mbak, soale kan dipek kantor e neng cedek pasar kono trus aku yo dodolan sayur, mendino turut pasar yo mubeng-mubeng barang, dadi yo ws apal karo wilayah kene.”¹⁰⁴

“Aku weruh BTM iki ya pacak aku pindah rene mbak, kan dipek aku bukak usaha neng tulungagung kono karo bojoku, trus saiki pindah rene karo ngopeni morotuo. Yo pas banget iki oleh panggon bukak warung neng cedek e BTM Surya Melati.”¹⁰⁵

Diluar dari masalah letak dari BTM dalam pemasaran tentunya juga tidak mudah, ada berbagai macam respon negatif juga dari masyarakat ketika ditawari produk dari BTM. Seperti yang di sampaikan oleh Mas Novan.

“Yang paling sering terjadi yaitu awalnya penolakan, tapi secara halus mereka mengaku sudah punya pinjaman, ada juga yang marah karena mereka sudah punya usaha dan ketika ditawari itu mereka menjawab “opo ndak dilok mas, usahaku wes mlaku koyok ngene iki mosog arep utang” tapi kalo ketemu nasabah yang tepat, merakas pas membutuhkan, tentunya mereka seneng.”¹⁰⁶

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Afi Syahbana tanggal 06 Desember 2017

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Susanti, Nasabah BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu, tanggal 12 Maret 2018

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Munir, Nasabah BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu, tanggal 12 Maret 2018

¹⁰⁶ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

Disamping permasalahan tersebut salah satu cara dalam mempertahankan anggota dan memaksimalkan pembiayaannya adalah dengan menggunakan pemasaran-pemasaran tersebut. Hal itu di dukung dengan pelayanan prima yang diberikan BTM Surya Melati Abadi kepada anggotanya, seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Afi selaku *Account Officer* di BTM Surya Melati Abadi.

“Disini sangat mengutamakan pelayanan mbak, kita memberikan pelayanan prima terhadap anggota. Mulai dari penampilan yang sopan, santun, ramah-tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik, sehingga anggota puas dengan pelayanan yang diberikan BTM Surya Melati Abadi. Selain itu cepat dalam mengatasi masalah yang muncul secara profesional, cepat juga dalam melayani anggota agar anggota tidak menunggu terlalu lama.”¹⁰⁷

Upaya inilah yang dipegang BTM Surya Melati Abadi guna memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya, agar anggota tetap bertahan dan nyaman dalam melakukan transaksi di BTM Surya Melati Abadi.

2. Peran *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah

Risiko pembiayaan terjadi ketika pencairan dilakukan, namun setiap risiko dapat diminimalisir yang artinya agar usaha yang dilakukan mendapat keuntungan yang banyak, maka kegiatan usaha harus diminimalkan dari resiko yang akan muncul. Dan untuk hal itu

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Afi Syahbana tanggal 06 Desember 2017

usaha yang bisa dilakukan adalah melakukan analisis dalam pemberian pembiayaan, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Roni Widodo.

“Risiko pembiayaan itu bisa ditanggulangi sejak awal yaitu melalui analisis pembiayaan. Dalam analisis ini dilakukan oleh *Account Officer*, berapapun jumlah pembiayaannya, besar maupun kecil, *Account Officer* harus tetap melakukan survei.”¹⁰⁸

Disinilah peran *Account Officer* sangat diperlukan dalam manajemen pembiayaan yang ada pada BTM Surya Melati Abadi cabang Sambi. Mulai dari awal pengajuan, survei, analisis sampai pencairan. Semua peranan tersebut di pegang oleh *Account Officer* yang bersangkutan dengan anggotanya.

Survei yang dilakukan oleh *Account Officer* dilakukan pada anggota baru, sedangkan anggota lama yang memiliki catatan baik tidak perlu di survei kembali jika anggota tersebut ingin melakukan pembiayaan lagi. Seperti yang dijelaskan oleh Mas Novan Chaesar.

