

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembiayaan

Sebelum membahas lebih jauh mengenai peran seorang *Account Officer*, disini penulis akan menguraikan terlebih dahulu tentang pembiayaan. Menurut Veithzal Rivai dalam bukunya *Islamic Financial Managemen* menjelaskan bahwa “pembiayaan merupakan salah satu bentuk solidaritas sosial. Pemilik modal dan orang yang membutuhkan modal untuk melakukan suatu kegiatan usaha atau untuk mengembangkan suatu usaha yang telah berjalan. Lembaga keuangan syariah adalah lembaga yang bergerak dalam pembiayaan dan jasa kuangan lainnya. Jenis bisnis utamanya adalah kepercayaan sehingga dikatakan pula bahwa bank adalah lembaga kepercayaan. Selama ini usaha lembaga keuangan yang terbesar dalam memberikan kontribusi sebagai sumber penghasilan bank berasal dari penyaluran pembiayaan.”¹³⁶

Pembiayaan yang ada di BTM Surya Melati Abadi ini memiliki 2 jenis pembiayaan yaitu pembiayaan Mudharabah dan pembiayaan Murabahah. Pembiayaan Mudharabah menurut Muhammad dalam bukunya yang berjudul *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*

¹³⁶ Rivai, dan Veithsal, *Islamic Foinancial Managemen, Teori, Konsep, dan Aplikasi Panduan Praktis untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, dan Mahasiswa* (Jakarta: Rajawali Press, 2008), hal.4

menyebutkan bahwa “pembiayaan mudharabah adalah akad yang dilakukan antara pemilik modal dengan pengelola modal untuk dikelola dalam bidang usaha tertentu dengan ketentuan pembagian keuntungan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.”¹³⁷

Menurut Ifah Latifah dalam skripsinya yang berjudul peran *Account Officer* dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah juga menyampaikan bahwa “pembiayaan *Mudharabah* merupakan perjanjian kerjasama usaha antara bank dan nasabah dimana bank menyediakan modal 100% sedang nasabah menjadi pengelola. Keuntungan usaha dibagi sesuai kesepakatan bersama berupa nisbah bagi hasil yang dituangkan dalam akad perjanjian.”¹³⁸

Sedangkan pembiayaan *Murabahah* menurut Muhammad Syafi’i Antonio dalam bukunya yang berjudul *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, menjelaskan bahwa “pembiayaan *murabahah* adalah suatu bentuk perjanjian jual beli yang harus tunduk pada kaidah dan hukum umum jual beli yang berlaku dalam muamalah islamiyah.”¹³⁹

Menurut Ifah Latifah dalam skripsinya yang berjudul peran *Account Officer* dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah juga menyampaikan bahwa “pembiayaan *murabahah* adalah akad jual beli suatu barang dimana bank (penjual) menyebutkan harga jual yang terdiri

¹³⁷Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hal.13

¹³⁸ Ifah Latifah, *Peranan Account Officer dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di PT.BPR Syariah Harta Insan Karimah*, (Jakarta: Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2008), hal.52

¹³⁹ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hal. 101

dari harga dan tingkat keuntungan tertentu atas barang tersebut yang disetujui oleh nasabah (pembeli).¹⁴⁰

Sedangkan praktik pembiayaan *Mudharabah* dan *Murabahah* pada BTM Surya Melati Abadi tidak sesuai dengan teori diatas, karena BTM Surya Melati mengondisikan pembiayaan yang sesuai dengan kondisi masyarakat sekitar BTM.¹⁴¹ Di dalam BTM Surya Melati Abadi untuk pembiayaan mudarabah tidak hanya digunakan untuk melayani calon anggota yang ingin melakukan usaha dan yang membutuhkan modal tambahan saja. Kemudian pada pembiayaan Murabahah juga tidak digunakan untuk melakukan jual beli saja tetapi kedua pembiayaan tersebut digunakan dengan berbagai macam kebutuhan nasabah yaitu termasuk untuk memenuhi kebutuhan konsumtif. Perbedaan kedua pembiayaan ini di dalam BTM Surya Melati hanya terletak pada jangka waktu dan cara melakukan angsurannya saja. Jadi semua keputusan di tangan anggota ingin melakukan pembiayaan yang mana.

B. *Standar Opetaring Prosedure (SOP) Account Officer*

Setiap perusahaan apapun jenis perusahaan itu tentu membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tanpa adanya panduan yang jelas tugas dan tanggung jawab tersebut tidak bisa berjalan dengan baik. Akibatnya perusahaan akan susah dalam mencapai target yang diinginkan.

