

**PERANAN DAN PENGENDALIAN AO (*ACCOUNT OFFICER*)
DALAM MENGATASI PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BRI
SYARIAH KCP KEPANJEN KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Ahmad Marzuki
NIM: 083 133 068

Pembimbing

Toton Fanshurna, M.E.I
NIP: 19811224 201101 1 008

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Juli 2018**

**PERANAN DAN PENGENDALIAN AO (ACCOUNT OFFICER)
DALAM MENGATASI PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BRI
SYARIAH KCP KEPANJEN KABUPATEN MALANG**


SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Ahmad Marzuki
NIM: 083 133 068

Disetujui Pembimbing


Toton Fanshurna, M.E.I
NIP: 19811224 201101 1 008

**PERANAN DAN PENGENDALIAN AO (ACCOUNT OFFICER)
DALAM MENGATASI PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BRI
SYARIAH KCP KEPANJEN KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 17 Juli 2018

Tim Penguji



Ketua

Sekretaris

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP.19680807 200003 1 001

Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si
NUP. 201603139


Anggota :

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, L.C., M.E.I ()
2. Toton Fanshurna, M.E.I ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP.19710727 200212 1 003

MOTTO

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.¹ (Q.S Al-Baqarah: 280).

IAIN JEMBER

¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*, QS Al-Baqarah 280 (Bandung: Sygma, 2014), 47.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, atas segala nikmat yang Allah SWT berikan selama ini, akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terima kasih yang tiada kira penulis sampaikan kepada orang-orang yang telah membantu, serta memberikan dukungannya sampai selesainya skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Prayetno dan Ibu Siti Badi'ah, yang tak hentinya memberikan doa, dukungan dan motivasinya yang tak pernah lelah memberikan nasehat, serta semua cinta dan kasih sayang yang tak pernah mengenal waktu, hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Untuk kakak perempuanku, Mustaqimah yang berusaha terus-menerus meyakinkanku bahwa tiada yang tak mungkin selagi mau terus berusaha tanpa mengenal putus asa.
3. Untuk adikku, Mohammad Irfan yang menjadi salah satu alasan untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuanganku J2 perbankan Syariah 2013.
5. Almamaterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang penulis banggakan.
6. Segenap crew atau stakeholder BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Seiring dengan rasa Puji syukur kepada *Rabbi* penguasa semesta alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya salah satu diantaranya adalah telah terselesaikannya skripsi ini, walaupun masih jauh dari kata sempurna.

Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad S.A.W, sang penuntun umat dari arah kegelapan menuju arah yang terang dan penuh keselamatan yakni *Ad-Dinul Islam*.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana S1 pada Jurusan Ekonomi Islam, Program studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini adalah karena bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karenanya ungkapan terimakasih penulis haturkan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE. MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Dosen Pembimbing Akademik (DPA).

5. Bapak Toton Fanshurna, M.E.I selaku Dosen Pembimbing skripsi. Terimakasih atas kesabaran, keikhlasan dan bimbingannya sampai terselesainya skripsi ini.
6. Segenap Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.yang telah memberikan ilmunya sebagai bekal bagi penulis.
7. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
8. Kepada segenap pimpinan dan karyawan BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata semoga karya ilmiah ini memberikan banyak manfaat bagi semuanya.

Jember, Mei 2018

Ahmad Marzuki
NIM: 083 133 068

ABSTRAK

Ahmad Marzuki, Toton Fanshurna, M.E.I, 2018 : *Peranan dan Pengendalian Account Officer Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.*

Account Officer yang menjadi bagian dari dunia perbankan memiliki salah satu tugas yaitu menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan pembiayaan bermasalah. Peran dan pengendalian *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah sangat dibutuhkan oleh bank guna menghindari terjadinya kondisi bank yang tidak sehat.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: 1) Apa faktor umum penyebab pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang? 2) Apa peranan *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang? 3) Bagaimana pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian untuk mengetahui faktor umum penyebab pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang, untuk mengetahui peranan *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang, untuk mengetahui pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *purposive*. Keabsahan datanya menggunakan triangulasi teknik dengan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada yakni observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini memberikan kesimpulan yaitu 1) Faktor-faktor umum penyebab pembiayaan bermasalah karena faktor dari kesalahan pihak bank (faktor internal), kesalahan nasabah, *force majeure* (faktor eksternal). 2) Peranan *account officer* terhadap pembiayaan bermasalah dengan cara musyawarah atau diskusi lalu memberikan penawaran solusi kepada nasabah. 3) Pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah ditempuh dengan 2 (dua) cara yaitu sebelum terjadinya pembiayaan bermasalah menggunakan prinsip 5C dalam permohonan pembiayaannya dan saat terjadinya pembiayaan bermasalah menggunakan *rescheduling, restructuring, reconditioning, execution collateral*.

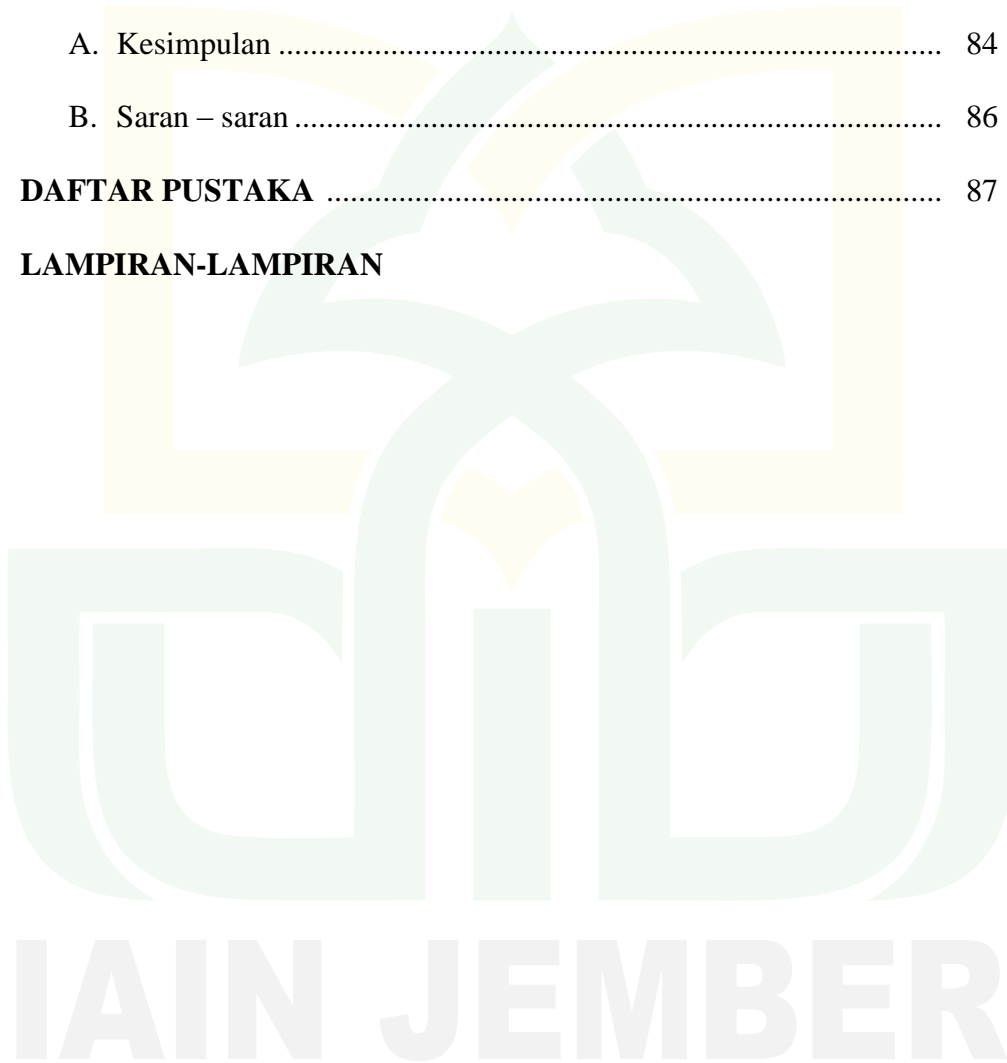
Kata Kunci: Peranan *Account Officer*, Pengendalian *Account Officer*, Pembiayaan Bermasalah.

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	18
1. <i>Account Officer</i>	18

a. Pengertian <i>Account Officer</i>	18
b. Peranan <i>Account Officer</i>	19
c. <i>Account officer</i> yang ideal.	20
2. Etika (adab) Pemberi dan Penerima Hutang dalam Perspektif Islam.....	22
a. Adab Pemberi Hutang (Bank Syariah).	21
b. Adab Peminjam atau Penerima Hutang (Nasabah).	23
3. Pengendalian <i>Account Officer</i> terhadap Pembiayaan Bermasalah.....	24
a. Sebelum terjadi pembiayaan bermasalah	25
b. Saat terjadi pembiayaan bermasalah	32
4. Pembiayaan	34
a. Pengertian Pembiayaan Bermasalah.....	34
b. Kualitas Pembiayaan	34
c. Penyebab Pembiayaan Bermasalah	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subyek Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data.	40
E. Analisis Data.	43
F. Keabsahan Data.....	45
G. Tahap-tahap Penelitian.....	45

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	49
A. Gambaran Obyek Penelitian	49
B. Penyajian Data dan Analisis Data	64
C. Pembahasan Temuan.....	78
BAB V PENUTUP ATAU KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran – saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
2.1	Perbedaan dan Persamaan Dengan Penelitian Terdahulu	16



DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
4.1	Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kepanjen Malang	54



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmadi, Abu, Narbuko Cholid. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, Jhon. 2015. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Djamil, Faturrahman. 2014. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Erik. 2001. *Undang-undang RI nomor 1 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Mahardhika.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Katalog Dalam Terbitan.
- Haykal dan Huda Nurul. 2010. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis Dan Praktis*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: KENCANA PRENADAMEDIA GROUP.
- Jamal. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jusuf, Jopie. 2007. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn.
- Kementrian Agama RI. 2014. *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*. Bandung: Sygma,
- Laksmiana, Yusak. 2009. *Panduan Praktis Account Offfier Bank Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Muhamad. 2016. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Muhamad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan percetakan (UPP) AMP YKPN.
- Patilima, Hamid, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: ALFABETA.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Islamic Financial Management*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen. 2007. *Manajemen*. Jakarta: PT INDEKS.
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2010. *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutedi, Adrian. 2013. *Mengenal Nasabah Sebagai Pencegahan Pencucian Uang Pasar Modal*. Bandung: Alfabeta.
- Tohir, Chabannel Noel. 2015. *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta:PT Rajagrafindo Persada.

SKRIPSI

- Amila Askiatul. 2018. *Peranan Audit Internal Dalam Pencegahan Kecurangan (Fraud) di BNI Syariah Kantor Cabang Jember*. Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Cahyadi, Ady. 2014. *Mengelola Hutang dalam Perspektif Islam*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Doly, Denico. 2009. *Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT Bank Danamon Tbk Cabang Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

- Gemala, Meiga. 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah Dilihat Dari Perspektif Mitra Pembiayaan Pada BMT Prima Syariah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Islamiyah, Muflikhatul. 2016. *Analisis Peran Account Officer Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada PT BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Kalsum, Umami. 2014. *Riba dan Bunga Bank dalam Islam*. Sulawesi Tenggara: STAIN Kendari Sulawesi Tenggara.
- Latifah, Ifah, 2008. *Peranan Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di Pt Bpr Syariah Harta Insan Karimah*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Munte, Mei. , 2014. *Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT BPR Mangatur Ganda Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara*. Medan: Universitas HKBP Nommensen Medan.
- Rahmanjani, Rudi. 2017. *Analisis Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Murabahah Bermasalah di Bank Syariah Mandiri KCP Solo Baru*. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Rosmilia, Rita. 2009. *Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Bermasalah Studi Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pattimura*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Saputra, Heri. 2013. *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di KJKS BMT Syariah Sejahtera Boyolali*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wulandari, Beti. 2009. *Analisis Kredit Bermasalah Pada Bri Cabang Solo Kartasura*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Yudistira, Reza. 2011. *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah Mandiri*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

WAWANCARA

Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Offier Reguler* di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang

Bapak Hery Sugeng Santoso selaku *Account Offier Mikro* di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang

Bapak Mikael Windi Harja selaku *Account Offier Mikro* di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang

Ibu Syntiya Dara selaku *Account Offier Mikro* di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang

INTERNET

<http://www.makalah..co.id/2013/04/makalah-produk-pembiayaan-perbankan.html>, tanggal akses 11 Maret 2018.

<https://www.kbbi.web.id/peran>, tanggal akses 29 Maret 2018.

<https://www.kajianpustaka.com/2014/02/pembiayaan-bermasalah.html>, tanggal akses 07 Maret 2018.

<https://perpuskampus.com/mencegah-dan-pencegahan-timbulnya-kredit-macet/>, tanggal akses 09 Maret 2018.

IAIN JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).¹ Sebagai sebuah bank dengan prinsip khusus, maka bank Islam (*Syariah*) diharapkan dapat menjadi lembaga keuangan yang dapat menjembatani antara para pemilik modal atau pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Fungsi yang dijalankan bank Islam (*Syariah*) ini diharapkan dapat menutup kegagalan fungsi sebagai lembaga intermediasi yang gagal dilaksanakan oleh bank konvensional.²

Dalam dunia perbankan syariah dikenal dengan produk pembiayaan.³ Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana.⁴ Bank Syariah melandasi kegiatan penyaluran pembiayaan dengan Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 278, yang berbunyi:

¹ Erik, *Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Mahardhika, 2011), 3.

² Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan Praktis* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), 38.

³ <http://www.makalah.co.id/2013/04/makalah-produk-pembiayaan-perbankan.html>, tanggal akses 11 Maret 2018.

⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), 105.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ



Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.” (Q.S. Al-Baqarah: 278).⁵

Pelarangan riba (*prohibition of riba*) dalam Islam secara tegas dinyatakan baik dalam Al-Quran maupun Hadis yang diwahyukan secara berangsur-angsur seperti halnya pengharaman khamar. Dalam perspektif ekonomi, pengharaman riba setidaknya disebabkan empat faktor yaitu:

pertama, sistem ekonomi ribawi menimbulkan ketidakadilan karena pemilik modal secara pasti akan dapat keuntungan tanpa mempertimbangkan hasil usaha yang dijalankan oleh peminjam. Jika peminjam dana tidak memperoleh keuntungan atau bangkrut usahanya, dia tetap membayar kembali modal yang dipinjamnya plus bunganya. Dalam kondisi seperti ini peminjam sudah bangkrut ibarat sudah jatuh tertimpa tangga lagi dan tidak jarang penerapan bunga bukannya membantu usaha kreditor, justru menambah persoalan baginya. Di sinilah muncul ketidakadilannya.