“*Account Officer* itu melakukan survei setelah pengajuan, hanya sekali itu saja apabila pembiayaannya bagus dan tidak ada kemacetan. Seumpama pinjaman pertama sudah lunas kemudian besok mau pinjam lagi itu tanpa survei, karena anggota sudah mempunyai catatan baik di BTM ini. Survei itu sifatnya tidak mengikat, jadi kalo pertama kali pengajuan memang harus kerumah biar kita mengetahui alamatnya. Tetapi untuk selanjutnya tidak perlu melakukan survei, kecuali dia melakukan tunggakan lebih dari 3 bulan.”¹⁰⁹

Seperti yang disampaikan juga oleh Ibu Susanti selaku nasabah

“Aku kan ws dadi nasabah suwe yo mbak, dadi lek aku pengen nyileh duwet neng kene iku AOne yo wes ra nyurve omahku, tapi dipik pas awal e aku nyileh duwet yo iku neng Mas Anas di dilok

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak Roni Widodo tanggal 27 November 2017

¹⁰⁹ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

omahku, Mas Anas iku AO seng lawas mbak saiki wes ndak neng kene. Mungkin yo mergo kene wes percoyo neng aku mbak dadine pas aku nyileh seng kedua iku ndak di survey, lha aku yo arep mlayu nyandi mbak wong mbendino dodolan sayur gek yo mesti mampir kene.”¹¹⁰

Sama halnya dengan Pak Munir yang juga di survey.

“Iyo pertama nyileh neng kunu yo iku Mas Afi moro neng omah mbak takon reno-reno karo nyurve omah. Lek aku lagek nyileh pisan iku mbak soale pas gawe modal tambahan bukak warung neng kene iki. Aku oleh panggon neng cedek.e BTM yo trus aku coba takon” karyawane kunu iku lek nyileh duwet iku bungane piro ngunu.”¹¹¹

Analisis pembiayaan yang digunakan pada BTM Surya Melati Abadi yaitu dengan menggunakan analisis 5C diantaranya:

a. Character

Penilaian *character* calon anggota merupakan hal yang sangat penting, dimanan tujuannya untuk memberikan keyakinan kepada lembaga bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan pinjaman benar-benar dapat dipercaya. *Character* ini merupakan ukuran untuk menilai kemampuan anggota dalam membayar pinjamannya. Orang yang mempunyai *character* baik akan berusaha untuk membayar pinjamannnya dengan berbagai cara. Seperti yang diungkapkan oleh Mas Novan selaku *Account Officer* di BTM Surya Melati Abadi.

“Semua pengajuan pembiayaan yang masuk tentu akan kita analisis terlebih dahulu, kalau dari kantor itu ngga ngasih cara

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Susanti, Nasabah BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu, tanggal 12 Maret 2018

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Munir, Nasabah BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu, tanggal 12 Maret 2018

untuk mengenali karakter setiap anggota, tetapi kita sebagai *Account Officer* harus bisa melakukan analisis-analisis ini dengan baik. Setiap *Account Officer* pasti mempunyai cara sendiri-sendiri dalam menilai character-character tiap anggota, kalau saya melihat character anggota itu dapat dilihat dari cara dia berbicara, dari pola pikir, trus penilaian dari tetangga, rekan atau saudara, disini psikologi kita harus bener-bener dimainkan.”¹¹²

Jadi penilaian *character* calon anggota itu merupakan aspek yang sangat penting untuk diketahui, karena awal kepercayaan seseorang adalah ketika melihat bagaimana sifat dan watak orang itu yang sebenarnya. Dengan baiknya karakter anggota tentu akan mengurangi risiko yang akan terjadi dikemudian hari dan jika *character* anggota tersebut tidak bagus maka pencairan tidak akan dilakukan.

b. *Capacity*

Pada analisis ini lembaga berusaha mengetahui kemampuan anggota dalam mengoperasikan usahanya sehingga dapat memenuhi segala kewajibannya terhadap lembaga secara rutin dan pada saat jatuh tempo. Seperti yang disampaikan oleh Mas Novan.