¹⁴⁰ Ifah Latifah, *Peranan Account Officer dalam menekan pembiayaan bermasalah*, hal.48

¹⁴¹ Wawancara dengan Mas Novan pada tanggal 05 Desember 2017

Sama halnya dengan BTM Surya Melati Abadi, koperasi juga mempunyai SOP sendiri bagi setiap bagian-bagian yang ada di dalam BTM. Salah satu SOP yang akan penulis bahas yaitu pada bagian *Account Officer* diantaranya yaitu:

- 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 dikoperasi sekaligus persyaratannya.
- 3) Melaksanakan identifikasi keabsahan persyaratan pembiayaan, identitas diri dan bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan fasilitas pembiayaan.
- 4) Melakukan analisa 5C dengan cermat dan teliti untuk mendapatkan kesimpulan layak atau tidaknya untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan.
- 5) Melakukan taksasi barang jaminan dengan cermat berdasarkan data yang diperoleh saat survei dilapangan.
- 6) Bekerja sama dengan bagian Administrasi Pembiayaan dalam hal analisa calon peminjam guna menentukan layak tidaknya permohonan untuk diproses lanjut.
- 7) Menyerahkan semua berkas permohonan pembiayaan serta hasil survey dan analisa data kebagian Administrasi Pembiayaan untuk langkah selanjutnya.

- 8) Menginventarisir daftar keterlambatan dan tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan serta melakukan penagihan dengan dalam melalui cara-cara yang baik serta selalu berusaha untuk menyehatkan kembali pembiayaan yang bermasalah.
- 9) Membantu bagian pembiayaan dalam menyusundan menyampaikan pelaporan pembiayaan bermasalah serta daftar hitam (*blacklist*) kepada pimpinan.
- 10) Menjalin hubungan baik dengan lain maupun antar karyawan koperasi lain.
- 11) Menjaga dan memelihara inventaris yang menjadi tanggung jawabnya.
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Seorang *Account Officer* harus bisa menjalankan SOP tersebut dengan baik, karena implementasi yang baik akan menunjukkan hasil kerja, dan hasil pelayanan yang seimbang. Selain itu SOP merupakan faktor yang dapat mengukur sukses tidaknya suatu kegiatan operasional.

C. Peran *Account Officer* dalam Memaksimalkan Pembiayaan

Strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu dibidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan.¹⁴² Strategi pemasaran diperlukan pada sebuah lembaga keuangan syariah mikro seperti BTM Surya Melati Abadi

¹⁴² Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran Dasar: Konsep & strategi*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), hal.167

cabang Sambu, dimana lembaga ini selain berorientasi pada fungsi profit, juga mempunyai kapasitas sebagai lembaga yang berorientasi pada fungsi sosial.

Pada lembaga keuangan mikro seperti BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu, disadari perlunya bersaing pada pemasaran produk-produk serta jasa layanannya. Sehingga diperlukan strategi pemasaran pada produk dan jasa BTM. Produk yang diperkenalkan BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu adalah Produk Simpanan dan pembiayaan. Dalam BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu yang ditugaskan untuk melakukan pemasaran adalah bagian *Account Officer*, karyawan dan staf lainnya juga bisa membantu dalam pemasaran ini tetapi yang ditugaskan tetap *Account Officer*.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan dua orang *Account Officer* yang ada di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu yaitu dengan Bapak Afi Syahbana dengan latar belakang pendidikan SMK sudah bisa menjadi *Account Officer* karena ketekunan, ketlatenan dan kesabaran beliau. Pak Afi terkenal dengan kesabarannya dalam menghadapi anggota maupun calon anggota baru dan banyak anggota yang senang dengan pelayanan beliau selain itu Pak Afi sudah bekerja sangat lama di BTM ini dan anggotanyapun betah. Sedangkan *Account Officer* yang satunya bernama Mas Novan Chaisar, Mas Novan memiliki latar belakang pendidikan sebagai sarjana pendidikan, pada mulanya mas novan sebagai bagian Administrasi Pembiayaan kemudian di

mutasi menjadi bagian *Account Officer* karena *Account Officer* yang lama di mutasi ke cabang Kunjang. Karena pengalamannya menjadi Administrasi Pembiayaan Mas Novan di jadikan *Account Officer* selain itu, kepribadiannya pun baik, teliti dalam bekerja, tegas dalam mengambil keputusan, sabar dalam melayani berbagai karakter anggota. Dari pelayanan yang baik ini dapat dijadikan sebagai strategi juga dalam menarik minat nasabah.

Selain itu *Account Officer* tentu mempunyai cara lain dalam memaksimalkan pembiayaan ataupun memasarkan produk yang ada di BTM. Adapun langkah yang merupakan strategi memasarkan produk dari *Account Officer* adalah sebagai berikut:

a. *Promotion*

Seberapapun manfaat suatu produk jika tidak dikenal oleh konsumen, maka produk tersebut tidak akan di ketahui manfaatnya dan mungkin tidak dibeli oleh konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus berusaha mempengaruhi para konsumen, untuk menciptakan permintaan atas produk itu, kemudian dipelihara dan dikembangkan. Usaha tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan promosi.¹⁴³

Adapun strategi promosi yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam memasarkan produk diantaranya memperbanyak kenalan dengan masyarakat, melakukan kunjungan ke usaha-usaha masyarakat dan menawarkan jasa maupun produk baik itu untuk simpanan