Kedua, sistem ekonomi ribawi merupakan penyebab utama berlakunya ketidakseimbangan antara pemodal dengan peminjam. Keuntungan besar yang diperoleh para peminjam yang biasanya terdiri dari golongan industri raksasa (para konglomerat) hanya diharuskan membayar pinjaman modal plus bunganya dalam jumlah yang relatif kecil dibandingkan dengan keuntungan

⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid* (Bandung: Sygma, 2014), 44.

yang mereka peroleh. Sementara bagi penabung di bank-bank umum terdiri dari rakyat golongan menengah ke bawah tidak memperoleh keuntungan yang seimbang dari dana yang mereka simpan di bank.

Ketiga, sistem ekonomi ribawi akan menghambat investasi karena semakin tinggi tingkat bunga maka semakin kecil kecenderungan masyarakat untuk berinvestasi di sektor riil. Masyarakat lebih cenderung untuk menyimpan uangnya di bank karena keuntungan yang lebih besar disebabkan tingginya tingkat suku bunga.

Keempat, bunga dianggap sebagai tambahan biaya produksi. Biaya produksi yang tinggi akan menyebabkan naiknya harga barang-barang (produk). Naiknya tingkat harga, pada gilirannya akan mengundang terjadinya inflasi sebagai akibat lemahnya daya beli masyarakat.⁶

BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang dalam kaitannya penyediaan dana terdapat data di tahun 2017 sudah terhitung 200 nasabah yang melakukan pengajuan pinjaman, baik untuk kebutuhan konsumtif, usaha, maupun kebutuhan lainnya. Dalam pemberian jumlah plafon BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang telah menetapkan kisaran minimal yaitu senilai Rp 10 juta. Dengan rata-rata jaminan dari nasabah berupa jaminan rumah dan tanah kosong. Namun jika jumlah plafon hanya sekitar 10-20 juta maka jaminannya boleh dengan sesuatu yang setara dengan itu misalnya kendaraan sepeda motor.

⁶ Ummi Kalsum, *Riba dan Bunga Bank dalam Islam* (Sulawesi Tenggara: STAIN Kendari Sulawesi Tenggara, 2014).

Dari sekian banyak penyaluran pembiayaan tersebut tidak semua berjalan lancar, ada juga yang mengalami macet sehingga terjadilah pembiayaan bermasalah. Faktor penyebabnya antara lain, yakni pengelolaan usahanya yang tidak berjalan dikarenakan faktor seperti pelanggan, karena nasabah terkena musibah, adanya masalah keluarga, misalnya ada salah satu keluarga yang terkena sakit dan harus menjalani rawat inap di Rumah Sakit.⁷

Adanya kasus seperti itu yang mengakibatkan terjadinya pembiayaan bermasalah dan akan berdampak pada kesehatan bank jika tidak segera ditangani, maka pihak bank BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang dalam hal ini perwakilan bank yaitu *account officer* dituntut untuk segera sigap menanganinya. disini *account officer* yang bekerja pada bank syariah dituntut untuk menempuh cara-cara yang tidak merugikan Bank Syariah dan/ atau UUS dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya.⁸

Untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah dalam jumlah besar, maka BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang menerapkan prinsip mengenal *customer* (*Know Your Customer Principles*), yaitu suatu prinsip yang digunakan untuk mencermati dan mengetahui identitas nasabah serta memantau kegiatan transaksi nasabah, dan termasuk juga pelaporan jika ternyata terdapat suatu transaksi yang mencurigakan.⁹

Prinsip mengenal *customer* (*Know Your Customer Principles*) merupakan salah satu upaya untuk mencegah agar perbankan tidak digunakan

⁷ Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, tanggal 10 Maret 2018.

⁸ Erik, *Undang-Undang Tentang Perbankan*, 26.

⁹ Adrian Sutedi, *Mengenal Nasabah Sebagai Pencegahan Pencucian Uang Pasar Modal* (Bandung: Alfabeta, 2013), 120.

sebagai sarana kejahatan pencucian uang, baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pelaku kejahatan. Bank diwajibkan untuk menerapkan prinsip mengenal *customer* (*Know Your Customer Principles*) yang terdiri dari kebijakan dan prosedur penerimaan dan identifikasi *customer*, pemantauan rekening *customer*, pemantauan transaksi *customer*, serta kebijakan dan prosedur manajemen risiko. Penerapan kebijakan dan prosedur tersebut bertujuan agar bank dapat mengenali profil *customer* maupun karakteristik setiap transaksi *customer* sehingga pada gilirannya bank dapat mengidentifikasi transaksi keuangan mencurigakan dan selanjutnya melaporkan kepada PPATK. Dengan menerapkan prinsip mengenal *customer* berarti bank juga dapat meminimalkan kemungkinan risiko yang mungkin timbul, yaitu *operational risk*, *legal risk*, *concentration risk*, dan *reputational risk*.¹⁰

Prinsip mengenal *customer* (*Know Your Customer Principles*) berkaitan dengan penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economy*) dalam menganalisis calon nasabah saat pengajuan pinjaman. Bank melakukan analisis pembiayaan dengan tujuan untuk mencegah secara dini kemungkinan terjadinya *default* oleh nasabah. Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui/ menolak permohonan pembiayaan. Hal ini dilakukan oleh bank syariah agar bank tidak salah memilih dalam menyalurkan dananya sehingga dana yang disalurkan kepada

¹⁰ Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 619-620.

nasabah dapat terbayar kembali sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan.¹¹

Berdasarkan hal tersebut diatas penulis melihat dan mempertimbangkan bahwa analisis pembiayaan pada BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang harus benar-benar tepat dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian, karena berdampak besar pada kinerja dan kelangsungan bisnis perbankan, sehingga penulis pada akhirnya memutuskan untuk membahas dan meneliti dengan judul :

**“PERANAN DAN PENGENDALIAN AO (*ACCOUNT OFFICER*)
DALAM MENGATASI PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BRI
SYARIAH KCP KEPANJEN KABUPATEN MALANG”**

B. FOKUS PENELITIAN

Dari uraian yang dikemukakan diatas terdapat beberapa pokok permasalahan yang mendasari penelitian ini. Semua terangkum pada pertanyaan berikut:

1. Apa faktor umum penyebab pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang?
2. Apa peranan *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang?
3. Bagaimana pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang?

¹¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, 119-120.

C. TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini tujuan dan manfaat yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui faktor umum penyebab pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui peranan *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
3. Untuk mengetahui pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara teoritis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, referensi, dan pemahaman khususnya dibidang perbankan Islam.
2. Secara umum sebagai informasi kepada lembaga keuangan syariah mengenai *Account Officer*.
3. Bagi penulis diharapkan memperoleh pengalaman berharga dan dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah didapat selama menuntut ilmu di IAIN Jember.

E. DEFINISI ISTILAH

1. Peranan.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.¹²

¹² <https://www.kbbi.web.id/peran>, tanggal akses 29 Maret 2018.

2. Pengendalian.

Proses memantau kegiatan untuk memastikan bahwa kegiatan itu diselesaikan seperti yang telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti.¹³

3. *Account Officer*.

Pengertian *Account Officer* menurut Jopie Jusuf adalah personil bank yang harus bekerja dibawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank.¹⁴

4. Pembiayaan Bermasalah.

Pembiayaan bermasalah atau yang sering kita kenal dengan *Non Performing Loan (NPL)* adalah suatu gambaran situasi, dimana persetujuan pengembalian pinjaman mengalami risiko kegagalan, bahkan cenderung menuju / mengalami rugi yang potensial (*potential loss*). Keberadaan pembiayaan bermasalah dalam jumlah yang tinggi akan menimbulkan kesulitan sekaligus akan menurunkan tingkat kesehatan bank yang bersangkutan.¹⁵

5. Peranan dan Pengendalian *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah

Usaha petugas bank (*Account Officer*) dalam kaitannya pembiayaan bermasalah baik itu sebelum terjadinya pembiayaan bermasalah tersebut maupun saat pembiayaan bermasalah itu sudah terjadi

¹³ Stephen P. Robbins, *Manajemen* (Jakarta: PT INDEKS, 2007), 232.

¹⁴ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Ykpn, 2007), 10.

¹⁵ <https://www.kajianpustaka.com/2014/02/pembiayaan-bermasalah.html>, tanggal akses 07 Maret 2018.

hal ini guna meminimalisir besarnya risiko kerugian yang akan bank tanggung (terima).

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan merupakan gambaran singkat tentang isi penelitian ini, dengan tujuan agar pembaca agar dapat dengan mudah memahami isi skripsi ini.

Dalam skripsi ini secara garis besar akan membahas beberapa hal, diantaranya: sebelum masuk ke inti skripsi maka didahului oleh halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan, motto dan persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi.

BAB I, Pendahuluan

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah.

BAB II, Kajian Kepustakaan

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, kajian teori.

BAB III, Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas tentang metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

BAB IV, Penyajian Data dan Analisis.

Pada bagian ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, pembahasan temuan.

BAB V, Kesimpulan dan Saran

Pada bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

Skripsi yang dibuat oleh Ahmad Marzuki mengenai Peranan dan Pengendalian *Account Officer* dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

A. Penelitian Terdahulu

1. Ifah Latifah pada tahun 2008 dengan judul Peranan *Account Officer* Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di PT BPR Syariah Harta Insan Karimah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam pencegahan pembiayaan bermasalah adalah dengan cara: 1) Berhati-hati dalam pemberian pembiayaan, 2) Melakukan pendekatan kepada nasabah, 3) Mengadakan pengawasan pembiayaan terus-menerus. Selain itu juga ada beberapa cara yang dilakukan PT BPR Syariah Harta Insan Karimah dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah yaitu dengan cara : 1) *Restructuring* 2) *Rescheduling* 3) Penyitaan jaminan dan 4) *Write off*.¹⁶
2. Muflikhatul Islamiyah pada tahun 2016 dengan judul Analisis Peran *Account Officer* dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada PT BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan secara operasional, penyelamatan pembiayaan bermasalah dapat ditempuh melalui beberapa cara sebelum

¹⁶ Ifah Latifah, *Peranan Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di PT Bpr Syariah Harta Insan Karimah* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008).

dilakukannya penyelesaian melalui lembaga yang bersifat yudisial, yaitu 1) Penjadwalan kembali (*Rescheduling*), perubahan syarat pembayaran yang menyangkut jadwal pembayaran dan atau jangka termasuk masa tenggang, baik meliputi besarnya angsuran. 2) Persyaratan kembali (*Reconditioning*), perubahan sebagian atau persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada bank, antara lain meliputi perubahan jadwal pembayaran, perubahan jumlah angsuran, perubahan jangka waktu, perubahan nisbah dalam pembiayaan mudharabah atau musyarakah, perubahan proyeksi bagi hasil dalam pembiayaan mudharabah dan musyarakah serta pemberian potongan. 3) Penyelesaian melalui agunan (Eksekusi), pihak BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan sementara akan menyita agunan milik nasabah karena nasabah dinilai lalai dalam mengembalikan pembiayaan dan anggota tidak ada itikad baik dalam mengembalikan pinjaman.¹⁷

3. Mei Munte pada tahun 2014 dengan judul Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT BPR Mangatur Ganda Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dalam Menyelesaikan kredit bermasalah yang terjadi di PT. BPR Mangatur Ganda Aek Kanopan, pihak bank mengambil beberapa alternatif penyelesaian kredit bermasalah yaitu secara damai atau secara musyawarah kepada nasabahnya, melalui pemberian keringanan tingkat suku bunga, pemberian keringanan tunggakan bunga dan denda, dan

¹⁷ Muflikhatul Islamiyah, *Analisis Peran Account Officer Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada PT BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan* (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016).

penjualan agunan. Selain itu pihak bank juga menempuh langkah hukum apabila alternatif dengan cara damai sudah tidak bisa dilakukan lagi. Dan untuk kategori kredit yang tergolong dalam kolektibilitas macet, apabila kreditnya masih dapat diselamatkan maka pihak bank mengambil alternatif penyelesaian kredit dengan beberapa cara yaitu penjadwalan ulang (*Rescheduling*), persyaratan kembali (*Reconditioning*), dan penataan ulang (*Restructuring*).¹⁸

4. Rita Rosmilia pada tahun 2009 dengan judul Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Bermasalah (Studi di PT BRI (Persero) Tbk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian kredit bermasalah telah dilakukan pula oleh pihak BRI secara maksimal dan prosedural melalui tahapan-tahapan yang cukup panjang, sesuai dengan peraturan intern BRI yaitu Pedoman Pelaksanaan Kredit Bisnis Ritel PT. BRI (Persero) Tbk. dan SK Direksi Bank Indonesia Nomor No.27/162/DIR tanggal 31 Maret 1995 tentang Pedoman Penyusunan Kebijakan Perkreditan Bank (PPKPB), namun demikian hasilnya belum maksimal pada beberapa pelaksanaan restrukturisasi sehingga dilakukan restrukturisasi kedua. Model penyelesaian yang dilaksanakan adalah penyelesaian non litigasi yaitu, 1) Melalui organisasi intern bank dengan melakukan restrukturisasi terhadap hutang debitur, 2) Penyelesaian secara damai dengan melakukan penjualan agunan secara dibawah tangan, dan 3) Melalui saluran hukum yang

¹⁸ Mei Munte, *Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT BPR Mangatur Ganda Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara* (Medan: Universitas HKBP Nommensen Medan, 2014).

dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) dengan melakukan Parate Eksekusi.¹⁹

5. Denico Doly Lumban Tobing pada tahun 2009 dengan judul Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Pt Bank Danamon Tbk Cabang Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses penyelesaian kredit bermasalah pada PT. Bank Danamon Tbk dapat dilakukan melalui 1) jalur litigasi, dapat ditempuh dengan mengajukan gugatan pada pengadilan negeri maupun pengadilan niaga. 2) jalur non litigasi, dapat ditempuh dengan cara *rescheduling*, *restructuring*, dan *reconditioning*.²⁰
6. Reza Yudistira pada tahun 2011 dengan judul Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah telah dilakukan oleh pihak BSM sesuai dengan peraturan BSM yaitu pedoman pelaksanaan pembiayaan PT BSM Cabang Jatinegara dan SK Direksi Bank Indonesia tentang pedoman penyusunan Kebijakan Pembiayaan Bank. Adapun cara penyelesaian dengan cara Revitalisasi pembiayaan yaitu 1) penataan kembali (*restructuring*), pembaruan pembiayaan (hal ini bukan merupakan pembaruan perjanjian yang menyebabkan perjanjian lama menjadi hangus dengan adanya perjanjian baru. 2) penjadwalan kembali (*rescheduling*), dilakukan dengan mengubah jangka waktu pembiayaan, jadwal pembayaran, dan jumlah angsuran. 3) persyaratan kembali

¹⁹ Rita Rosmilia, *Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Bermasalah Studi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Semarang Pattimura* (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2009).