“Menilai kapasitas atau kemampuan dari anggota itu kita lihat dari rumah yang dimiliki itu seperti apa, kondisi keluarganya cerai atau tidak, anaknya berapa, usaha yang dia lakukan, bagaimana jalannya usaha itu, berapa kira-kira omset yang dia dapatkan, apakah dari usaha itu dia bisa memenuhi kebutuhan keluarganya atau tidak. Jika dari usaha itu sudah mampu untuk memenuhi kebutuhan keluarga kan otomatis jika ada sisa keuntungan dan sisa uang maka anggota itu dinilai mempunyai kemampuan untuk membayar angsuran maupun pinjamannya.”¹¹³

¹¹² Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹¹³ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

Semakin banyak sumber pendapatan seseorang, semakin besar kemampuan untuk membayar pinjamannya.

c. *Capital*

Capital atau modal adalah untuk mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki anggota terhadap usaha yang akan dibiayai oleh lembaga. Kemudian lembaga akan mempertimbangkan apakah layak diberi pembiayaan dan berapa besar plafon pembiayaan yang layak diberikan. Seperti yang di sampaikan oleh Mas Novan.

“Capital ini kita lihatnya usaha apa yang akan atau sedang dilakukan oleh anggota, seberapa besar kemampuan anggota nanti dalam mengembalikan pinjamannya. Walaupun mereka mempunyai usaha tapi kalau hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saja kita tidak akan memberikan pembiayaan, karena risiko untuk kantor juga besar.”¹¹⁴

Mas Novan menambahkan:

“Misal ini ya kita tanya-tanya anggota itu usahanya apa, seberapa besar kemampuannya dalam mengumpulkan uang, itu kita bisa tanya-tanya saja kemudian kita kalkulasi sendiri. Misal Ibu A dia jualan jajanan di kantin SD, rata-rata harga jajan itu kan Rp. 500,- keuntungan mungkin sekitar Rp. 100,-. Kalau laku 10 keuntungannya Rp. 1000,- keuntungan segitu sehari, kalau 1 bulan Rp. 30.000,-. Terus kita tanya aja lagi selain itu usahanya apa, misalkan dia buruh tani, seharusnya sekitar Rp.50.000,- dalam satu bulan sekitar 10 hari berarti pendapatan Ibu A Rp.500.000,-. Kemudian suaminya bekerja bangunan dengan pendapatan satu bulan Rp.1.600.000,- jadi total pendapatan mereka Rp. 2.100.000,-. Dari sini kita lihat berapa jumlah anggota keluarganya dari rumah itu kita kalkulasi kira-kira berapa pengeluaran untuk kebutuhan sehari-harinya kalo masih cukup untuk nanti melakukan angsuran

¹¹⁴ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

pembiayaan itu bisa kita terima, tapi kalau sudah hampir tidak mencukupi tentu tidak akan kami terima.”¹¹⁵

d. Colleteral

Colleteral adalah penilaian terhadap agunan yang diberikan anggota sebagai pengamanan pembiayaan yang diberikan lembaga. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan. Fungsi jaminan adalah sebagai pelindung bagi lembaga dari adanya resiko kerugian. Penilaian jaminan meliputi kecenderungan nilai agunan di masa depan dan tingkat kemudahan mengkonversikannya menjadi uang tunai. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Afi.

“Jaminan disini itu ada 3 jenis yaitu kendaraan, tabungan deposito, tanah dan bangunan. Jaminan ini sangat menentukan besarnya pembiayaan yang akan kita berikan kepada anggota. Misalnya sepeda motor itu harganya Rp.10.000.000 taksasinya itu maksimal 60% berarti Rp.6.000.000 tapi kalau sudah anggota lama dan rapat dia disini sudah bagus itu bisa Rp.8.000.000 tetapi kalau anggota baru atau anggota yang pernah nunggak ya tetap Rp.6.000.000.”¹¹⁶

Mbak Eri Widyaningrum selaku Bagian Administrasi Pembiayaan menambahkan.

“Untuk jaminan berupa sertifikat mulai Rp.5.000.000 memakai SKMHT (notaris), kalau jaminan kendaraan itu mulai Rp.20.000.000 pakek notaris. Sertifikat harus benar-bener murni sertifikat ndak boleh akta atau pethok D, harus atas nama sendiri,

¹¹⁵ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹¹⁶ Wawancara dengan Bapak Afi Syahbana tanggal 05 Desember 2017

kalau kendaraan sebenarnya juga harus atas nama sendiri tetapi jika ada anggota yang menggunakan jaminan kendaraan yang baru dibeli dan kendaraan itu belum balik nama itu juga gapapa, masih bisa kita terima tapi ya tentu harus di survei.”¹¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susanti selaku nasabah menyampaikan bahwa.