¹⁴³ *Ibid.*, hal.264

maupun pembiayaan. Kemudian dengan menyebarkan brosur-brosur dan kalender yang menarik dengan tema yang agamis agar lebih banyak masyarakat yang mengenal BTM Surya Melati Abadi sebagai lembaga keuangan syariah yang bersementasi pada masyarakat kecil dengan kondisi ekonomi menengah kebawah. Selain itu, melalui jaringan dari nasabah lama yang kemudian mengajak teman atau kerabatnya untuk melakukan pembiayaan juga di BTM.¹⁴⁴

b. Price

Penetapan harga yang dilakukan oleh BTM Surya Melati Abadi cabang Sambi sangat terjangkau seperti pada produk simpanannya, anggota hanya perlu membayar Rp.10.000 sebagai saldo awal, kemudian anggota akan mendapatkan buku rekening. Saldo tersebut Rp.5.000 sebagai simpanan pokok dan Rp.5.000 sebagai simpanan wajib, setelah itu anggota bebas menabung berapapun nominalnya. Sedangkan dari pembiayaan, bagi hasil yang diberikan BTM kepada nasabah sudah disesuaikan dengan kondisi ekonomi masyarakat Sambi, dan pembiayaan di BTM ini tidak hanya melayani untuk anggota yang ingin melakukan usaha dan jual beli saja tetapi juga untuk kebutuhan yang lainnya, selama anggota lolos dari analisis yang dilakukan *Account Officer*.¹⁴⁵

c. Product

¹⁴⁴ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

¹⁴⁵ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

Produk adalah hal penting yang perlu diperhatikan dalam strategi bauran pemasaran, karena tanpa adanya produk, strategi bauran pemasaran lainnya tidak dapat dilakukan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan. Penerapan strategi pemasaran produk pembiayaan dilakukan dengan memberikan syarat yang mudah bagi anggota yang ingin melakukan pembiayaan.

d. *Physical Evidence* (bukti fisik)

Di dalam bukunya Kasmir yang berjudul *Manajemen Perbankan* menyebutkan bahwa *physical evidence* ini terdiri dari adanya logo atau simbol perusahaan, moto, fasilitas yang dimiliki, seragam karyawan, laporan, kartu nama dan jenis perusahaan.¹⁴⁶ BTM Surya Melati Abadi merupakan lembaga keuangan syariah yang sudah cukup besar karena mempunyai 7 cabang, jadi bukti fisik disini yaitu berupa logo atau simbol dari BTM tentu sudah dimiliki, selain itu fasilitas, kartu nama, seragam karyawan semua sudah ada, ini merupakan poin tambahan sebagai cara untuk menarik minat nasabah.

D. Penyebab Timbulnya Pembiayaan Bermasalah pada BTM Surya Melati Abadi

Munculnya pembiayaan bermasalah termasuk di dalamnya pembiayaan macet, pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses. Sebagaimana diketahui bahwa dalam setiap

¹⁴⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2014), hal.214

pemberian pembiayaan diperlukan adanya pertimbangan serta kehati-hatian agar kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam pembiayaan benar-benar terwujud sehingga pembiayaan yang diberikan dapat mengenai sasarannya dan terjaminnya pengembalian pembiayaan tersebut tepat waktunya sesuai dengan akad perjanjian.

Tidak kembalinya pembiayaan yang diberikan oleh BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu berarti secara langsung mengancam kelangsungan hidup bagi BTM. Hal tersebut karena penghasilan BTM yang utama adalah dari bagi hasil yang dikenakan terhadap pembiayaan yang diberikan, yang harus selalu diingat bahwa dana pembiayaan yang diberikan tersebut sebagian besar berasal dari simpanan masyarakat yang berupa deposito, maupun tabungan.

Pembiayaan yang disalurkan BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu baik yang digunakan untuk modal usaha maupun untuk kebutuhan mendesak ada kalanya terjadi hambatan pengembaliannya oleh para nasabah sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah.

Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Mas Novan selaku *Account Officer* terjadinya pembiayaan macet dapat disebabkan baik oleh pihak debitur (anggota) maupun pihak kreditur (BTM). Faktor-faktor penyebab pembiayaan macet akibat kesalahan pihak debitur (anggota) adalah:¹⁴⁷

¹⁴⁷ Wawancara dengan Mas Novan Chaesar tanggal 05 Desember 2017

1. Usaha yang dilakukan oleh anggota mengalami penurunan atau kebangkrutan.
2. Hanya dipinjam atas nama, maksudnya yang menggunakan uang hasil pembiayaan yaitu orang lain.
3. Kendaraan yang dijaminkan hilang atau dijual dengan sengaja.
4. Anggota berpindah alamat atau bekerja di luar negeri.
5. Problematika keluarga, misalnya perceraian, kematian, sakit yang berkepanjangan.
6. Anggota tidak ada itikad baik untuk mengembalikan pembiayaannya.

Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan macet yang diakibatkan oleh pihak kreditur (BTM) antara lain:

1. Adanya beberapa *Account Officer* (AO) yang cara penagihannya kurang efektif yaitu hanya melalui telepon dan SMS.
2. Adanya mutasi pekerjaan dari *Account Officer* sehingga mempersulit *Account Officer* baru untuk mengurus para anggota yang macet dalam pembiayaan dan *Account Officer* lama kurang memberikan informasi.
3. Banyaknya berkas-berkas yang kurang lengkap atau hilang.
4. Kurang memahami trackrecord pinjaman anggota.
5. Tidak dilakukannya survei.

E. Peran *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah

Proses pembiayaan yang baik adalah proses pembiayaan yang mampu menghasilkan keuntungan sesuai dengan yang kita harapkan. Tidak kembalinya pembiayaan yang diberikan oleh lembaga berarti secara langsung mengancam kelangsungan hidup bagi lembaga itu sendiri. Hal tersebut karena penghasilan utama lembaga keuangan adalah dari bagi hasil yang dikenakan terhadap pembiayaan yang diberikannya.

Pembiayaan yang disalurkan oleh BTM Surya Melati Abadi yaitu untuk semua anggota yang membutuhkan dana, baik itu untuk tambahan modal usaha, jual beli ataupun memenuhi kebutuhan konsumtif. Dalam memberikan pembiayaan tersebut agar dapat meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah tentu melalui beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

a. Permohonan pembiayaan

Proses pembiayaan pada BTM Surya Melati Abadi cabang Sambi diawali dengan adanya permohonan yang diajukan oleh calon anggota. Tahapan ini merupakan pintu masuk bagi seorang anggota untuk berhubungan dengan lembaga dalam rangka mendapatkan pembiayaan. Seorang *Account Officer* harus dapat menjelaskan dengan baik kepada calon anggota, segala hal yang dibutuhkan agar rencana pengajuan pembiayaan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Tahapan pertama ini dimulai dengan adanya kontak atau komunikasi antara *Account Officer* dengan calon anggota, dalam hal ini *Account Officer* dituntut agar dapat menggali informasi dari kebutuhan anggota, pembiayaan tersebut akan digunakan untuk apa dan berapa dana yang akan dibutuhkan. Tahap ini sangat diperlukan untuk memutuskan apakah permohonan pembiayaan dapat dilanjutkan atau tidak.

Untuk tahap selanjutnya, anggota yang mengajukan permohonan pembiayaan harus segera memenuhi beberapa persyaratan, baik itu dokumen yang menyangkut keabsahan permohonan maupun dokumen yang berhubungan dengan status pemohon sebagai subjek hukum seperti legalitas atau perizinan, data usaha dan surat-surat jaminan.

Adapun semua syarat yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:¹⁴⁸

- 1) KTP Suami Istri, data identitas nasabah diperlukan untuk mengetahui legalitas pribadi dan alamat tempat tinggal calon anggota. Hal ini berkaitan dengan kebenaran alamat tersebut agar terhindari dari permasalahan yang tidak diinginkan. Sedangkan keterangan suami istri disini bertujuan agar suami/istri sama-sama mengetahui bahwa mempunyai pinjaman di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu. Tetapi jika anggota belum menikah bisa menggunakan KTP ayah, ibu atau kakaknya pokoknya yang satu KK dengan anggota.

¹⁴⁸ Wawancara dengan Mas Novan dan Mbak Eri tanggal 05 Desember 2017

- 2) Foto Copy KK, surat nikah untuk nasabah yang menggunakan saksi suami/istri, hal ini diperlukan untuk mengetahui jumlah tanggungan keluarga dan untuk mengetahui kebenaran ikatan perkawinan keduanya.
- 3) Foto Copy STNK dan BPKB untuk jaminan kendaraan dan kendaraan harus dibawa ke kantor untuk dilakukan cek fisik.
- 4) Foto Copy sertifikat untuk jaminan tanah, dan menyertakan pajaknya. Bukti-bukti jaminan ini bertujuan sebagai ikatan atas biaya yang diberikan BTM kepada anggota dan menambah kehati-hatian anggota dalam mengembalikan pinjamannya agar jaminan tidak sampai ditarik oleh lembaga. Selain itu, data jaminan ini diperlukan untuk mengetahui kebenaran jaminan, nilai jaminan dan status jaminan.

b. Analisis Pembiayaan

Jika permohonan pembiayaan telah memenuhi persyaratan administrasi, selanjutnya dilakukan pengumpulan data dan survei. Karena sebelum *Account Officer* menganalisis data atas permohonan yang diterima ia harus mengumpulkan informasi sebanyak dan selengkap mungkin mengenai permohonan pembiayaan. Analisis yang dilakukan oleh *Account Officer* yaitu dengan menggunakan analisis 5C yaitu:

1) *Character*

Menurut Kasmir character merupakan ukuran untuk menilai kemauan nasabah membayar kreditnya. Orang yang memiliki character baik akan berusaha membayar pembiayaannya dengan berbagai cara.¹⁴⁹