²⁰ Denico Doly Lumban Tobing, *Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT Bank Danamon Tbk Cabang Semarang* (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2009).

(*reconditioning*), berkaitan dengan perubahan jaminan (apakah dalam hal bentuk, harga, maupun status). 4) penyelesaian melalui jaminan (eksekusi). 5) *write off final* (tutup buku).²¹

7. Beti Wulandari pada tahun 2009 dengan judul Analisis Kredit Bermasalah Pada Bri Cabang Solo Kartasura. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelamatan kredit bermasalah jika diperkirakan prospek usaha masih baik adalah dengan cara 3R, yaitu: 1) Penjadwalan kembali (*rescheduling*), perubahan syarat kredit yang hanya menyangkut jadwal pembayaran dan atau jangka waktunya yang meliputi perubahan jadwal pembayaran, perubahan jangka waktu, perubahan jumlah angsuran. 2) Persyaratan kembali (*reconditioning*), perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan atau persyaratan lainnya, sepanjang tidak menyangkut maksimum saldo kredit, yang meliputi *rescheduling*. 3) Penataan kembali (*restructuring*), perubahan syarat-syarat kredit, yang meliputi *rescheduling*, *reconditioning*.²²
8. Askiatul Amila pada tahun 2018 dengan judul Peranan Audit Internal Dalam Pencegahan Kecurangan (*Fraud*) di BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan audit internal dalam pencegahan kecurangan (*fraud*) melalui proses pemeriksaan kecurangan di bidang operasionalnya sebagai strategi pencegahan kecurangan di dalam

²¹ Reza Yudistira, *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah Mandiri* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011).

²² Beti Wulandari, *Analisis Kredit Bermasalah Pada BRI Cabang Solo Kartasura* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2009).

perusahaan yang dampaknya dapat mempengaruhi penurunan kecurangan (*fraud*). Sedangkan pengendalian internal dalam pencegahan kecurangan dengan menerapkan *surprise audit*, strategi ini efektif untuk memastikan bahwa operasional di dalam perusahaan berjalan sebagaimana mestinya.²³



²³ Askiatul Amila, *Peranan Audit Internal Dalam Pencegahan Kecurangan (Fraud) di BNI Syariah Kantor Cabang Jember* (Jember: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018).

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Judul Dan Tahun	Jenis penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Ifah Latifah (2008) Peranan <i>Account Officer</i> Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di PT BPR Syariah Harta Insan Karimah.	Kuantitatif Deskriptif.	Terletak pada metode penelitian yang digunakan.	Sama-Sama Menjelaskan Tata Cara Dan Analisa Yang Diberikan <i>Account Officer</i> Dalam Pemberian Pembiayaan Kepada Nasabah Serta Menjelaskan Tentang Upaya Pencegahan Seorang <i>Account Officer</i> Terhadap Kemungkinan Timbulnya Pembiayaan Bermasalah.
2	Muflikhatul Islamiyah (2016) Analisis Peran <i>Account Officer</i> Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada PT BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.	Evaluatif Deskriptif.	Hanya Terfokus Pada Cara Seorang <i>Account Officer</i> Dalam Menangani Kredit (Pembiayaan) Bermasalah, Metode Penelitian Yang Digunakan Juga Berbeda.	Sama-Sama Membahas Tentang Upaya Seorang <i>Account Officer</i> Dalam Mengatasi Kredit (Pembiayaan) Bermasalah.
3	Mei Munte (2014) Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT BPR Mangatur Ganda Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara.	Kualitatif.	Metode penelitian yang digunakan oleh mei munte ada 2 yaitu metode penelitian kepustakaan dan metode penelitian lapangan. Sedangkan metode analisis datanya menggunakan deskriptif dan komparatif.	Penyelesaian kredit macet juga menggunakan <i>Rescheduling</i> (penjadwalan ulang), <i>Reconditioning</i> (persyaratan ulang), <i>Restructuring</i> (penataan ulang).
4	Rita Rosmilia (2009) Pelaksanaan Penyelesaian Kredit Bermasalah (Studi Di PT BRI (Persero) Tbk.	Kualitatif.	Penelitian yang dilakukan rifa rosmilia menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan cara meneliti data sekunder terlebih dahulu kemudian data primer.	Penyelesaian kredit bermasalah menggunakan <i>restrukturisasi</i> meliputi <i>rescheduling</i> , <i>reconditioning</i> , <i>restructuring</i> , dan <i>eksekusi collateral</i> .
5	Denico Doly Lumban Tobing (2009) Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT Bank Danamon Tbk Cabang	Analisis Deskriptif.	Perbedaan Metode Penelitian Yang Digunakan Dalam Meneliti Penyelesaian Kredit Bermasalah.	Sama-Sama Menggunakan Analisis 5 C Dalam Proses Pemberian Kredit (Pembiayaan) Terhadap Nasabah.

	Semarang.			
6	Reza Yudistira (2011) Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah Mandiri.	<i>Evaluative</i> Deskriptif.	Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Disesuaikan Dengan Fatwa Dsn MUI.	Penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan cara revitalisasi pembiayaan menggunakan penataan kembali (<i>restructuring</i>), penjadwalan kembali (<i>rescheduling</i>), persyaratan kembali (<i>reconditioning</i>), penyelesaian melalui jaminan (<i>eksekusi</i>).
7	Beti Wulandari (2009) Analisis Kredit Bermasalah Pada Bri Cabang Solo Kartasura.	Kualitatif Deskriptif.	Dalam Penelitian Yang Dilakukan Beti Wulandari Membahas Tentang Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif, Sedangkan Dalam Penelitian Si Peneliti Tidak Menjelas Hal Tersebut.	Sama-Sama Menggunakan Teknik Wawancara Dalam Pengumpulan Datanya.
8	Askiatul Amila (2018) Peranan Audit Internal Dalam Pencegahan Kecurangan (<i>Fraud</i>) di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.	Kualitatif Deskriptif.	Penelitian yang dilakukan oleh Askiatul Amila lebih fokus terhadap peranan dan pengendalian internal audit dalam menghadapi kecurangan (<i>fraud</i>), sementara penelitian yang dilakukan si penulis lebih mengarah kepada peranan dan pengendalian <i>account officer</i> dalam menghadapi pembiayaan bermasalah.	Teknik pengumpulan datanya sama-sama menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak jelas pada : 1) Penelitian ini memberikan penjelasan secara jelas mengenai pengertian *Account Officer*-nya serta didukung dengan referensi yang akurat, 2) Penelitian ini membahas tentang pengendalian *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah yang tidak terdapat pada penelitian sebelumnya.

Sumber data : Di olah oleh penulis.

B. KAJIAN TEORI

1. *Account Officer*.

a. *Pengertian Account Officer*.

Account Officer menurut Muhamad adalah satuan kerja perusahaan yang memiliki cakupan tugas dan kewenangan mengenai penyaluran dana yang ditetapkan sesuai kebutuhan dengan keputusan direksi secara tertulis.²⁴

Account Officer menurut Yusak Laksmna adalah petugas bank yang melakukan proses analisis suatu permohonan pembiayaan, menuangkannya dalam suatu usulan untuk mendapatkan persetujuan, dan ketika pembiayaan telah terealisasi seorang *Account Officer* melakukan fungsi monitoring agar pembiayaan tersebut lancar hingga akhirnya lunas tepat waktu.²⁵

Menurut Jopie Jusuf *Account Officer* merupakan perantara antara bank dan nasabah.²⁶

Sedangkan menurut Noel Chabannel Tohir *Account Officer* adalah orang yang paling mengetahui kondisi usaha dan karakter debitur secara langsung.²⁷

²⁴ Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), 147.

²⁵ Yusak Laksmna, *Panduan Praktis Account Offfier Bank Syariah* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 36.

²⁶ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2007), 9.

²⁷ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2015), 20.

b. Peranan Account Officer.

Pada dasarnya peran dan fungsi seorang *Account Officer* adalah

1) Mengelola *account*.

Seorang *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank.

2) Mengelola produk.

Seperti disebut di atas, seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

3) Mengelola pinjaman (*loan*).

Account Officer berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Untuk melaksanakan hal ini, seorang *Account Officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

4) Mengelola penjualan.

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya. Maka, seorang *Account Officer* juga harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

5) Mengelola *profitability*.

Seorang *Account Officer* juga berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian, ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank.²⁸

c. *Account officer* yang ideal.

Seorang *Account Officer* yang ideal adalah seorang yang memiliki karakteristik-karakteristik sebagai berikut :

- 1) Karakteristik personal.
 - a) Kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan analisis (*problem solving and analytical ability*). *Account Officer* efektif mampu mengesampingkan data yang tidak relevan dan sampai pada inti permasalahan.
 - b) Kemampuan untuk mendengarkan (*listening skill*). Sifat ini penting untuk mengetahui dan menyerap informasi yang berharga tentang nasabah seperti kebutuhan, masalah, dan kesempatan potensial yang mungkin ada.
 - c) Tegas (*decisiveness*). Bisnis perbankan merupakan suatu bisnis yang penuh dengan keputusan-keputusan. Keputusan ini bergerak dari keputusan rutin harian sampai ke keputusan yang berhubungan dengan kredit ratusan juta. Hal ini menuntut

²⁸ Ibid., 10.

kemampuan untuk menyusun urutan prioritas dan harus terbiasa dengan alam pengambilan keputusan.

d) Kemampuan komunikasi yang efektif (*effective communications skill*). Sebagian waktu dari seorang *Account Officer* dihabiskan untuk melakukan komunikasi, baik dengan nasabah maupun dengan para personel bank lainnya. *Account Officer* yang sukses memiliki kemampuan yang cukup untuk mengadakan presentasi lisan, menghadapi pertemuan-pertemuan, dan dapat menjelaskan pandangannya dengan jelas.

2) Kemampuan teknis.

a) Pemahaman akan masalah bisnis secara umum (*general business understanding*). Seorang *Account Officer* adalah orang yang bisnis sekaligus seorang bankir. Latar belakang bisnis yang kuat tentang bisnis perlu untuk memahami operasi bisnis nasabahnya.

b) Kemampuan untuk menganalisis laporan keuangan (*ability to analyse financial statements*). Laporan keuangan adalah alat utama bagi bank untuk berkomunikasi dengan perusahaan nasabahnya. Menganalisis laporan keuangan bukan hanya menghitung angka-angka, tetapi harus mengerti latar belakang munculnya angka-angka tersebut (*the why*). Angka-angka tidak memberikan arti sama sekali sampai ditafsirkan. Lebih dari itu, tanpa mengetahui *the why* tersebut, *Account Officer* dapat terjebak dalam angka-angka yang terkadang mengesankan.

c) Ilmu ekonomi (*economics*). Karena perbankan adalah sistem yang integral dari sistem ekonomis, adalah suatu keharusan bagi seorang *Account Officer* untuk mengerti masalah perekonomian. Tanpa mengerti masalah perekonomian, seorang *Account Officer* akan menemui kesulitan, baik dalam pekerjaan maupun dalam menghadapi nasabah.

d) Mengerti berbagai sumber pembiayaan (*understanding different sources of financing*). Mengetahui alternatif sumber pembiayaan adalah fungsi yang penting dari seorang *Account Officer* sehubungan dengan perannya sebagai seorang konsultan keuangan bagi nasabahnya. Sumber tersebut dapat berasal dari bank atau dari institusi eksternal di luar bank. Misalnya, tentang *venture capital, go public*, dan lain-lain.²⁹

2. Etika (adab) Pemberi dan Penerima Hutang dalam Perspektif Islam.

Beberapa hal yang menjadi sebuah amal ibadah antar sesama (*hablun minannaas*) dan untuk menghindari masalah dikemudian hari akibat transaksi hutang, ada adab yang harus diketahui oleh pihak pemberi (Bank Syariah) maupun penerima hutang (Nasabah).

a. Adab Pemberi Hutang (Bank Syariah).

- 1) Sebaiknya memberikan hutang kepada orang yang benar-benar membutuhkan.
- 2) Memberi hutang dengan niat bertolong menolong dalam kebajikan.

²⁹ Jusuf, *Account Officer*, 11-15.

- 3) Sebaiknya memberikan waktu/ tempo pembayaran kepada yang meminjam agar ada kemampuan maupun kemudahan untuk membayar.
- 4) Sebaiknya jangan menagih sebelum waktu pembayaran yang telah disepakati sebelumnya.
- 5) Hendaknya menagih dengan sikap yang lembut dan persuasif.
- 6) Tidak mensyaratkan tambahan/ imbalan atas jumlah hutang sesuai dengan kaidah fiqih, *“setiap hutang yang membawa keuntungan, maka hukumnya riba”*.
- 7) Memberikan penangguhan waktu kepada orang yang mengalami kesulitan dalam pelunasan setelah jatuh tempo dan mengikhhlaskan (untuk sedekah) sebagian atau keseluruhan hutang tersebut adalah perbuatan yang lebih baik. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah (2): 280, *“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan, dan menyedekahkan (sebagian atau semua hutang) itu, lebih baik bagimu jika kamu mengetahui”*.

b. Adap Peminjam atau Penerima Hutang (Nasabah).

- 1) Berhutang hanya dalam keadaan terpaksa/ sulit.
- 2) Tidak menunda-nunda dalam membayar hutang.
- 3) Berniat sungguh-sungguh untuk melunasi.
- 4) Menunda pelunasan hutang adalah kezaliman sebagaimana hadits Rasulullah, *“Memperlambat pembayaran hutang yang dilakukan*

oleh orang kaya merupakan perbuatan zhalim. Jika salah seorang kamu dialihkan kepada orang yang mudah membayar hutang, maka hendaklah beralih (diterima pengalihan tersebut)”.

- 5) Apabila belum diberikan kemampuan untuk membayar hutang hendaknya banyak berdoa kepada Allah agar diberikan kemudahan untuk melunasi.
- 6) Jika terjadi keterlambatan membayar karena kesulitan keuangan, hendaklah orang yang berhutang memberitahukan kepada yang memberikan pinjaman.
- 7) Menggunakan uang pinjaman dengan sebaik mungkin seraya menyadari bahwa pinjaman merupakan amanah yang harus dikembalikan.³⁰

3. Pengendalian *Account Officer* terhadap Pembiayaan Bermasalah.

Secara garis besar, penanggulangan (pengendalian) pembiayaan bermasalah dapat dilakukan melalui upaya-upaya yang bersifat preventif dan upaya-upaya yang bersifat represif/ kuratif.

Upaya-upaya yang bersifat preventif (pencegahan) dilakukan oleh bank sejak permohonan pembiayaan diajukan nasabah, pelaksanaan analisa yang akurat terhadap data pembiayaan, pembuatan perjanjian pembiayaan yang benar, pengikatan agunan yang menjamin kepentingan bank, sampai dengan pemantauan atau pengawasan terhadap pembiayaan yang diberikan.