“Jaminanku kemaren iku motor kae mbak seng tak gae dodolan sayur, pas aku nyileh yo syarate kan montor kudu digowo rene trus digesek dipek to mbak. Nek pinjaman ku iku Rp.2.000.000 lek regane montor kae piro kiro-kiro aku yo ndak pati paham, pokok pas aku ngajokne pinjaman sak munu jaminanku motor kae.”¹¹⁸

e. *Condition*

Pembiayaan yang diberikan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon anggota. Ada suatu usaha yang sangat bergantung pada kondisi perekonomian, oleh karena itu perlu mengaitkan kondisi ekonomi dengan usaha calon anggota. Sebagaimana disampaikan oleh Mas Novan.

“Analisis *conditional* ini biasanya hanya berlaku untuk pembiayaan besar saja, dan untuk pembiayaan yang di atas Rp.15.000.000,- itu yang melakukan survei adalah pihak pusat, jika pembiayaan masih di bawah Rp.15.000.000,- itu bisa pihak cabang yang melakukan, seperti saya sendiri. Tetapi jika diatas Rp.15.000.000,- itu saya didampingi oleh orang pusat dalam melakukan survei, jadi *Account Officer* yang bertugas tetap saya.”¹¹⁹

Prosedur pemberian pembiayaan yang ada di BTM Surya Melati

Abadi cabang Sambi yaitu:

¹¹⁷ Wawancara dengan Mbak Eri Widyaningsih tanggal 06 Desember 2017

¹¹⁸ Wawancara dengan Ibu Susanti Nasabah BTM Surya Melati Abadi cabang Sambi tanggal 12 Maret 2018

¹¹⁹ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

1) Permohonan pembiayaan

Inisiatif pengajuan permohonan pembiayaan biasanya datang dari anggota yang kekurangan dana. Dalam melakukan permohonan anggota harus datang sendiri ke kantor untuk menandatangani dan mengisi surat permohonan pembiayaan. Setelah itu anggota menyerahkan persyaratan pembiayaan diantaranya:

- a. Foto copy KTP suami istri
- b. Foto copy STNK (jaminan kendaraan)
- c. Foto copy BPKB (jaminan kendaraan)
- d. Foto copy KK
- e. Foto copy surat nikah jika peminjam sudah menikah
- f. Foto copy sertifikat (jaminan tanah)

Seperti yang di tegaskan oleh Mbak Eri Widyaningsih selaku bagian ADM pembiayaan yang menangani langsung masalah persyaratan pembiayaan.

“Persyaratan itu dimulai dari foto copy KTP jika sudah menikah KTP suami istri, kalau belum menikah yang satu bisa milik orang yang satu KK dengan peminjam, misal ayah, ibu atau kakak, pokoknya yang sudah mempunyai KTP. Kalau jaminannya kendaraan ya fotocopy BPKB sama STNK, kalau sertifikat ya foto copy sertifikat, terus kalau sertifikat menyertakan pajaknya.”¹²⁰

2) Analisis pembiayaan

¹²⁰ Wawancara dengan Mbak Eri Widyaningsih tanggal 05 Desember 2017

Analisis pembiayaan dilakukan oleh *Account Officer* dengan tujuan pembiayaan yang diberikan sesuai sasaran dan aman. Artinya pembiayaan tersebut harus diterima pengembaliannya secara tertib, teratur dan tepat waktu sesuai perjanjian antara anggota dengan lembaga. Disini analisis yang dilakukan oleh *Account Officer* yaitu dengan analisis 5C, adapun analisis lain yang ditambahkan oleh Mas Novan yaitu:

“Untuk analisis tentunya 5C itu yang wajib kita laksanakan, selain itu bisa juga dengan tambahan melalui keluarga, rekan dan juga tetangga, dari sumber- sumber tersebut kita akan memperoleh lebih banyak informasi mengenai anggota itu.”¹²¹

3) Keputusan pembiayaan

Setelah melalui penilaian mulai dari kelengkapan dokumen, persyaratan dan keasliannya selanjutnya yaitu keputusan pembiayaan dimana pembiayaan tersebut akan diterima atau ditolak. Seperti yang disampaikan oleh Mbak Eri Widyaningsih.