Disini *Account Officer* harus mencari tahu sifat atau watak dari calon anggota. Hal ini berhubungan dengan kepercayaan dari lembaga untuk memberikan pembiayaannya kepada anggota tersebut, karena jika anggota memiliki character yang baik dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kewajiban-kewajibannya kemungkinan terjadinya permasalahan itu lebih kecil. Penilaian ini dapat dilihat dari pola pikir, cara orang tersebut berbicara atau berkomunikasi dan bersosialisasi. Selain itu informasi tentang anggota tersebut dapat diperoleh dari, wawancara dengan tetangga-tetangga terdekat, rekan kerja, atau saudara baik itu menanyakan tentang kebiasaan, kepribadian atau pergaulannya.¹⁵⁰

Misalnya berapa lama calon anggota tersebut tinggal dirumah itu, berapa lama ia bekerja atau menjalankan usahanya. Pada umumnya semakin lama kita tinggal atau bekerja orang-orang disekeliling atau lingkungan akan mengenal siapa kita. Jadi dalam karakter ini bisa kita tanyakan juga kepada orang-orang sekitar, karena jika orang itu mempunyai kepribadian baik tentu

¹⁴⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 101

¹⁵⁰ Wawancara dengan Mas Novan tanggal 05 Desember 2017

orang lain akan menilainya demikian. Selain itu saat diwawancara apakah yang jawaban tersebut dapat dibuktikan atau tidak, seperti saat ditanya tentang gajinya ia mengatakan 5 juta sebagai karyawan ia bisa menunjukkan slip THP bulanannya. Dari sini karakter calon anggota tersebut dapat terlihat.

2) *Capacity*

Penilaian ini yaitu berdasarkan pada sejauh mana kemampuan anggota dalam menjalankan usahanya sehingga memperoleh keuntungan yang sesuai dengan harapan, dan nantinya anggota akan mampu membayar kewajibannya kepada lembaga tepat pada waktunya.

Kemampuan ini dapat dilihat dari kondisi keluarga, kondisi rumah, perkiraan omset yang dia dapatkan dari usaha tersebut, apakah bisa memenuhi kebutuhannya atau tidak, jika dari usaha tersebut sudah mampu memenuhi kebutuhan hidup maka kemampuan nasabah untuk melakukan kewajibannya terhadap lembaga juga akan baik.¹⁵¹

Misalnya calon anggota X ingin melakukan pembiayaan, dalam analisis capacity ini kita lihat usahanya misal X berjualan makanan di pasar dengan keuntungan sekitar 200 ribu dan dalam satu minggu 2 kali berjualan, kemungkinan laba dalam satu bulan mencapai Rp.1.600.000. kemudian dilihat apakah dengan

¹⁵¹ Wawancara dengan Mas Novan tanggal 05 Desember 2017

penghasilan tersebut bisa memenuhi kebutuhan keluarganya atau tidak misalnya ia sudah bercerai dan mengurus 3 orang anak dan ia yang menjadi tulang punggung, kemungkinan pembiayaan tersebut tidak diterima karena untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saja masih kurang apalagi untuk mengembalikan pinjaman. Tetapi jika ia masih mempunyai suami dan suami tersebut juga bekerja maka pembiayaan tersebut bisa diterima karena penghasilan keluarga tersebut tidak hanya dari X saja tetapi juga dari suaminya.

3) *Capital*

Penilaian ini dimaksudkan untuk mengetahui keadaan permodalan, sumber modal, dan penggunaan, sehingga dapat diketahui berapa jumlah biaya atau plafon yang akan diberikan. Untuk hal ini *Account Officer* yang melakukan survey mencocokkan tentang kondisi yang ada di lapangan dengan yang telah dijelaskan kepada pihak BTM.

Misalkan calon anggota ingin membuka usaha untuk menjual makanan, disini penilaian dilakukan untuk melihat berapa besar modal yang dimiliki oleh calon anggota untuk mendirikan usaha tersebut. Misal calon anggota mempunyai modal 60% ia membutuhkan modal tambahan dari BTM, ketika BTM melihat modal yang dimiliki calon anggota maka akan lebih meyakinkan BTM untuk memberikan pembiayaan tersebut karena

dinilai calon anggota tersebut akan sungguh-sungguh dalam menjalankan usahanya. Dan BTM dapat melihat sumber modal lain dari calon anggota tersebut dari mana untuk lebih meyakinkan lagi dan dapat menentukan berapa besar plafon yang akan diberikan.

4) *Collateral*

Collateral merupakan penilaian terhadap jaminan yang diperlukan untuk mengcover pembiayaan yang diberikan oleh BTM kepada anggota. Pada jaminan ini hendaknya melebihi jumlah pembiayaan karena fungsinya sebagai pelindung bagi BTM dari risiko yang mungkin akan terjadi. Jaminan yang diterima pada BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu yaitu berupa, kendaraan dan sertifikat. Untuk jaminan berupa sertifikat mulai Rp.5.000.000 memakai SKMHT (notaris) sedangkan untuk jaminan kendaraan mulai Rp.20.000.000 baru ke notaris.¹⁵²

Misalkan calon anggota X ingin mengajukan pembiayaan sebesar Rp.5.000.000 disini *Account Officer* menganalisis jaminan yang dimiliki oleh calon anggota X, calon anggota X menggunakan motor sebagai jaminan, *Account Officer* melakukan pengecekan terhadap kendaraan tersebut dan berapa taksasi dari kendaraan tersebut, jika kendaraan itu taksasinya bagus maka pembiayaan akan diberikan, tetapi jika sekiranya kendaraan

¹⁵² Wawancara dengan Mbak Eri tanggal 05 Desember 2017

tersebut tidak dapat menutup pembiayaan, maka BTM bisa menerima pembiayaan tersebut di bawah nominal yang diajukan calon anggota misal BTM akan memberikan pembiayaan sebesar Rp.3.000.000.