³⁰ Ady Cahyadi, *Mengelola Hutang dalam Perspektif Islam* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

Sedangkan upaya-upaya yang bersifat represif/ kuratif adalah upaya-upaya penanggulangan yang bersifat penyelamatan atau penyelesaian terhadap pembiayaan bermasalah (*non performing financing/ NPFs*).³¹

Pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah ada 2 (dua) yaitu sebelum terjadi pembiayaan bermasalah (upaya bersifat preventif) dan saat terjadi pembiayaan bermasalah (upaya bersifat represif/ kuratif).

a. Sebelum terjadi pembiayaan bermasalah.

Sama seperti penyakit lainnya, pada perbankan juga berlaku nasehat “*lebih baik mencegah dari pada mengobati*”. Banyak tenaga, biaya dan perhatian yang harus dikeluarkan untuk menyelesaikan sebuah pembiayaan bermasalah. Tindakan pertama yang bisa dilakukan untuk mencegah terjadinya sebuah pembiayaan bermasalah adalah berhati-hati dalam memberikan pembiayaan. Seorang *Account Officer* harus bertindak *konservatif* dalam menyalurkan pembiayaan.³²

Ada beberapa prinsip-prinsip analisis pembiayaan untuk dapat melaksanakan kegiatan secara sehat yang telah di kenal dengan prinsip 5C, dan studi kelayakan prinsip 5C adalah sebagai berikut:

³¹ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 82.

³² <https://perpuskampus.com/mencegah-dan-pencegahan-timbulnya-kredit-macet/>, tanggal akses 09 Maret 2018.

1) *Character*.

Menggambarkan watak dan kepribadian calon nasabah. Bank perlu melakukan analisis terhadap karakter calon nasabah dengan tujuan untuk mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar kembali pembiayaan yang telah diterima hingga lunas. Bank ingin mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai karakter yang baik, jujur, dan mempunyai komitmen terhadap pembayaran kembali pembiayaannya.

Cara yang perlu dilakukan oleh bank untuk mengetahui *character* calon nasabah antara lain:

a) *BI Checking*.

Bank dapat melakukan penelitian dengan melakukan *BI checking*, yaitu melakukan penelitian terhadap calon nasabah dengan melihat data nasabah melalui komputer yang *online* dengan Bank Indonesia. *BI checking* dapat digunakan oleh bank untuk mengetahui dengan jelas calon nasabahnya, baik kualitas pembiayaan calon nasabah bila telah menjadi debitur bank lain.

b) Informasi dari pihak lain.

Dalam hal calon nasabah masih belum memiliki pinjaman di bank lain, maka cara yang efektif ditempuh yaitu dengan meneliti calon nasabah melalui pihak-pihak lain yang mengenal dengan baik calon nasabah. Misalnya, mencari informasi tentang

karakter calon nasabah melalui tetangga, teman kerja, atasan langsung, dan rekan usahanya. Informasi dari pihak lain tentang calon nasabah, akan lebih meyakinkan bagi bank untuk mengetahui *character* calon nasabah. *Character* merupakan faktor yang sangat penting dalam evaluasi calon nasabah.

2) *Capacity*.

Analisis terhadap *capacity* ini ditujukan untuk mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayaan. Kemampuan keuangan calon nasabah sangat penting karena merupakan sumber utama pembayaran. Semakin baik kemampuan keuangan calon nasabah, maka akan semakin baik kemungkinan kualitas pembiayaan, artinya dapat dipastikan bahwa pembiayaan yang diberikan bank syariah dapat dibayar sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan.

Beberapa cara yang dapat ditempuh dalam mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah antara lain:

a) Melihat laporan keuangan.

Dalam laporan keuangan calon nasabah, maka akan dapat diketahui sumber dananya, dengan melihat laporan arus kas. Di dalam laporan arus kas secara keseluruhan dapat diketahui kondisi keuangan secara tunai dari calon nasabah, dengan

membandingkan antara sumber dana yang diperoleh dan penggunaan dana.

b) Memeriksa slip gaji dan rekening tabungan.

Cara lain yang dapat ditempuh oleh bank syariah, bila calon nasabah pegawai, maka bank dapat meminta fotokopi slip gaji tiga bulan terakhir dan didukung oleh rekening tabungan sekurang-kurangnya untuk tiga bulan terakhir. Dari data slip gaji dan fotokopi rekening tabungan tiga bulan terakhir, maka akan dapat dianalisis tentang sumber dana dan penggunaan dana calon nasabah. Data keuangan digunakan sebagai asumsi dasar tentang kondisi keuangan calon nasabah setelah mendapat pembiayaan dari bank syariah.

c) Survei ke lokasi usaha calon nasabah.

Survei ini diperlukan untuk mengetahui usaha calon nasabah dengan melakukan pengamatan secara langsung.

3) *Capital*.

Merupakan jumlah modal yang dimiliki calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Semakin besar modal yang dimiliki dan disertakan oleh calon nasabah dalam obyek pembiayaan akan semakin meyakinkan bagi bank akan keseriusan calon nasabah dalam mengajukan pembiayaan dan pembayaran kembali.

Cara yang ditempuh oleh bank untuk mengetahui *capital* antara lain:

a) Laporan keuangan calon nasabah.

Dalam hal calon nasabah adalah perusahaan, maka struktur modal ini penting untuk menilai tingkat *debt to equity ratio*. Perusahaan dianggap kuat dalam menghadapi berbagai macam risiko apabila jumlah modal sendiri yang dimilikinya cukup besar. Analisis rasio keuangan dapat dilakukan oleh bank untuk dapat mengetahui modal perusahaan. Analisis rasio keuangan ini dilakukan apabila calon nasabah merupakan perusahaan.

b) Uang muka.

Uang muka yang dibayarkan dalam memperoleh pembiayaan. Dalam hal calon nasabah adalah perorangan, dan tujuan penggunaannya jelas, misalnya pembiayaan untuk pembelian rumah, maka analisis *capital* dapat diartikan sebagai jumlah uang muka yang dibayarkan oleh calon nasabah kepada pengembang atau uang muka yang telah disiapkan. Semakin besar uang muka yang dibayarkan oleh calon nasabah untuk membeli rumah, semakin meyakinkan bagi bank bahwa pembiayaan yang akan disalurkan kemungkinan akan lancar.

4) *Collateral*.

Merupakan agunan yang diberikan oleh calon nasabah atas pembiayaan yang diajukan. Agunan merupakan sumber pembayaran

kedua. Dalam hal nasabah tidak dapat membayar angsurannya, maka bank syariah dapat melakukan penjualan terhadap agunan. Hasil penjualan agunan digunakan sebagai sumber pembayaran kedua untuk melunasi pembiayaannya.

Bank tidak akan memberikan pembiayaan yang melebihi dari nilai agunan, kecuali untuk pembayaran tertentu yang dijamin pembayarannya oleh pihak tertentu. Dalam analisis agunan, faktor yang sangat penting dan harus diperhatikan adalah purna jual (pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumennya setelah proses transaksi jual beli terjadi) dari agunan yang diserahkan kepada bank. Bank syariah perlu mengetahui minat pasar terhadap agunan yang diserahkan oleh calon nasabah. Bila agunan merupakan barang yang diminati oleh banyak orang (*marketable*), maka bank yakin bahwa agunan yang diserahkan calon nasabah mudah diperjualbelikan. Pembiayaan yang ditutup oleh agunan yang purna jual bagus, risikonya rendah.

Secara perinci pertimbangan atas *collateral* dikenal dengan

MAST :

a) *Marketability*.

Agunan yang diterima oleh bank haruslah agunan yang mudah diperjualbelikan dengan harga yang menarik dan meningkat dari waktu ke waktu.

b) *Ascertainability of value.*

Agunan yang diterima memiliki standar harga yang lebih pasti.

c) *Stability of value.*

Agunan yang diserahkan bank memiliki harga yang stabil, sehingga ketika agunan dijual, maka hasil penjualan bisa *cover* kewajiban debitur.

d) *Transferability.*

Agunan yang diserahkan bank mudah dipindahtangankan dan mudah dipindahkan dari satu tempat ke tempat lainnya.

5) *Condition of Economy.*

Merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian. Bank perlu mempertimbangkan sektor usaha calon nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi. Bank perlu melakukan analisis dampak kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah di masa yang akan datang, untuk mengetahui pengaruh kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah.

Beberapa analisis terkait dengan *condition of economy* antara lain:

a) Kebijakan pemerintah.

Perubahan kebijakan pemerintah digunakan sebagai pertimbangan bagi bank untuk melakukan analisis *condition of economy*.

b) Bank syariah tidak teralu fokus terhadap *condition of economy* pada pembiayaan konsumsi. Bank akan mengaitkan antara tempat kerja calon nasabah dan kondisi ekonomi saat ini dan saat mendatang, sehingga dapat diestimasikan tentang kondisi perusahaan dimana calon nasabah bekerja. Kelangsungan hidup perusahaan dan pekerjaan calon nasabah menjadi bahan pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan pembiayaan.³³

b. Saat terjadi pembiayaan bermasalah.

Setiap terjadi pembiayaan bermasalah maka bank syariah akan berupaya untuk menyelamatkan pembiayaan. Dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi bank yang melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah, terdapat ketentuan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 tentang Restrukturisasi pembiayaan bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, sebagai berikut.

Restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang dilakukan Bank dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewaibannya, antara lain melalui:

- 1) Penjadwalan kembali (*rescheduling*), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya.
- 2) Persyaratan kembali (*reconditioning*), yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan, antara lain perubahan jadwal

³³ Ismail, *Perbankan Syariah*, 120-125.

pembayaran, jumlah angsuran, jangka waktu dan/ atau pemberian potongan sepanjang tidak menambah sisa kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada bank.

3) Penataan kembali (*restructuring*), yaitu perubahan persyaratan pembiayaan tidak terbatas pada *rescheduling* atau *reconditioning*,

antara lain meliputi:

- ✓ Penambahan dana fasilitasnya Bank.
- ✓ Konversi akad pembiayaan.
- ✓ Konversi pembiayaan menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah.
- ✓ Konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan nasabah.³⁴

4) Penyelesaian Melalui Eksekusi Jaminan (*Execution collateral*)

Eksekusi jaminan disesuaikan dengan lembaga jaminan yang membebani benda jaminan tersebut, rahn (gadai syariah), jaminan hipotik, jaminan hak tanggungan, dan jaminan fidusia. Pada jaminan hipotik eksekusi agunan diatur pada Pasal 1178 BW, pada jaminan hak tanggungan berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang No.4 Tahun 1996. Di Undang-undang Perbankan Syariah pada Pasal 40, Bank Syariah dan UUS dapat membeli sebagian atau seluruh agunan, baik melalui maupun di luar pelelangan, berdasarkan penyerahan secara sukarela oleh pemilik agunan atau berdasarkan pemberian kuasa

³⁴ Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bemasalah*, 83-84.

untuk menjual dari pemilik agunan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.³⁵

4. Pembiayaan.

a. Pengertian Pembiayaan Bermasalah.

Dalam setiap statistik perbankan syariah Bank Indonesia dapat dijumpai istilah *Non Performing Financings* (NPFs) yang diartikan sebagai “*Pembiayaan Non Lancar mulai dari kurang lancar sampai dengan macet*”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kualitasnya berada dalam golongan kurang lancar, diragukan, dan macet.³⁶

b. Kualitas Pembiayaan.

Kualitas pembiayaan ditetapkan menjadi 5 (golongan), yaitu:

- 1) Lancar adalah pembiayaan yang tidak ada tunggakan margin maupun angsuran pokok, dan pinjaman belum jatuh tempo atau tepat waktu. Pembayaran angsuran mendatang diperkirakan lancar atau sesuai jadwal dan tidak diragukan sama sekali.
- 2) Dalam Perhatian Khusus adalah pembiayaan yang menunjukkan adanya kelemahan pada kondisi keuangan atau kelayakan debitur. Hal ini misalnya ditandai dengan penurunan profit margin dan omset penjualan nasabah yang mana berpengaruh terhadap pembayaran

³⁵ Heri Saputra, *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di KJKS BMT Syariah Sejahtera Boyolali* (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013).

³⁶ Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan*, 66.

angsuran. Perhatian dini dan pembicaraan yang intensif dengan debitur diperlukan untuk mengoreksi keadaan ini.

- 3) Kurang Lancar adalah pembiayaan yang mana pembayaran margin dan angsuran pokok mungkin akan atau sudah terganggu karena adanya perubahan yang tidak menguntungkan dari segi keuangan dan manajemen debitur, kebijakan ekonomi maupun politik yang merugikan, atau sangat tidak memadainya agunan. Pada tahap ini belum tampak kerugian pada bank. Namun bila kondisi ini dibiarkan berlarut-larut, maka kemungkinan akan semakin memburuk. Tindakan koreksi yang cepat dan tepat harus diambil untuk memperkuat bank, antara lain dengan mengurangi eksposur bank dan memastikan debitur juga mengambil tindakan yang berarti.
- 4) Diragukan adalah pembiayaan yang seluruh pinjaman mulai diragukan, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian pada bank, hanya saja belum dapat ditentukan besar maupun waktunya. Tindakan yang cermat dan tepat harus diambil untuk meminimalkan kerugian.
- 5) Macet adalah pembiayaan yang dinilai sudah tidak bisa ditagih kembali. Bank akan menanggung kerugian atas pembiayaan yang diberikan.

Dari 5 (lima) golongan diatas yang dikategorikan pembiayaan bermasalah adalah kualitas pembiayaan yang masuk golongan kurang lancar hingga golongan maceet.³⁷

c. Penyebab Pembiayaan Bermasalah.

Adapun beberapa hal yang menjadi penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah adalah sebagai berikut:

- 1) Karena Kesalahan Bank atau Lembaga Keuangan Syariah.
 - a) Kurangnya analisis secara mendalam terhadap pengecekan terhadap latar belakang calon nasabah dan lain-lain yang menyangkut dengan prinsip 5C yaitu, *Character, Capacity, Collateral, Capital, Condition of Economy*.
 - b) Kurang tajam dalam menganalisis terhadap maksud dan tujuan penggunaan pembiayaan dan sumber pembayaran kembali.
 - c) Kurang pemahaman terhadap kebutuhan keuangan yang sebenarnya dari calon nasabah dan apa manfaat pembiayaan yang diberikan.
 - d) Kurang mahir dalam menganalisis laporan keuangan calon nasabah.
 - e) Kurang lengkap dalam mencantumkan syarat-syarat.
 - f) Terlalu agresif atau terburu-buru.
 - g) Kurangnya pengalaman pejabat pembiayaan atau *Account Officer* dalam melaksanakan tugas.

³⁷ Rudi Rahmanjani, *Analisis Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Murabahah Bermasalah di Bank Syariah Mandiri KCP Solo Baru* (Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2017).