“Jadi setelah analisis-analisis itu hasilnya saya serahkan ke Pak Roni selaku pimpinan cabang, disitu saya menjelaskan hasil analisis dan kalkulasi anggota itu, dikarenakan Pimpinan Cabang tidak berhadapan langsung dengan anggota itu. Saya menyampaikan orangnya begini, usahanya begini, kalau hasilnya anggota itu bisa melakukan pelunasan nantinya, PC akan menerima atau ACC pembiayaan itu.”¹²²

Setelah pembiayaan tersebut diterima selanjutnya dibawa kebagian administrasi pembiayaan. Seperti yang ditambahkan oleh Mbak Eri Widyaningsih.

¹²¹ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹²² Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

“Bagian saya disini itu ketika *Account Officer* sudah survei dan PINCAB sudah ACC kemudian saya yang melakukan prosesnya untuk pencairan serta mempersiapkan administrasinya, pencairan itu dilakukan di kantor.”¹²³

Kelengkapan administrasi yang harus dipersiapkan oleh bagian administrasi pembiayaan diantaranya:

- a. Surat permohonan pembiayaan.
- b. Akad pembiayaan yang ditandatangani
- c. Jumlah uang yang diterima dan jangka waktu
- d. Momerandum pengolahan pembiayaan yang berisi data pemohon, data usaha, dan denah lokasinya.
- e. Uraian barang agunan.
- f. Surat pernyataan persetujuan dan tanggung jawab ahli waris.
- g. Surat pernyataan kepemilikan barang jaminan.
- h. Surat kuasa menjual (ini digunakan jika suatu saat anggota tidak bisa memenuhi kewajibannya).

Ketika keputusan pembiayaan diterima maka selanjutnya anggota menandatangani akad pembiayaan, kemudian mengikat jaminan. Penandatanganan dilaksanakan di lembaga atau lewat notaris.

4) Realisasi Pembiayaan

Setelah akad pembiayaan ditandatangani langkah selanjutnya adalah merealisasi pembiayaan. Realisasi ini diberikan setelah

¹²³ Wawancara dengan Mbak Eri Widyaningsih tanggal 05 Desember 2017

penandatanganan kemudian anggota membuka rekening di BTM dengan saldo minimal Rp.10.000,-. Dengan demikian penarikan dapat dilakukan melalui rekening yang telah dibuka. Pecairan ini harus dilakukan di kantor untuk menghindari risiko-risiko lain. Seperti yang disampaikan oleh Mas Novan.

“Kalau dalam hal penairan itu dikantor, pencairan harus disini karena untuk mengurangi risiko, kalau pencairan dirumah anggota kemudian kita mengantar disana itu risiko tinggi, misal pertama, kalau dijalan ada orang jahat terus uang itu tidak tersampaikan kepada anggota otomatis kita yang tanggung jawab. Kedua, iya kalau orang yang dilapangan itu benar-benar menjalankan tugasnya dengan baik dan tidak punya niatan jelek sama sekali, karena dia pegang uang banyak sekali. Ketiga, ya kalau anggota e apik duwet dikekne trus tanda tangan ora ditinggal mlayu, kalau pencairan dirumah otomatis penandatanganan juga dirumah. Kalau dia tidak mau tanda tangan kemudian lari gimana, jaminan juga pasti belum diberi. Jadi untuk menghindari hal-hal itu maka pencairan harus dilakukan dikantor.”¹²⁴

Dengan dilakukannya prosedur-prosedur tersebut dengan baik mulai dari kelengkapan dan keabsahan persyaratan, analisis, sampai pada pencairan maka pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir namun demikian risiko pembiayaan baru dimulai ketika pencairan dilakukan.

Munculnya pembiayaan bermasalah pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses. Terjadinya pembiayaan macet dapat disebabkan baik oleh pihak debitur (anggota) maupun pihak kreditur (BTM). Faktor-faktor

¹²⁴ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

penyebab pembiayaan bermasalah yang diungkapkan oleh Mas Novan.