5) *Conditional*

Pemberian pembiayaan perlu mempertimbangkan kondisi dari calon anggotanya. Karena kondisi sosial ekonomi sekarang dan yang akan datang dapat mempengaruhi usaha yang akan dijalankan oleh calon anggota. Dalam analisis ini BTM hanya melakukan untuk pembiayaan yang lebih dari Rp.15.000.000 dan dalam analisisnya *Account Officer* didampingi oleh salah satu pihak pusat.

Misal calon anggota X yang melakukan pinjaman untuk mendirikan tempat makan, disini *Account Officer* harus melihat bagaimana kondisi ekonomi sekarang dan yang akan datang. Seperti, tempat makan tersebut didirikan di depan kampus, jadi kemungkinan berlangsungnya tempat makan tersebut akan lama, dan memiliki prospek yang baik karena mempunyai peluang untuk terus berkembang.

c. Keputusan Pembiayaan

Setelah melalui tahapan-tahapan tersebut dan juga telah disurvei selanjutnya keputusan untuk pembiayaan tersebut akan diterima atau ditolak. Jika pembiayaan tersebut ditolak maka dikeluarkan surat

keputusan penolakan kemudian diserahkan kepada pemohon. Jika diterima selanjutnya pihak Administrasi Pembiayaan akan menyiapkan kelengkapan administrasi lainnya yaitu berupa:

- 1) Surat permohonan pembiayaan yang ditandatangani oleh pemohon.
- 2) Kemudian penandatanganan akad pembiayaan.
- 3) Jumlah uang yang diterima dan jangka waktu.
- 4) Momenendum pengolahan pembiayaan yang berisi data pemohon, data usaha dan denah lokasi.
- 5) Uraian tentang barang agunan, berisi tentang hasil dari cek fisik jika jaminan berupa kendaraan.
- 6) Surat pernyataan persetujuan dan tanggung jawab ahli waris, surat ini bertujuan agar ada yang bertanggung jawab atas pembiayaan anggota, dan untuk berjaga-jaga dari segala risiko dikemudian hari, dan surat ini ditandatangani oleh pemohon.
- 7) Surat pernyataan kepemilikan barang jaminan yang ditandatangani oleh pemohon, untuk memastikan bahwa barang yang dijamin tersebut benar-benar milik pemohon
- 8) Surat kuasa menjual, surat ini digunakan nanti ketika anggota tidak mampu lagi mengembalikan pinjamannya, maka BTM kan mengeluarkan surat ini untuk mengambil

alih jaminan dan pemohon memberikankuasa atas penjualan jaminan, surat ini ditandatangani diatas materai.

d. Realisasi Pembiayaan

Sebelum melakukan pencairan pihak BTM akan melakukan pengecekan ulang tentang kelengkapan dokumen calon anggota, jika semua persyaratan sudah lengkap, dan akad sudah ditandatangani baru akan dilakukan pencairan. Sebelumnya anggota diberi buku rekening karena termasuk syaratnya anggota membayar Rp.10.000 untuk simpanan pokok dan simpanan wajib, itu digunakan untuk membuka rekening. Selain rekening anggota diberikan slip untuk angsuran, pencairan dilakukan antara anggota dengan bagian teller. Jadi dalam pencairan ini BTM tidak melayani pencairan dirumah, melainkan anggota harus datang langsung ke kantor.

Hal ini dilakukan untuk menghindari risiko dari itikad buruk, baik dari pihak internal maupun anggota. Sedangkan untuk pembayaran angsuran atau pelunasan bisa dilakukan dirumah anggota, apabila anggota tidak dapat pergi ke kantor. Bagian ini *Account Officer* akan mendatangi langsung kerumah anggota. Berikut jumlah realisasi pembiayaan BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu periode 2014-2016:

Tabel 5.1
Realisasi Pembiayaan Periode 2014-2016

No	Jenis Pembiayaan	Tahun		
		2014	2015	2016
1.	Mudharabah	Rp. 2.500.000.000	Rp. 2.800.000.000	Rp. 2.700.000.000
2.	Murabahah	Rp. 1.010.000.000	Rp. 940.000.000	Rp. 1.050.000.000
Jumlah		Rp. 3.510.000.000	Rp. 3.740.000.000	Rp. 3.750.000.000

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

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah realisasi pembiayaan pada BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu terus meningkat pada tiap tahunnya, jadi perlu adanya pengawasan yang lebih efektif agar tidak terjadi risiko-risiko yang dapat merugikan BTM.