- h) Pengikatan agunan kurang sempurna.
 - i) Adanya kepentingan pribadi pejabat bank.
 - j) Sikap terlalu memudahkan dari pejabat bank atau *Account Officer*.
- 2) Karena kesalahan nasabah.
- a) Nasabah tidak kompeten dalam menjalankan usahanya.
 - b) Nasabah tidak jujur.
 - c) Nasabah tidak atau kurang pengalaman.
- 3) Karena faktor eksternal.
- a) Kondisi perekonomian.
 - b) Perubahan-perubahan kebijakan atau peraturan pemerintah.
 - c) Bencana alam (*Force Majeur*).³⁸



³⁸ Meiga Gemala, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah dilihat Dari Perspektif Mitra Pembiayaan Pada BMT Prima Syariah* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015).

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.³⁹

A. Metode dan Jenis Penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yang dimaksud penelitian deskriptif yaitu penelitian yang hanya menggambarkan apa adanya, tentang suatu variabel, gejala atau keadaan dan tidak dimaksud untuk menguji hipotesis tertentu.⁴⁰

Sedangkan pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴¹

B. Lokasi Penelitian.

Penelitian ini mengambil lokasi di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang Jl. Sultan Agung No 20. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sesuai dengan judul peneliti yaitu “Peranan dan Pengendalian *Account Officer* dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang” dan lembaga keuangan tersebut merupakan lembaga resmi yang melayani pemberian pembiayaan dan juga lokasi ini sangat strategis dimana bertempat di pusat keramaian kota yang menjadi jantung perekonomian Kabupaten Malang.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

⁴⁰ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 310.

⁴¹ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 3.

C. Subyek Penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengupayakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun teknik-tekniknya adalah *purposive*.

Purposive merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk menentukan informan kunci.⁴²

Subyek penelitian adalah pelaku pemberi informasi atau data dalam suatu penelitian yang disebut informan.⁴³ Dalam penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian oleh si peneliti antara lain:

1. Arif Rahman Hakim (*Account Officer Reguler*).
2. Mickael Windi Harja (*Account Officer Mikro*).
3. Hery Sugeng Santoso (*Account Officer Mikro*).
4. Sintya Dara (*Account Officer Mikro*).

Adapun data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi (dua) yaitu :

1. Sumber Data Primer.

Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari observasi obyek penelitian, wawancara

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 85.

⁴³ Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: Katalog Dalam Terbitan, 2004), 74.

dengan subyek penelitian yang terkait, serta berasal dari dokumentasi berupa hasil dari *camera*, rekaman maupun catatan.⁴⁴

2. Data Sekunder.

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.⁴⁵ Data sekunder dalam penelitian ini berupa:

- a. Arsip yang ada di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
- b. Struktur Organisasi.
- c. Formulir pengajuan pembiayaan.
- d. Sejarah BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
- e. Data-data lain yang diperlukan untuk penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁶

Adapun teknik-teknik yang dilakukan sebagai berikut:

⁴⁴ Ibid., 74.

⁴⁵ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2003), 42.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2.

1. Observasi.

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si penulis baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek penelitiannya.⁴⁷

Dalam hal ini penulis menggunakan teknik observasi non partisipan, maksudnya adalah si penulis berada diluar subyek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan. Dengan demikian penulis akan lebih leluasa mengamati kemunculan tingkah laku yang terjadi.⁴⁸

Adapun yang akan diamati oleh penulis meliputi:

- a) Lokasi BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
- b) Situasi dan kondisi BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

2. Wawancara.

Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁴⁹

Dalam wawancara ini penulis menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar

⁴⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, 51.

⁴⁸ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), 72.

⁴⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2003), 83.

permasalahan yang akan ditanyakan.⁵⁰ Dengan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur akan mempermudah penulis untuk lebih luas memperoleh data yang diperlukan. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu: Arif Rahman Hakim (*Account Officer Reguler*), Mickael Windi Harja (*Account Officer Mikro*), Hery Sugeng Santoso (*Account Officer Mikro*), Sintya Dara (*Account Officer Mikro*).

Dalam hal ini, agar hasil wawancara lebih akurat, maka penulis menggunakan media (alat) antara lain:

- a. Buku catatan berfungsi untuk mencatat semu percakapan dengan sumber data, bisa juga dengan menggunakan notebook yang dapat membantu mencatat data hasil wawancara.
- b. Alat perekam berfungsi untuk merekam hasil wawancara tersebut.
- c. *Camera* berfungsi untuk memotret jika peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/ sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin bahwa peneliti benar-benar melakukan pengumpulan data.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah teknik untuk mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, jurnal penelitian sebelumnya.⁵¹

Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 138-140.

⁵¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 200.

kegiatan, foto-foto, film dokumenter, dan data relevan lainnya yang dibutuhkan dalam proses penelitian.⁵²

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang dianggap bisa membantu memberikan keterangan terhadap apa yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, data yang ingin diketahui oleh penulis melalui metode dokumentasi adalah sejarah, Visi dan Misi serta dokumen-dokumen yang diperlukan dalam proses penelitian di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

Teknik dokumentasi ini juga dapat memperkuat data yang telah didapat oleh penulis sebab didalam dokumentasi ini memuat semua kegiatan yang dilakukan.

E. Analisis Data.

Analisis data adalah proses pengorganisasian dengan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.⁵³

Analisis data dalam penelitian kualitatif menurut N.K. Malhotra, tahap analisis data dalam penelitian kualitatif secara umum dimulai sejak pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁵⁴ Proses analisis dimulai dengan cara sebagai berikut:

⁵² Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula* (Bandung: ALFABETA, 2010), 77.

⁵³ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 280.

⁵⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2010), 199.

1. Pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu observasi, dokumentasi, wawancara, dan penelitian yang dilakukan dengan cara transkrip (hasil wawancara yang direkam melalui rekaman, gambar, catatan lapangan kemudian ditransfer kedalam *flashdisk*), pengamatan penelitian terdahulu berupa skripsi, jurnal yang didapatkan secara langsung maupun dari *website* dan karya ilmiah berupa buku.⁵⁵

2. Reduksi data.

Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah reduksi data untuk memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya lalu membuang yang tidak perlu. Menurut Miles dan Huberman, reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan.⁵⁶

3. Penyajian data.

setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.⁵⁷

⁵⁵ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), 95.

⁵⁶ Sangadji dan Sopiah, *Metode Penelitian*, 199.

⁵⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2014), 95.

4. Penarikan kesimpulan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁵⁸

Tahap ini adalah tahap terakhir dalam menganalisa data. Dalam tahap ini diambil kesimpulan dan juga verifikasi dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten.

F. Keabsahan Data.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk menilai keabsahan data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari berbagai sumber tersebut tidak dapat dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan. Data yang telah dianalisis oleh penulis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber data tersebut.⁵⁹

Dalam hal ini penulis melakukan perbandingan antara praktis dan teoritis. Dengan melakukan perbandingan tersebut, penulis akan melihat seberapa kesesuaian antara kondisi yang ada pada lapangan dengan kajian yang ada pada teori ilmiah.

⁵⁸ Ibid., 99.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 274.

G. Tahap-tahap Penelitian.

Secara garis besar ada 3 (tiga) tahapan dalam penelitian kualitatif yaitu tahap pra lapangan, tahap kegiatan lapangan, dan tahap analisis data.

Dengan demikian tahap-tahap penelitian yang penulis lakukan diantaranya sebagai berikut:

1. Pra Lapangan.

Sejumlah kegiatan yang harus dilakukan penulis sebelum memasuki lapangan, meliputi;

a) Menyusun rancangan penelitian.

Rancangan penelitian atau umumnya sering disebut juga dengan istilah proposal penelitian.

b) Memilih lapangan penelitian.

Keterbatasan yang bersifat geografis dan pelaksanaan seperti waktu, tenaga, biaya, juga perlu dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian. Dengan perkataan lain, penulis perlu melakukan studi tentang kelayakan suatu lapangan baik untuk kepentingan teoritis maupun aspek kepraktisan untuk dijadikan lokasi penelitian.

c) Mengurus izin penelitian.

Penelitian merupakan kegiatan yang bersifat formal, maka penulis perlu mendapatkan izin dari pihak-pihak yang berwenang. Selain itu, penulis perlu memenuhi persyaratan-persyaratan lain yaitu surat tugas, surat izin, surat identitas lain-lain. Syarat lain yang terkait dengan

penulis sendiri antara lain sikap bersahabat, jujur, terbuka, simpatik, adil, dan obyektif.

d) Melakukan survei keadaan lapangan.

Pada tahap ini penulis belum mengumpulkan data yang sebenarnya, tetapi baru taraf orientasi lapangan, meskipun dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan. Penjajakan dan penilaian lapangan akan berjalan lancar dan efektif apabila penulis sudah membaca terlebih dahulu dari kepustakaan atau mengetahui dari orang dalam tentang situasi dan kondisi daerah tempat penelitian dilakukan.

e) Memilih informan.

Informan adalah orang dalam yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

f) Menyiapkan perlengkapan penelitian.

Sebelum terjun ke lapangan, penulis perlu menyiapkan perlengkapan-perlengkapan yang diperlukan. Perlengkapan tersebut meliputi: 1) izin penelitian, 2) mengadakan kontak dengan daerah yang menjadi latar penelitian melalui surat atau orang yang dikenal, 3) pengaturan perjalanan, 4) perlengkapan alat tulis, 5) alat perekam, 6) laptop.

2. Tahap pekerjaan lapangan.

Agar pekerjaan lapangan menjadi sukses, penulis harus memahami latar penelitian dan persiapan diri. Peneliti hendaknya menyesuaikan penampilannya dengan budaya, aturan, kebiasaan, dan norma-norma

ditempat melaksanakan penelitian. Penulis hendaknya dapat menjalin hubungan akrab dan bekerjasama dengan subyek penelitian. Penulis memang harus aktif mengumpulkan informasi, tetapi tidak boleh ikut campur dalam persoalan subyek latar penelitian. Tugas penulis ialah mengumpulkan data yang relevan sebanyak mungkin dari sudut pandang subyek tanpa mempengaruhi mereka.

3. Tahap analisis data.

Menurut patton analisis data ialah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan data kedalam suatu pola, kategori satuan uraian dasar.

Data yang terkumpul dapat dikatakan masih campur aduk dan bersifat tumpang tindih seperti hasil pengamatan, wawancara, dokumen, gambar, foto, dan sebagainya, maka dari itu perlu diatur, diorganisir, dikelompokkan, dibuat kategorisasi sehingga menjadi data yang mempunyai arti dan makna. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang selanjutnya diangkat menjadi teori substantif. Dengan demikian, sesuai dengan prinsip pokok penelitian kualitatif, bahwa analisis data pada akhirnya akan menghasilkan teori baru.⁶⁰

⁶⁰ M. Jamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 138.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan berdasarkan izin Bank Indonesia tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi sekaligus mengubah kegiatan usahanya dari sebuah bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam.

Posisi PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh ketika pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan kemudian melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah berlaku efektif tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan akta dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah. Saham PT Bank BRI Syariah dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Yayasan Kesejahteraan Pekerja.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Menganangkan visi untuk menjadi bank ritel modern, PT Bank BRI Syariah melakukan berbagai strategi pengembangan dan penjualan produk-produk inovatif sesuai kebutuhan nasabah. Kantor cabang yang representatif dibuka di berbagai kota besar dan strategis di seluruh Indonesia demi memberikan layanan yang mudah dijangkau nasabah. Logo PT Bank BRI Syariah dengan pendar cahaya benar-benar menjadi acuan perusahaan dalam mengembangkan usahanya sehingga PT Bank BRI Syariah menjadi bank yang dituju karena dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah.

Sejak tahun 2010 PT Bank BRI Syariah berhasil mendudukkan diri sebagai bank syariah ketiga terbesar dari sisi aset di Indonesia. Karim Consulting Indonesia memberikan penghargaan Islamic Finance Award kepada PT Bank BRI Syariah sebagai *The 3rd Rank Full Fledged Sharia Bank in Indonesia* pada tahun 2010. Dari institusi yang sama, pada tahun 2011 PT Bank BRI Syariah memperoleh penghargaan sebagai *The 2nd Rank The Most Expansive Islamic Bank*. Dalam tahun 2012, Museum Rekor Dunia – Indonesia memberikan 2 penghargaan yaitu sebagai Bank Syariah Pertama yang Memiliki Layanan Mobile Banking di 4 Toko Online dan sebagai *Philantrophy* Pertama di Indonesia yang Menggunakan ATM dalam Penyaluran Kepada Binaan.

Penghargaan lain diberikan oleh Majalah SWA yaitu penghargaan *Indonesia Original Brands 2012* untuk kategori produk bank syariah dan *Inventure Award 2013* sebagai *The Indonesia Middle Class Brand*

Champion 2013 untuk kategori Tabungan Haji. Berbagai penghargaan lainjuga diterima PT Bank BRI Syariah sebagai bukti eksistensi perusahaan yang diperhitungkan dalam kancah perbankan nasional syariah.

Secara konsisten PT Bank BRI Syariah terus mengembangkan berbagai strategi dan inisiatif untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha perusahaan. Salah satunya adalah membangun kerjasama strategis dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dalam bentuk memanfaatkan jaringan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. untuk membangun kantor layanan syariah perusahaan yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana masyarakat. Pada tahun 2013, PT Bank BRI Syariah merintis usaha dalam upaya meningkatkan status bank sebagai bank devisa untuk direalisasikan pada tahun 2014 sesuai izin Bank Indonesia No.15/2272/Dpbs.

2. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

a. Visi :

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan - finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi :

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁶¹

3. Jam Operasional di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

Untuk jam kerja seluruh staf hari senin s/d jumat dimulai dari jam 08.00 s/d 17.00. sedangkan untuk jam operasional kantor (melayani nasabah) dimulai dari jam 08.00 s/d 15.00.

Mengenai jam istirahat dimulai dari jam 12.00 s/d 13.00, kecuali untuk hari jumat jam istirahatnya menyesuaikan dikarenakan bagi yang pria (karyawan) sudah harus siap-siap berangkat ke masjid untuk melaksanakan sholat jumat.

Hari libur kantor di mulai dari hari sabtu s/d minggu dan tanggal merah seperti hari besar yaitu hari raya serta hari besar lainnya.⁶²

4. Semboyan.

BRI Syariah memiliki semboyan yaitu “Bersama Wujudkan Harapan Bersama”

Namun jika di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang itu sendiri, semboyan mereka adalah “Mantapkan Diri Wujudkan Profit, yes yes yes.”⁶³

⁶¹Dokumentasi PT BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

⁶²Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

5. Letak Geografis BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

Penelitian ini dilakukan di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang yang beralamat di Jl. Sultan Agung No 20. Kepanjen, Kabupaten Malang.