“Penyebab pembiayaan bermasalah itu sebenarnya ada dua faktor, yang pertama itu dari anggota, itu penyebabnya dari usaha yang mereka jalankan mengalami kegagalan, problem keluarga misalnya perceraian, kematian, kemudian anggota yang tidak mempunyai itikad baik untuk melunasi pembiayaannya. Disini kan anggota kebanyakan petani jadi ketika mereka gagal panen itu kemungkinan pembiayaan macetnya cukup besar. Ditagihpun kalo mereka bilang ngga punya gimana, apalagi yang akan kita lakukan. Kita bisanya cuma mengambil barang jaminan tapi barang jaminan tidak bisa diambil paksa juga.”¹²⁵

Mas Novan menambahkan lagi:

“Sedangkan faktor internalnya itu, seperti mutasi pekerjaan, seperti saya kan sebelumnya bagian administrasi pembiayaan tapi salah satu *Account Officer* kita kan dipindah ke cabang kunjang, dan permasalahan yang menjadi tanggungan dari AO itu belum diselesaikan, ini yang menjadi kendala bagi saya untuk menyelesaikan permasalahan pembiayaan macet. Saya tidak tahu karakter anggota itu, jadi saya harus melakukan analisis ulang dan melakukan penagihan kepada anggota-anggota itu. Selain permasalahan mutasi, juga adanya berkas-berkas anggota yang hilang akibat dari perpindahan kantor.”¹²⁶

Sepandai apapun analisis pembiayaan dalam setiap permohonan yang diajukan oleh anggota, kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah pasti tetap ada. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh lembaga untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah ini, tergantung pada berat atau ringannya masalah tersebut dan sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah. Penanganan pembiayaan bermasalah adalah bagian yang tidak

¹²⁵ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹²⁶ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

dapat dihindari dalam proses pembiayaan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Roni Widodo.

“Untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah itu dari awal tadi ya, sebelum pencairan survei yang dilakukan harus teliti, jadi ndak sembarangan kita dalam menagih pembiayaan ke anggota, kalo kita ngasih pembiayaan lebih hati-hati kan otomatis nanti ndak sampe macet.”¹²⁷

Jadi dalam meminimalisir pembiayaan tidak hanya dari analisisnya saja, *Account Officer* mempunyai berbagai cara agar pembiayaan yang bermasalah bisa ditanggulangi. Seperti yang disampaikan oleh Mas Novan.

“Dalam menangani pembiayaan bermasalah itu tidak cukup mbak kalo dari analisis saja, kalo saya itu biasanya memberi tahu anggota berapa besar tanggungan yang harus dibayar sebelum jatuh tempo, kemudian menganggap bahwa anggota tersebut adalah rekan kerja atau keluarga, dan mengedepankan etika dalam cara penagihan, jadi anggota tidak akan marah kalau kita sedang menagihnya.”¹²⁸

Begitupun yang disampaikan oleh Bapak Afi Syahbana yang juga mempunyai cara sendiri dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah:

“Biasanya kan ada yang langsung dikasih Surat Peringatan, tapi kalo saya engga mbak, kalo saya yang penting komunikasi kita kepada anggota itu tetap baik, kalo langsung dikasih SP orangnya sampe nesu iku akeh-akeh malah ndak mbayar, yang penting kalo saya selalu menjaga komunikasi dengan anggota. Kalau komunikasi bagus kebanyakan anggota juga akan baik, tapi kalo dikasih SP itu kurang.”¹²⁹

¹²⁷ Wawancara dengan Bapak Roni Widodo tanggal 27 November 2017

¹²⁸ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹²⁹ Wawancara dengan Bapak Afi Syahbana tanggal 06 Desember 2017

Selain cara tersebut masih ada cara lain yang bisa dilakukan dan yang tidak bisa dilakukan oleh *Account Officer* juga lembaga dalam mengatasi pembiayaan bermasalah. Diantaranya seperti yang disampaikan oleh Mas Novan:

1) *Recheduling*

Lembaga memberikan keringanan kepada anggota pembiayaan menyangkut jadwal pembayaran atau jangka waktu termasuk masa tenggang dan perubahan besarnya angsuran. Sebagaimana di jelaskan oleh Mas Novan.