Pada prinsipnya *Account Officer* adalah aparat bank yang ditempatkan pada posisi terdepan dari suatu sistem perbankan. Karena prinsip tersebut, maka *Account Officer* adalah orang yang berhadapan dan pertama kali berhubungan dengan nasabah dan bank. *Account Officer* harus melakukan analisa-analisa yang sangat akurat dalam rangka mengeluarkan dana terhadap nasabah-nasabah pembiayaan. Selain itu *Account Officer* harus selalu menjunjung tinggi nilai profesionalisme dalam setiap tindakannya, harus tegas dalam mengambil suatu keputusan, jangan sampai segan dalam menolak pembiayaan yang memang tidak layak untuk dibiayai oleh bank. Segala kelengkapan sebelum melakukan pencairan harus dipastikan benar-benar valid. Karena kesuksesan pembiayaan dalam perbankan ada ditangan seorang *Account Officer*.

Risiko pembiayaan sebenarnya mulai ada ketika pembiayaan tersebut dicairkan, ketika *Account Officer* lalai sedikit saja dalam melakukan analisisnya risiko tersebut akan muncul. Tindakan pertama yang bisa dilakukan adalah berhati-hati dalam memberikan pembiayaan. Disini pengawasan dan pemantauan terhadap penggunaan pembiayaan perlu dilakukan. Jika permasalahan tidak bisa dihindari maka ada beberapa hal yang dilakukan oleh BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu dalam proses penanganan pembiayaan bermasalah, diantaranya yaitu:

1) Strategi administrative

Strategi ini diterapkan pada nasabah yang tidak mengangsur sebanyak 3 bulan maka akan diterbitkan SP 1, jika 6 bulan tidak membayar akan diterbitkan SP 2, dan jika 1 tahun tidak membayar akan terbit SP 3. Apabila peringatan dari BTM tidak dihiraukan oleh anggota maka pihak *Account Officer* akan melakukan pemanggilan dan mendiskusikan kepada anggota terkait tentang pembiayaan bermasalah, dengan demikian antara kedua belah pihak tidak merasa dirugikan karena nantinya akan ada kejelasan masalah pembayaran pembiayaan yang telah diambil oleh anggota. Namun apabila pemanggilan tersebut diabaikan juga maka *Account Officer* sendiri yang akan mendatangi rumah anggota hingga anggota tersebut mau membayar tanggungannya.

Dalam penerapan strategi ini BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu belum sepenuhnya melakukan untuk yang memberikan Surat

Peringatan, biasanya pihak *Account Officer* masih memberikan kesempatan lagi kepada anggotanya jadi tidak langsung diterbitkan Surat Peringatan.

2) *Rescheduling*

Bank memberikan keringanan kepada nasabah pembiayaan menyangkut jadwal pembayaran atau jangka waktu termasuk masa tenggang dan perubahan besarnya angsuran. Misalnya perpanjangan jangka waktu pembiayaan dan memperpanjang jangka waktu angsuran.¹⁵³

Pada tahap ini BTM akan memberikan keringanan dan kelonggaran jangka waktu, menjadwalkan kembali waktu pembayaran serta menjadwalkan ulang jumlah pembayaran. Cara ini dilakukan kepada anggota yang tidak mampu untuk memenuhi kewajibannya dalam hal pembayaran kembali angsuran pokok maupun bagi hasil yang telah disepakati bersama di awal perjanjian.

Perpanjangan jangka waktu pembiayaan ini didasarkan pada hasil penilaian kembali terhadap nasabah menyangkut segala aspek yang tertera dari analisis 5C. Di dalam menerapkan strategi ini BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu tidak memberikan fasilitas potongan terhadap pokok dan bagi hasil, maksudnya yang diperjanjikan dalam akad baru ini sisa pokok yang belum terbayar dan

¹⁵³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hal. 116

untuk bagi hasilnya tetap menggunakan 2,5% tetapi dari jumlah pokok yang baru.

Dari penerapan *recheduling* ini sudah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 48/2005 poin tentang *recheduling*, penjadwalan kembali dapat dilakukan dengan mengubah jangka waktu pembiayaan. Jadwal pembayaran (penanggalan, tenggang waktu) dan jumlah angsuran. Hal ini dilakukan apabila terjadi ketidak cocokan jadwal angsuran yang dibuat *Account Officer* dengan kemampuan dan kondisi nasabah. Pemecahannya adalah dengan mengevaluasi dan menganalisis kembali seluruh kemampuan usaha anggota sehingga cocok dan tepat dengan jadwal yang baru. BTM tidak perlu meneliti ulang tentang jaminan dan segala bentuk perjanjian yang ada, karena sudah ada catatan dalam perjanjian sebelumnya.