Web : www.brisyariah.co.id

SmsBRIS : 3338

Telp : (0341) 397 021/ (0341) 397 022. ⁶⁴

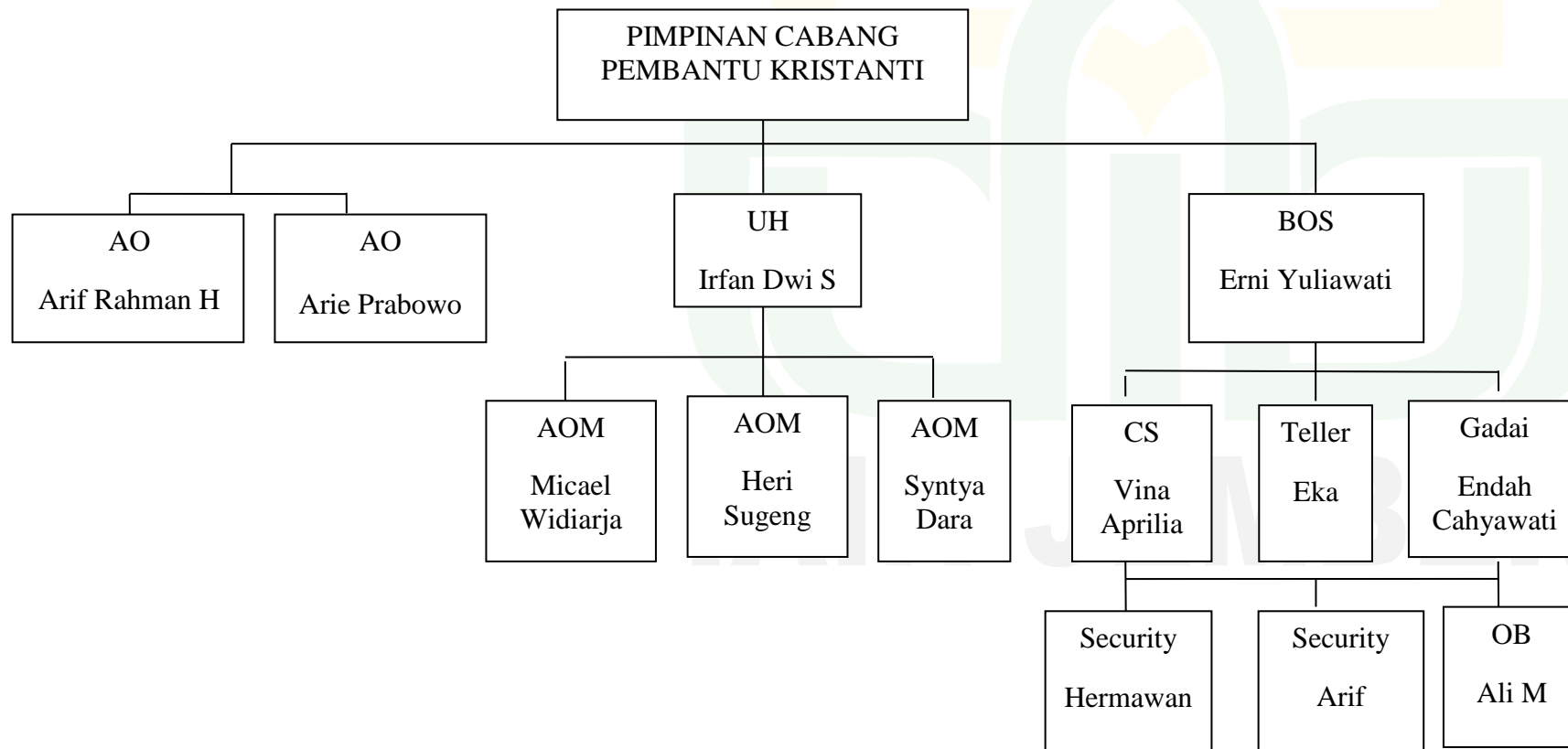


⁶³ Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

⁶⁴ Dokumentasi BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

6. Struktur Organisasi.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang



Sumber Data: Wawancara
Syntya Dara sebagai AOM

7. Produk BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

a. Produk pembiayaan :

- 1) Pembiayaan KPR BRIS iB
- 2) Pembiayaan KPR Sejahtera BRIS iB
- 3) Pembiayaan multiguna BRIS iB
- 4) Qard beragun emas BRIS iB
- 5) Pembiayaan kepemilikan emas BRIS iB
- 6) Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor BRIS iB
- 7) Pembiayaan umroh BRIS iB
- 8) Pembiayaan mikro BRIS iB.

b. Produk penghimpunan dana :

- 1) Tabunganku
- 2) Tabungan haji
- 3) Tabungan impian
- 4) Tabungan faedah
- 5) Tabungan Giro BRIS
- 6) Deposito BRIS
- 7) *Corporate funding.*

c. Produk Layanan :

- 1) *E-banking*
- 2) *About e-banking*
- 3) Sms BRIS
- 4) *Mobile BRIS*

5) *Cms* BRIS.

d. Tabungan Faedah BRI Syariah iB.

Produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Akad yang digunakan *Wadi'ah yad dhamanah* .

Fasilitas/ Keunggulan : Beragam FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah)

- 1) Ringan setoran awal Rp. 100.000.
- 2) Gratis biaya administrasi bulanan.
- 3) Gratis biaya Kartu ATM Bulanan.
- 4) Biaya tarik tunai murah di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima.
- 5) Biaya transfer murah atas jaringan ATM BRI, Bersama & Prima.
- 6) Biaya Cek Saldo murah di jaringan ATM BRI, Bersama & Prima.
- 7) Biaya debit prima murah.

Dilengkapi dengan berbagai fasilitas *e-channel* berupa SMS Banking, *Mobile Banking*, *Internet Banking*.

*) Jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp 500.000,- maka diskon 50% untuk biaya transaksi *e-channel*.

Syarat dan ketentuan :

- a) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk).
- b) Melampirkan NPWP (Nomor (Nomor Pokok wajib Pajak).

e. Tabungan Haji BRIS Syariah iB.

Mewujudkan Langkah Terbaik dalam Menyempurnakan Ibadah. Produk simpanan dari BRI Syariah bagi calon jemaah Haji Reguler yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Akad yang digunakan *Mudharabah Muthlaqah*

Fasilitas atau Keunggulan :

- 1) Setoran awal ringan mulai Rp 50.000.
- 2) Setoran berikutnya minimal Rp 10.000.
- 3) Bebas setiap saat menambahkan saldo.
- 4) Gratis biaya administrasi bulanan.
- 5) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRI Syariah secara *online*.
- 6) Gratis Asuransi jiwa dan kecelakaan.
- 7) Bagi hasil yang kompetitif.
- 8) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan.
- 9) Transaksi *Online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji.
- 10) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji Anda.
- 11) Dapat dibukakan untuk anak-anak.
- 12) Tersedia pilihan ibadah Haji Reguler dan Haji Khusus untuk mendapatkan porsi keberangkatan.

Syarat dan Ketentuan :

- 1) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk).
- 2) Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- 3) Melampirkan fotokopi Kartu Keluarga (untuk pembukaan bagi anak-anak).

f. TabungaKu.

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad yang digunakan *Wadi'ah yad dhamanah*.

Syarat dan ketentuan :

- 1) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk).
- 2) Melampirkan NPWP (Nomor Pokok wajib Pajak).

Biaya :

- 1) Biaya administrasi bulanan tabungan : GRATIS.
- 2) Biaya rekening pasif : Rp 2,000.
- 3) Biaya re-aktivasi rekening pasif : GRATIS.
- 4) Biaya penggantian buku tabungan karena habis : GRATIS.
- 5) Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak : GRATIS.
- 6) Biaya dibawah saldo minimum : GRATIS.
- 7) Biaya penutupan rekening : Rp 20.000.

g. Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB.

SimPel adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan

sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Akad yang digunakan *Wadi'ah*.

Persyaratan :

- 1) Perjanjian Kerja Sama antara BRI Syariah dengan Sekolah.
- 2) Mengisi kelengkapan Aplikasi Pembukaan Rekening SimPel.
- 3) Melengkapi dokumen pembukaan rekening. (Siswa : Kartu Keluarga/NISN/NIS dan Orang Tua/Wali : KTP).

Biaya :

- 1) Biaya administrasi tabungan GRATIS.
- 2) Biaya dibawah saldo minimum GRATIS.
- 3) Biaya rekening dormant Rp 1.000,-/bulan (dikenakan apabila rekening tidak aktif transaksi selama 12 bulan).
- 4) Biaya penggantian buku tabungan saat pembukaan rekening atau karena habis GRATIS.
- 5) Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak Rp 5.000,-.
- 6) Biaya pembuatan kartu ATM Rp 5.000,-.
- 7) Biaya penggantian kartu ATM karena hilang/ rusak Rp 15.000,-
Biaya penutupan rekening Rp 1.000,-.

h. Giro BRISyariah.

Produk simpanan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari

dimana penarikan dana menggunakan cek & bilyet giro. Akad yang digunakan *Wadi'ah yad dhamanah*.

Fasilitas atau Keunggulan :

- 1) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRI Syariah secara *online*.
- 2) Kemudahan bertransaksi bisnis sehari-hari.
- 3) Buku cek dan bilyet giro sebagai media penarikan.
- 4) Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan Bank.
- 5) Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.
- 6) Tersedia layanan transaksi perbankan non tunai tanpa hambatan waktu maupun tempat (*Cash Management System*).

Syarat dan Ketentuan :

- 1) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotokopi KTP.
- 2) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah.

Biaya :

- 1) Biaya administrasi Rp. 10.000,- .
- 2) Biaya saldo dibawah minimum Rp. 20.000,-.
- 3) Biaya Penutupan rekening Rp. 25.000,-.

i. Deposito BRISyariah.

Produk investasi berjangka dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal. Akad yang digunakan *Mudharabah Muthlaqah*.

Fasilitas atau Keunggulan :

- 1) *Automatic Roll Over* dengan kapitalisasi.
- 2) *Automatic Roll Over* tanpa kapitalisasi.
- 3) *Break deposito* (dikenakan biaya break).
- 4) Bagi Hasil yang kompetitif.
- 5) Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan.
- 6) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRI Syariah.
- 7) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang.
- 8) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

Syarat dan Ketentuan :

- 1) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk).
 - 2) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah.
 - 3) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB/ Giro BRI Syariah iB.
- j. KKB BRISyariah.

KKB BRI Syariah adalah jual beli (*murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*).

Syarat dan Ketentuan :

1) Persyaratan Umum Nasabah.

- a) WNI.
- b) Karyawan tetap dengan pengalaman kerja minimal 2 tahun.
- c) Profesional dengan pengalaman praktek minimal 2 tahun.
- d) Usia minimal pada saat pembiayaan diberikan adalah 21 tahun dan maksimal usia pensiun untuk karyawan atau 65 tahun untuk profesional.
- e) tidak termasuk dalam Daftar Pembiayaan Bermasalah.
- f) Memenuhi persyaratan sebagai pemegang polis Asuransi Jiwa.
- g) Memiliki atau bersedia membuka rekening tabungan pada Bank BRI Syariah.

2) Persyaratan Dokumen Nasabah.

- a) Karyawan dengan penghasilan tetap. Kartu Tanda Pengenal (KTP).
 - b) Kartu Keluarga dan Surat Nikah.
 - c) Slip Gaji terakhir atau Surat Keterangan Gaji.
 - d) Rekening koran/ tabungan 3 bulan terakhir.
 - e) NPWP pribadi untuk pembiayaan diatas Rp.50 juta.
- k. Qardh Beragun Emas BRISyariah.

Gadai BRI Syariah hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk

keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman anda.

Persyaratan mudah dan proses cepat :

- 1) Jenis emas yang dapat digadaikan : perhiasan ataupun emas batangan (LM atau lokal).
- 2) Nilai pinjaman maksimal 95% untuk emas lantakan dan 90% emas perhiasan dari nilai taksir emas BRISyariah dan maksimal pinjaman Rp 250 juta/ orang.
- 3) Biaya administrasi ringan dan terjangkau berdasarkan berat emas.
- 4) Biaya simpan dan pemeliharaan per 10 harian dibayar pada saat pelunasan pinjaman.
- 5) Jangka waktu pinjaman maksimal 120 hari dan dapat diperpanjang tanpa batas maksimal dengan menggunakan taksiran terkini.
- 6) Fleksibilitas dalam pelunasan sesuai kemampuan.
- 7) Dapat dilunasi sebelum jatuh tempo tanpa biaya penalti.
- 8) Penyimpanan yang aman dan berasuransi syariah.
- 9) Mendapat Sertifikat Gadai Syariah (SGS) sebagai bukti Gadai.

Persyaratan :

- 1) KTP.
 - 2) Membuka rekening Tabungan BRISyariah iB (jika belum memiliki).
1. KPR BRISyariah.

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan

menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau prinsip sewa menyewa (*Ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

Persyaratan Umum :

- 1) WNI.
- 2) Pegawai/Karyawan tetap dengan masa kerja atau total masa kerja di tempat sebelumnya minimal 2 tahun.
- 3) Wiraswasta dengan usaha sudah berjalan minimal 5 tahun.
- 4) Profesiona terbatas hanya untuk profesi kesehatan (dokter, dokter spesialis dan bidan).
- 5) Usia minimal pada saat pembiayaan diberikan adalah 21 tahun dan pada saat jatuh tempo pembiayaan untuk karyawan adalah maksimum usia pensiun, 65 tahun untuk profesi dokter/dokter
- 6) Hasil track record BI Checking dan DHBI lancar (*clear*) / Tidak termasuk dalam Daftar Pembiayaan Bermasalah.
- 7) Membuka rekening tabungan di Bank BRI Syariah.
- 8) Untuk total pembiayaan lebih besar sama dengan 50 juta Rupiah wajib menyerahkan NPWP Pribadi.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang berkaitan dan mendukung penelitian. Supaya memberikan porsi yang lebih intensif dan berimbang maka juga dilakukan dengan menggunakan metode dokumentasi.

Agar penyajian terarah, maka disesuaikan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor umum penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang.

Ada beberapa faktor penyebab yang sering terjadi dalam pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang, hal ini berdasarkan penjelasan dari Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Officer Reguler*, beliau menyampaikan bahwa:

“Faktor yang biasanya terjadi dalam pembiayaan bermasalah yaitu karena kesalahan analisa terhadap calon nasabah oleh petugas bank (*account officer baik reguler maupun mikro*) yang termuat pada 5 (lima) aspek pemberian pembiayaan yang dikenal dengan prinsip 5C serta karena *force majeure* (bencana/ musibah).”⁶⁵

Faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen kabupaten Malang dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu internal (berasal dari petugas bank), faktor berasal dari nasabah, misalnya nasabah mengalami penurunan usaha, dan faktor eksternal misalnya nasabah tertimpa bencana/ musibah).