“*Recheduling* ini bisa kita lakukan dengan memperpanjang jangka waktu pinjaman, tetapi anggota harus melakukan akad baru dan juga membayar biaya administrasi, dalam perpanjangan ini nilai pokoknya kan sudah berkurang otomatis bagi hasilnya juga berkurang.”¹³⁰

2) *Reconditioning*

Lembaga mengubah berbagai persyaratan yang telah disepakati dalam akad. Seperti penurunan suku bunga margin agar lebih meringankan beban anggota. Namun di BTM sulit untuk melakukannya seperti yang di sampaikan oleh Mas Novan

“Untuk *reconditioning* ini kita tidak bisa melakukannya, karena kita mempunyai SOP dari kantor pusat mengenai suku bunga, persyaratan dan lain-lain, jadi untuk mengubah persyaratan itu kemungkinan masih bisa tapi nominalnya harus sama dengan persyaratan yang akan diubah, tetapi untuk penurunan margin itu tidak bisa diturunkan di bawah 2,5%.”¹³¹

¹³⁰ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹³¹ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

3) *Restructuring*

Penataan kembali atau perubahan persyaratan pembiayaan meliputi penambahan dana, konversi akad, konversi akad menjadi surat berharga. Ini juga sulit untuk dilakukan, seperti yang disampaikan oleh Mas Novan.

“*Restructuring* ini juga tidak bisa dilakukan disini karena kita tidak bisa mengubah akad, yang digunakan sebagai pedoman adalah akad pertama yang digunakan ketika awal pengajuan pembiayaan.”¹³²

4) *Penyitaan jaminan*

Penyitaan jaminan dilakukan ketika anggota sudah benar-benar tidak mampu lagi dalam melunasi pembiayaannya, seperti yang dijelaskan oleh Mas Novan.

“Sebelum melakukan penyitaan jaminan kita menerbitkan Surat Peringatan, SP ini diterbitkan selama 3 kali, SP disini sebenarnya bersifat flexybel, misalnya ada anggota 6 bulan tidak membayar, terus ketika diminta untuk membayar tanggungannya selama 6 bulan dia ngga bisa, dia hanya membayar sekitar 2 bulan, itu seumpama dikasih SP ngga papa tapi kalo ngga dikasih juga ndakpapa karena dia masih mempunyai itikad baik untuk membayar, kecuali orang yang bener-bener tidak mau membayar selama 6 bulan. Jadi sebenarnya begini kantor memberikan batasan bagi pembiayaan macet selama 3 bulan itu terbit SP 1, 6 bulan terbit SP 2, 1 tahun terbit SP 3, 1,5 tahun macet itu negosiasi penyerahan jaminan, jadi bukan penarikan jaminan tapi penyerahan jaminan. Kalau penarikan itu bisa diartikan secara paksa, kalau dilaporkan itu bisa kena. Kalau penyerahan itu berarti anggota memang menyerahkan jaminannya karena dia sudah tidak mampu membayar, kemudian barang jaminan di jual oleh kantor, kalau ada keuntungan atau kelebihan dari hasil penjualan tersebut akan

¹³² Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

dikembalikan kepada anggota, tetapi jika ada kekurangan itu sudah menjadi risiko kantor.”¹³³

5) *Write Off*

Write Off adalah penghapusbukuan, lembaga bertindak untuk menghapus dan mengakhiri akad perjanjian dengan anggota walaupun pada akhirnya bank yang menanggung seluruh kerugian yang ada. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Roni Widodo.

“Penghapusan pembiayaan itu kalau memang benar-benar sudah sulit untuk ditolong, seperti anggota yang meninggal terutama jaminannya yang BPKB, kalau sertifikatkan tetap dilunasi dari anggota kan mesti butuh. Kalau BPKB itu yang pernah terjadi disini, anggota sudah meninggal dan keluarga tidak mau bertanggung jawab sama pinjamannya ya itu kita hapuskan.”¹³⁴

Bapak Afi Syahbana juga menambahkan

“Biasanya kalau penghapusan pembiayaan itu kalau jaminan sudah dijual, anggota sudah pindah tempat, itu kurang lebih 6 tahun baru diajukan penghapusan, tapi penghapusan itu tidak semudah diajukan langsung ACC tapi harus melalui berbagai proses, dan sebisa mungkin kita tetap berusaha untuk mencari ataupun menagih pembiayaan itu.”¹³⁵

¹³³ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹³⁴ Wawancara dengan Bapak Roni Widodo tanggal 27 November 2017

¹³⁵ Wawancara dengan Bapak Afi Syahbana tanggal 06 Desember 2017