3) Penyitaan jaminan

Penyitaan jaminan yaitu barang-barang yang dijadikan jaminan dalam rangka pelunasan pembiayaan. Hal ini dilakukan apabila nasabah sudah benar-benar tidak mampu lagi membayar semua hutang-hutangnya.¹⁵⁴

Di dalam BTM Surya melati Abadi ketika SP 3 telah dikeluarkan dan negosiasi telah dilakukan dan anggota tetap tidak membayar maka langkah setelah 1,5 tahun akan dilakukan eksekusi jaminan. Pihak BTM akan melakukan penarikan jaminan tersebut atas

¹⁵⁴ *Ibid.*, hal.117

persetujuan dari anggota, pihak BTM tidak melakukan pengambilan jaminan secara paksa akan tetapi pihak BTM hanya mengingatkan dan menunggu anggota menandatangani surat penyerahan barang jaminan. Setelahnya jaminan diserahkan ke pihak BTM selanjutnya akan dijual oleh BTM baik itu melalui pelelangan atau yang lain, jika ada kelebihan atau laba akan dikembalikan kepada anggota, tetapi jika terjadi kerugian maka menjadi resiko kantor.

4) *Write Off* (Penghapusbukuan)

Sebelum pembiayaan benar-benar dihapuskan pihak BTM akan melakukan negosiasi lagi dengan anggota, dimana anggota hanya akan diberatkan dalam pembayaran pokoknya saja tanpa membayar bagi hasil. Tetapi jika anggota tetap tidak mau membayar dengan terpaksa pihak BTM akan menghapus dan mengakhiri akad perjanjian, walaupun pada akhirnya BTM menanggung seluruh kerugian yang ada.

BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu berupaya semaksimal mungkin untuk mengatasi semua anggota pembiayaan yang melakukan *wanprestasi* supaya dapat menyelesaikan masalahnya. Untuk itu pihak *Account Officer* juga sudah mempunyai cara untuk menanggulangi hal itu supaya tidak terjadi pembiayaan yang bermasalah dikemudian hari. Cara pihak *Account Officer* untuk menanggulangi pembiayaan yang bermasalah supaya bisa diminimalisir adalah dengan cara sebagai berikut ini:

- 1) Melaksanakan SOP dengan benar dan melakukan survey secara cermat dengan memaksimalkan 5C.
- 2) Anggota diharapkan membuat rekening di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu dan menabung secara *intensif*/rutin. Hal ini dilakukan agar pada saat terjadinya pembiayaan bermasalah pihak BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu sudah memiliki dana cadangan yang diambil dari tabungan tersebut.
- 3) Sebelum diberikan pembiayaan, *Account Officer* melihat apakah usahanya sudah jalan atau belum. Selain itu juga melihat prospek usaha kedepannya.
- 4) Menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan pembiayaan agar dana pembiayaan yang disalurkan dapat kembali menjadi modal kerja BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu
- 5) Tidak memberikan pembiayaan kembali apabila anggota tersebut ingin mengajukan pembiayaan kembali apabila sebelumnya dia telah melakukan wanprestasi.
- 6) Meningkatkan mutu pelayanan.

Jadi dengan adanya upaya-upaya tersebut diatas, bahwa peran *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah cukup baik karena jumlah pembiayaan bermasalah tidak terlalu besar.

Tabel 5.2

Kualitas Pembiayaan per 31 Desember 2015- 2016 (dalam ribuan)

No	Kolektibilitas	Per 31 Des 2014		Per 31 Des 2015		Per 31 Des 2016	
		Ribuan	(%)	Ribuan	(%)	Ribuan	(%)
1.	Lancar	Rp. 3.171.220	90,6	Rp.3.433.360	91,8	Rp.3.388.500	90,4
2.	Non Lancar :						
	Kurang Lancar	Rp.159.830	4,2	Rp.120.580	3,2	Rp.144.000	3,8
	Diragukan	Rp.116.740	3,2	Rp.106.580	2,9	Rp.136.050	3,6
	Macet	Rp.71.210	2	Rp.79.480	2,1	Rp.81.450	2,2
	Total Pembiayaan	Rp.3.510.000	100	Rp.3.740.000	100	Rp.3.750.000	100

Sumber: Laporan Keuangan BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu Tahun 2014-2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pembiayaan bermasalah pada BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu terdapat beberapa pembiayaan yang kurang lancar, namun jumlahnya tidak terlalu banyak. Dilihat dari total pembiayaan pada tahun 2014 mencapai Rp.3.510.000.000 dan yang tergolong non lancar sebesar Rp.347.780.000 atau 9,4% dari total pembiayaan. Kemudian tahun 2015 non lancar mencapai Rp.306.640.000 atau 8,4% dari total pembiayaan dan tahun 2016 mencapai Rp.361.500.000 atau 9,6% dari total pembiayaan.

Hal ini dipengaruhi karena kinerja *Account Officer* dalam menganalisa dan memonitoring nasabah yang sudah baik. Tapi sebaiknya perlu ditingkatkan kembali dalam menilai nasabah dan dalam survei tidak hanya dilakukan satu kali saja bisa ditambah dengan sebulan sekali agar pembiayaan tersebut benar-benar terpantau dan jumlah pembiayaan bermasalah di setiap tahunnya semakin berkurang.