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hery Sugeng Santoso selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa:

“Penyebab pembiayaan bermasalah yaitu kurang hati-hatinya *Account Officer Mikro* dalam memberikan pembiayaan, mulai ada keterlambatan pembayaran dari jatuh tempo yang diakibatkan usaha nasabah menurun, nasabah sudah tidak kooperatif dan nasabah tertimpa bencana/ musibah.”⁶⁶

⁶⁵ Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kapanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

⁶⁶ Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kapanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

Dari penjelasan keduanya dapat diperkuat lagi dengan pernyataan dari Bapak Mikael Windi harja selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa:

“Awal mula ciri yang akan mengakibatkan terjadinya pembiayaan bermasalah disini karena adanya kesalahan analisa oleh *Account officer* bank terhadap penilaian calon nasabah saat proses pengajuan pembiayaan, pembicaraan nasabah tidak konsisten saat di wawancarai oleh petugas bank dalam kaitannya permohonan pembiayaan, kemudian karena usaha nasabah mengalami penurunan dan nasabah tertimpa cobaan seperti salah satu keluarganya mengalami sakit sehingga hal ini akan mempengaruhi kelancaran pembayarannya.”⁶⁷

Dari uraian faktor-faktor umum penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang diungkapkan ketiga narasumber diatas didapatkan hasil bahwa faktor internal itu diakibatkan dari kesalahan analisa oleh *Account Officer* (baik *reguler* maupun *mikro*) terhadap penilaian nasabah pada saat proses pengajuan pembiayaan yang meliputi kelengkapan berkas-berkas permohonan pembiayaan, *character, capacity, collateral, capital, condition of economy*, nasabah kurang kompeten dalam menjalankan usahanya sehingga mengakibatkan usaha nasabah menurun dan tentunya mempengaruhi kelancaran angsuran pinjamannya terhadap bank, yang terakhir penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dikarenakan faktor bencana alam/ musibah yang menimpa nasabah.

⁶⁷ Mikael Windi Harja, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 17 November 2017.

2. Peranan *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

Account Officer bertugas memproses calon nasabah sehingga menjadi nasabah (proses pembiayaan) dan membina nasabah tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya juga menyelesaikan kasus atau masalah nasabah yang mungkin terjadi.

Saat petugas bank menghadapi nasabah yang mengalami kesusahan dalam pembayaran pinjamannya dilarang melakukan tekanan terlalu berlebihan terhadap nasabah yang bersangkutan selama nasabah tersebut masih memiliki itikad baik untuk melunasi keajibannya dikarenakan BRI Syariah merupakan bank yang menjalankan segala aktivitasnya berdasarkan syariah begitupun berkaitan dengan sikap bank saat menghadapi nasabah yang mengalami kesusahan dalam pelunasan kewajibannya.

Menurut Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Officer Reguler*, beliau menyampaikan bahwa:

“Upaya pendekatan kami terhadap nasabah tersebut yaitu *pertama*, dengan cara diskusi, kami menanyakan perihal masalah yang dialami oleh nasabah tersebut yang mengakibatkan gagal bayar, *kedua*, pihak bank menawarkan solusi dan berupaya membantu penyelesaian tanggungannya misalnya ketidakmampuan membayar nasabah diakibatkan karena nasabah tersebut mengalami sakit dan harus dirawat intensif, maka pihak bank menawarkan kepada keluarga nasabah untuk menjual assets yang dimiliki misalnya sawah guna melunasi kewajibannya di bank sehingga

pihak keluarga nasabah tinggal fokus pada kesembuhan nasabah yang bersangkutan saja.”⁶⁸

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Hery Sugeng Santoso selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa:

“Ketidakmampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya merupakan beban bagi bank, langkah kami mengatasinya yaitu nasabah diajak oleh bank untuk musyawarah/ diskusi mengenai permasalahan yang menimpa nasabah dengan menawarkan solusi seperti menyarankan nasabah untuk membayar secara parsial (tidak harus 1 kali angsuran dengan nilai nominal lebih kecil) sehingga saat jatuh tempo sudah pas (lunas). Misalnya: jatuh tempo tanggal 28 sebesar Rp 4.000.000, jadi sebelum tanggal 28 ditarik oleh *Account Officer* tiap minggunya Rp 1.000.000, sehingga sampai tanggal 28 jatuh tempo nilainya sudah pas 4.000.000. Hal ini guna meringankan beban nasabah yang bersangkutan.”⁶⁹

Pendekatan terhadap nasabah yang mengalami kesusahan dalam pelunasan kewajibannya juga disampaikan oleh Bapak Mikael Windi Harja selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa:

“Jika nasabah yang bersangkutan memiliki itikad kurang baik atau tidak kooperatif maka kami akan membuat orang tersebut tidak nyaman dengan cara mendatangi kediaman nasabah, bisa rumah maupun tempat nasabah bekerja, lalu memberikan hadist tentang pentingnya melunasi hutang. Namun jika nasabah kooperatif maka kami akan memberikan solusi yang dinamakan *restrukturisasi* (penurunan nilai angsuran dengan risiko memperpanjang jangka waktu pelunasan), namun jika cara tersebut masih belum dapat menyelesaikannya maka pihak bank menyarankan untuk menjual jaminannya guna melunasi hutangnya, bisa dijual sendiri maupun minta bantuan kepada pejabat bank.”⁷⁰

Saat menghadapi nasabah yang bermasalah pada pembiayaannya, untuk tiap *account officer* baik *mikro* maupun *regular* tak jarang mereka

⁶⁸ Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

⁶⁹ Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

⁷⁰ Mikael Windi Harja, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 17 November 2017.

bekerja sama guna menyelesaikan permasalahan tersebut. Misalnya nasabah memiliki karakter terkesan meremehkan dalam pembayaran hutangnya saat di tagih oleh petugas bank dikarenakan nasabah tersebut sudah mengenal petugas bank tersebut. Adanya kasus seperti itu maka segenap *account officer* bekerjasama menyelesaikannya dengan cara ada sebagian dari *account officer* yang berperan menjadi tegas sehingga membuat nasabah tersebut tertekan, lalu sebagian lagi *account officer* berperan menjadi lembut dan sopan, strategi ini efektif karena nasabah akan mulai mendekati dirinya kepada *account officer* yang baik dan bercerita perihal masalah yang dialaminya dan nasabah akan terbuka serta pada akhirnya nasabah tersebut mau membayar kewajibannya kepada bank.

3. Pengendalian *Account Officer* terhadap Pembiayaan Bermasalah.

a. Sebelum terjadi pembiayaan bermasalah.

Guna meminimalisir atau bahkan mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah di masa mendatang, BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang menggunakan strategi pencegahan yang tergambar pada langkah awal yaitu dalam proses pengajuan pembiayaan. Karena tahap (tahap) ini sangat berpengaruh terhadap kondisi yang akan datang. Jika analisis yang dilakukan oleh petugas bank meleset maka akan berimbas pada kesehatan bank.

Sesuai wawancara serta observasi yang dilakukan penulis maka, dibawah ini penulis akan mengulas penerapan prinsip-prinsip

pemberian pembiayaan di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang yaitu menggunakan 5C (*Character, Capacity, Collateral, Capital, Condition of Economy*) yakni sebagai berikut :

1) *Character*.

Langkah awal yang digunakan oleh pihak BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang dalam menilai *character* calon nasabah yaitu melihat gaya berbicara calon nasabah, tutur kata calon nasabah, responnya dalam menanggapi argumen lawan bicara, pengecekan di BI *Checking, dll*. Bertujuan untuk lebih mengenal lebih dalam *character* calon nasabah.

Dalam wawancara dijelaskan bahwa untuk menilai *character* calon nasabah ini maka pihak BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang menilai dari beberapa point, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Officer Reguler*, beliau menyampaikan bahwa :

“Penilaian *character* ini bisa dilihat dari saat wawancara, konsisten tidak calon nasabah dalam menyampaikan usahanya, dilihat dari BI *Checking* mengenai pengecekan histori pinjaman nasabah ke bank lain dengan cara *link* ke BI, bisa dilihat dari survei ke lingkungan bisa ke kepala desa, kecamatan kemudian oleh bank di sesuaikan dengan penjelasan calon nasabah dengan ucapan pada saat wawancara.”⁷¹

hal ini senada disampaikan oleh Bapak Hery Sugeng Santoso selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa :

⁷¹ Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kapanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

“Saat nasabah mengajukan permohonan pembiayaan, penilaian kami pertama yaitu *character* calon nasabah yang dapat dilihat dari BI *Checking* kita mencari tau terhadap histori nasabah di berbagai bank.”⁷²

BI *Checking* merupakan gambaran histori hutang piutang nasabah dari berbagai macam bank yang dapat di link oleh semua bank guna melihat karakter calon nasabah pada saat proses pengajuan pinjaman baik kredit di bank konvensional maupun pembiayaan di bank syariah.

Penjelasan diatas diperkuat oleh Bapak Mikael Windi Harja selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa :

“Untuk mengetahui karakter nasabah bisa dilihat dari konsisten atau tidak penjelasan calon nasabah saat di wawancarai serta bisa dilihat dari BI *Checking* guna melihat kelancaran pembayaran calon nasabah dalam hal kaitannya hutang piutang ke berbagai bank.”⁷³

2) *Capacity*.

Berkaitan dengan kemampuan nasabah dalam mengelola usaha dan menghasilkan laba (keuntungan) guna melancarkan angsuran kewajibannya terhadap bank.

Penjelasan mengenai *capacity* dipaparkan oleh Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Officer Reguler*, beliau menyampaikan bahwa :

“*Capacity* berkaitan dengan kemampuan nasabah, namun dalam penilaian *capacity* ada beberapa point yaitu belum tentu nasabah dikasih modal besar (banyak) lalu omsetnya

⁷² Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

⁷³ Mikael Windi Harja, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 17 November 2017.

meningkat (naik) karena tidak menjamin. Pengelolaan usaha itu hal yang penting yang berkaitan dengan kemampuan nasabah tersebut. Jika karakter bagus namun kapasitas jelek, sebaiknya jangan ditolak, disesuaikan saja kapasitasnya dalam hal ini *account officer* menjadi konsultan. Jika nasabah tetap kekeh meminta jumlah plafon banyak padahal sama *account officer* sudah dilarang, maka sebaiknya proses pembiayaan jangan diteruskan karena hal ini akan berdampak pada karakter nasabah yang akan menjadi buruk.”⁷⁴

Hal serupa juga di sampaikan oleh Bapak Hery Sugeng Santoso selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa :

“Untuk menilai kapasitas nasabah bisa dengan melakukan survei usaha sudah sejauh mana perkembangannya dan sudah berjalan berapa lama untuk mengetahui kapasitas usaha dari nasabah tersebut.”⁷⁵

Kapasitas nasabah dalam menjalankan usahanya memang menjadi pertimbangan oleh bank karena dari pengelolaan manajemen usaha yang baik akan menghasilkan laba lalu dapat untuk melancarkan pemenuhan (pembayaran) kewajibannya terhadap bank.

Mengenai hal tersebut Bapak Mikael Windi Harja selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa :

“Survei usaha nasabah yang akan dibiayai oleh bank perlu mendapat perhatian dikarenakan dari keuntungan usaha tersebut maka nasabah mampu menunaikan kewajibannya terhadap bank. Hal ini berkaitan dengan kemampuan nasabah tersebut dalam mengelola usahanya dan sejauh mana usahanya berkembang.”⁷⁶

⁷⁴ Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

⁷⁵ Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

⁷⁶ Mikael Windi Harja, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 17 November 2017.

3) *Collateral*.

Bank tidak akan dengan mudahnya memberikan pinjaman kepada calon nasabah tanpa adanya barang jaminan, hal ini dikarenakan guna memperkecil risiko terjadinya pembiayaan bermasalah pada bank. *Collateral* dianggap penting sebagai pegangan bank jika sewaktu-waktu nasabah melakukan tindakan wanprestasi dan tentunya hal ini akan merugikan bank.

Pentingnya *collateral* dalam penilaian bank dijelaskan oleh Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Officer Reguler*, beliau menyampaikan bahwa :

“*Collateralnya* nasabah *mencover* pembiayaannya atau tidak? Karena hal ini akan menjadi *second we out* (jalan solusi) bilamana terjadi musibah yang dialami nasabah, misalnya anaknya nasabah mengalami sakit dan butuh banyak dana untuk proses pengobatannya, maka mau tidak mau hutang harus dibayar, jika nasabah tidak sanggup melunasinya maka jaminan dijual, bisa dijual sendiri maupun meminta tolong kepada pihak bank yaitu kami *account officer*. Jika hasil penjualan jaminan nasabah masih ada sisa maka akan dikembalikan oleh bank sisanya kepada nasabah yang bersangkutan.”⁷⁷

Sejalan dengan ungkapan Bapak Hery Sugeng Santoso selaku

Account Officer Mikro, beliau menyampaikan bahwa :

“Tiap pengajuan permohonan pembiayaan disini calon nasabah wajib menyerahkan agunan sebagai persyaratan. Tanpa agunan kami tidak bisa memproses karena jika tetap diproses akan menimbulkan masalah dimasa yang akan datang dan berarti kami melanggar peraturan yang berlaku di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang ini.”⁷⁸

⁷⁷ Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

⁷⁸ Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan Bapak Mikael Windi

Harja selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa :

“Tanpa *collateral* ketika suatu saat nanti terjadi hal yang tidak diinginkan bank seperti gagal bayar oleh nasabah, maka kami tidak bisa berbuat apa-apa. Jika terjadi seperti itu berarti awal mula penyebabnya karena *account officer* lalai atau mengabaikan peraturan yang terdapat di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.”⁷⁹

4) *Capital*.

Berkaitan dengan seberapa banyak modal yang dimiliki sendiri oleh calon nasabah dengan dana yang akan diterima dari bank. Semakin besar modal nasabah sendiri maka pembiayaan yang diberikan oleh bank akan semakin lancar dikarenakan nasabah akan lebih serius dan hati-hati saat menjalankan usahanya.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Arif Rahman Hakim selaku

Account Officer Reguler, beliau menyampaikan bahwa :

“Semakin nasabah punya modal besar dalam usaha yang ditanamkan, maka semakin aman pembiayaannya. Karena secara logika nasabah menaruh uangnya di usaha tersebut besar maka nasabah akan semakin berhati-hati didalam mengelola usahanya (tidak sembrono).”⁸⁰

Capital didalam reguler terkait dengan assets dan modal namun di *mikro* hanya terkait dengan modal pribadi calon nasabah tersebut.

⁷⁹ Mikael Windi Harja, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 17 November 2017.

⁸⁰ Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

5) *Condition of Economy.*

Berkaitan dengan situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya, yang mempengaruhi usaha calon nasabah dikemudian hari.

Salah satu petugas account *officer* yang bernama Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Officer Reguler*, beliau menyampaikan bahwa :

“*Condition of Economy* ialah kondisi-kondisi yang berpengaruh dalam usaha tersebut. Misalnya usaha Tambang, jika kondisi global tidak stabil maka berdampak pada usaha *reguler* tersebut.”⁸¹

Dalam analisis pembiayaan, di *reguler* harus menggunakan 5C agar pembiayaan yang dibiayainya aman yaitu *character, capacity, collateral, capital, condition of economy*. Akan tetapi di *mikro* hanya cukup menggunakan 3C agar proses pembiayaannya terbilang aman yaitu *character, capacity, collateral*. Hal ini dikarenakan pembiayaan yang ada pada *mikro* hanya untuk membiayai akad murabahah saja dan tidak terkait dengan *condition of economy*. Contohnya pada saat krisis moneter yang pernah terjadi di Indonesia pada tahun 1998, hal tersebut tidak berdampak pada sektor *mikro* dan hanya berdampak pada sektor *reguler* dikarenakan berdampak pada proses ekspor impro barang.

⁸¹ Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

b. Saat terjadi pembiayaan bermasalah.

Strategi pengendalian pembiayaan bermasalah oleh BRI Syariah KCP Kepanjen kabupaten Malang menggunakan beberapa strategi yaitu *Rescheduling, Reconditioning, Restructuring, dan Excecution Collateral*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arif Rahman Hakim selaku *Account Officer Reguler*, beliau menyampaikan bahwa :

“Kami tetap melakukan perundingan (musyawarah) dengan nasabah berusaha menemukan jalan keluar (solusi) untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah sehingga mencapai titik temu. Strategi yang kami gunakan guna meringankan beban nasabah dalam memenuhi kewajibannya yaitu dengan cara *reschedul* (angsuran diturunkan dengan risiko jangka waktu pinjaman menjadi lebih panjang). Jika cara tersebut dirasa belum berhasil maka kami menggunakan *restruc* (skema pembiayaan dirubah total), ha ini akan lebih *reall* karena akan menganalisa ulang pembiayaannya agar nasabah benar-benar mampu melunasi pinjamannya. Akan tetapi jika langkah-langkah diatas juga masih belum mampu untuk memecahkan masalah yang terjadi kami sarankan agar nasabah menjual jaminannya bisa dijual sendiri atau meminta bantuan pihak bank guna melunasi hutangnya. Namun apabila ketidakmampuan nasabah dikarenakan faktor karakter buruk (suka kabur atau susah ditemui) dalam artian tidak kooperatif lagi maka bank akan memberikan SP (surat peringatan) 1. Apabila masih tidak menghiraukan akan diberi SP (surat peringatan) 2 sampai pada SP (surat peringatan) 3. Biasanya jangka waktu dari SP 1-3 ada 3 I(tiga) bulan. Dalam jangka waktu 3 bulan masih juga belum ada niatan baik dari nasabah tersebut maka bank akan menyerahkan kasus tersebut kepada pihak lelang, dalam hal ini akan terjadi eksekusi barang jaminan. Adanya sisa dari barang jaminan yang dieksekusi oleh pihak lelang tidak akan diberikan kepada nasabah melainkan masuk kekas Negara. Hal ini jelas akan sangat merugikan nasabah dan menyebabkan riwayat nasabah di bank menjadi buruk. Untuk *reconditioning* sama dengan *restruc* penanganannya”⁸².

⁸² Arif Rahman Hakim, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 16 Oktober 2017.

Pengendalian pembiayaan bermasalah juga disampaikan oleh Bapak Hery Sugeng Santoso selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa :

“*Reschedul* digunakan untuk mempermudah nasabah dalam membayar angsurannya (hutangnya), yaitu angsuran tiap bulannya kami perkecil namun jangka waktu pelunasannya diperpanjang dari sebelumnya supaya tidak terjadi pembiayaan macet yang akhirnya terjadi pembiayaan bermasalah kedepannya. *Reschedul* sama dengan *restruc*, akan tetapi untuk *reconditioning* tidak ada di *mikro*. Eksekusi jaminan kami lakukan jika nasabah sudah keterlaluhan dalam artian merepotkan bank yaitu susah membayar dengan alasan pergi keluar kota tiap kali mau di tagih sehingga bank harus mengeluarkan SP (surat peringatan) 1, 2, 3 agar nasabah sadar pentingnya bayar hutang. Jika belum sadar juga langsung dibawa kepada pihak lelang karena sudah memenuhi syarat lelang adanya SP (surat peringatan) 1, 2, 3 dari bank dan terjadilah eksekusi barang jaminan sebagai langkah terakhir dalam upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah.”⁸³

Penjelasan diatas juga disampaikan oleh Bapak Mikael Windi Harja selaku *Account Officer Mikro*, beliau menyampaikan bahwa :

“Kami itu disini dididik supaya pembiayaan bermasalah tidak terjadi, tapi jika sudah terjadi seperti itu maka langkah kami bikin orang tersebut tidak nyaman dalam artian sering mendatangi nasabah, yang kedua, selalu kami kirimkan potongan hadist pentingnya membayar hutang. Ketiga kami lakukan SP (surat peringatan) sambil memberikan solusi penurunan angsuran namanya *restructurisasi* yaitu untuk mengurangi angsurannya dengan menambah jangka waktu. Namun pemberian *restruc* ini harus dianalisa lagi sekiranya mampu tidak si nasabah jika sudah diberikan *restruc* mampu membayar hutangnya dan syarat *restruc* yaitu masih adanya penghasilan nasabah walaupun usaha nasabah sudah bangkrut. Contoh istri nasabah seorang PNS (pegawai negeri sipil), walaupun usaha nasabah bangkrut akan tetapi masih bisa terbantu dengan bantuan pemasukan dari istri nya dan

⁸³ Hery Sugeng Santoso, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 06 November 2017.

nasabah juga masih bekerja serabutan guna memenuhi kewajibannya. Namun jika keduanya sama-sama tidak ada penghasilan maka kami tidak bisa melakukan *restrukturisasi* dan kasus tersebut akan bergulir ke lelang tentunya sudah melewati proses SP (surat peringatan) 1,2, 3. Namun sebelum lelang kami memberikan waktu 1 bulan kepada nasabah yang bersangkutan untuk menjual assetnya baik dijual sendiri atau pihak bank yang membantu menjualkannya. Jika jaminannya belum terjual juga maka proses lelang akan dilakukan.”⁸⁴

C. Pembahasan Temuan

Mengacu pada hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisa data yang sudah dilakukan dan mengacu pada fokus masalah, maka disini penulis akan membahas temuan-temuan dilapangan. Mengenai hal tersebut peranan dan pengendalian AO (*Account Officer*) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang adalah sebagai berikut:

1. Faktor umum penyebab pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
 - a. Karena Kesalahan Bank atau Lembaga Keuangan Syariah.
 - 1) Kurangnya analisis secara mendalam oleh *account officer* baik *reguler* maupun *mikro* terhadap pengecekan latar belakang calon nasabah dan lain-lain yang menyangkut dengan prinsip 5C yaitu, *Character, Capacity, Collateral, Capital, Condition of Economy*.
 - 2) Kurang lengkapnya calon nasabah dalam mencantumkan syarat-syarat atau berkas-berkas yang di sarankan oleh petugas bank yaitu *account officer* dalam kaitannya pengajuan pembiayaan.

⁸⁴ Mikael Windi Harja, *Wawancara*, Kepanjen Malang, tanggal 17 November 2017.

3) Pengikatan jaminan kurang sempurna.

b. Karena kesalahan nasabah.

1) Nasabah tidak jujur. Dalam artian bahwa dana pinjaman yang semula tujuannya untuk membeli peralatan bengkel tokonya misalnya lalu oleh nasabah dipergunakan untuk kebutuhan lainnya.

2) Nasabah kurang kompeten dalam menjalankan usahanya sehingga kurang menghasilkan keuntungan yang berdampak pada penurunan usahanya.

c. Karena faktor eksternal.

1) Bencana alam/ Musibah (*force majeure*).

2) Kondisi ekonomi yang mempengaruhi usaha/ bisnis yang dijalankan nasabah khususnya sangat berdampak pada sektor *regular* yang berkaitan dengan *ekspor-impor* barang.

3) Adanya perubahan kebijakan atau peraturan yang ditetapkan pemerintah.⁸⁵

Menurut Veithzal Rivai juga sama dengan yang ada dilapangan. Dapat diartikan antara teori dan praktiknya memang benar dan sama.

2. Peranan *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.

Peran *account officer* terhadap nasabah yang mengalami susah bayar bahkan gagal bayar yaitu *pertama*, kunjungan lapangan atau silaturahmi

⁸⁵ Veithzal Rivai, *Bank dan Financial*, 478-479.

oleh bagian pembiayaan kepada nasabah guna bermusyawarah/ diskusi mengenai permasalahan yang dialami oleh nasabah.⁸⁶

Kedua, memberikan solusi berupa *rescheduling* yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Juga dapat dilakukan dengan *reconditioning*, yaitu memperkecil *margin* keuntungan atau bagi hasil.⁸⁷ *Ketiga*, pihak bank memberikan saran kepada nasabah untuk menjual jaminannya guna melunasi hutangnya. Prosedur penjualan barang jaminan adalah dijual kemudian dikonversikan lalu ditutupi.⁸⁸

3. Pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.
 - a. Sebelum terjadi pembiayaan bermasalah.

Dalam buku Ikatan Bankir Indonesia yang berjudul Mengelola Bank Syariah pada intinya analisis pembiayaan terdiri atas analisis kualitatif dan kuantitatif yang berisi analisis aspek-aspek, antara lain *character, capacity, capital, collateral, condition of economy* pada saat melakukan analisis pembiayaan agar bank mengetahui kebutuhan nasabah, kemampuan, manajemen, kelayakan usaha, serta kemampuan mengembalikan pembiayaan.⁸⁹

⁸⁶ Muhamad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan percetakan (UPP) AMP YKPN, 2002), 268.

⁸⁷ *Ibid.*, 268.

⁸⁸ *Ibid.*, 269.

⁸⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 72.

Sedangkan pada BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang juga menerapkan 5 prinsip analisis pembiayaan dalam pelaksanaannya meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) *Character (BI-checking)*: wajib dilakukan oleh petugas bank (*account officer*) guna melihat riwayat perjalanan nasabah selama melakukan pinjaman di berbagai bank. Karena hal ini menjadi penilaian yang utama sebelum mengarah pada analisis berikutnya.
- 2) *Capacity*: penilaian kemampuan nasabah calon pembiayaan di BRI Syariah dalam manajemen usahanya apakah usaha tersebut dikelola dengan orang yang tepat.
- 3) *Capital*: dilakukan pihak BRI Syariah untuk mengetahui kemampuan *permodalan* nasabah pembiayaan dalam menjalankan usaha pembiayaan yang dilakukan.
- 4) *Collateral*: dilakukan untuk mengetahui kecukupan nilai agunan.
- 5) *Condition of economy*: dilakukan pihak BRI Syariah untuk mengetahui prospek pemasaran dari hasil usaha nasabah pembiayaan yang dibiayai.

Dengan demikian analisis pembiayaan yang diterapkan oleh Bank BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian dengan teori Ikatan Bankir Indonesia yang berjudul Mengelola Bank Syariah tentang analisis pembiayaan.

b. Saat terjadi pembiayaan bermasalah.

Pengendalian *account officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang akan terus melakukan diskusi dengan nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah dengan maksud agar menemukan titik terang.

Sesuai dengan pemahaman penulis bahwasannya diskusi merupakan suatu penyelesaian permasalahan secara damai untuk menghasilkan solusi yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses penyelesaian pembiayaan bermasalah sebagai berikut:

- 1) Musyawarah. Hal ini dilakukan guna memperoleh informasi dari nasabah mengenai permasalahan yang dialaminya sehingga nasabah mau terbuka kepada petugas bank (*account officer*).
- 2) Mencari solusi bersama dalam hal ini pihak BRI Syariah KCP Kepanjen kabupaten Malang akan menawarkan beberapa solusi yaitu :
 - a) *Rescheduling* (Intinya untuk memperkecil nilai angsuran sesuai kemampuan nasabah dengan risiko pinjamannya diperpanjang). Syarat agar bisa di *rescheduling* yaitu Usaha masih ada harapan untuk bangkit, karakter nasabah masih bagus.
 - b) *Restructuring*, sama dengan *rescheduling*.
 - c) *Reconditioning* (perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada bank). Khusus di mikro tidak ada, adanya di reguler.
 - d) *Execution collateral*, jika nasabah sudah

tidak kooperatif seperti suka mengelak saat ditagih maka oleh bank buruk maka akan dilakukan *execution collateral*. Terjadinya *execution collateral*: jika sudah keluar SP 1, 2, 3, b) usaha nasabah sudah gulung tikar, nasabah sudah menyetujui agar barang dilelang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari apa yang diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor umum penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP kepanjen Kabupaten Malang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:
 - a) faktor internal (kesalahan bank) berupa kurang cermatnya analisis petugas bank (*account officer*) mengenai profil, tujuan dan maksud pengajuan pinjaman saat terjadinya permohonan pembiayaan oleh calon nasabah, berkas-berkas permohonan pembiayaan yang kurang lengkap, pengikatan jaminan yang kurang sempurna.
 - b) kesalahan nasabah berupa nasabah tidak jujur dalam penggunaan pinjamannya, nasabah kurang kompeten dalam menjalankan bisnis atau usahanya.
 - c) faktor eksternal berupa Bencana alam (*force majeure*) atau musibah yang menimpa nasabah.
2. Peranan *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang dilakukannya kunjungan kepada nasabah dalam rangka silaturahmi, mengajak musyawarah, memberikan kesempatan jeda waktu kepada nasabah agar dapat melunasi kewajibannya, memberikan solusi seperti *rescheduling*, *restrukturisasi*, *reconditioning* sesuai dengan kapasitas sanggup bayar nasabah.
3. Pengendalian *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang ada 2 (dua) hal sebagai berikut:

a) Sebelum terjadi pembiayaan bermasalah

Dalam hal pemberian pembiayaan, *account officer* menerapkan prinsip 5C (*Character, Capacity, Collateral, Capacity, Condition of Economy*).

b) Saat terjadi pembiayaan bermasalah.

Proses pengendalian oleh *account officer* di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang dalam penanganan pembiayaan bermasalah menggunakan: 1) *rescheduling*, 2) *reconditioning*, 3) *restructuring*, 4) *execution collateral*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, selanjutnya penulis menyampaikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang disampaikan peneliti:

1. Bagi BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang lebih memperhatikan kembali prinsip analisis pembiayaan 5C serta tetap mempertahankan produktivitas sumber daya insani yang ada sehingga hal ini dapat dijadikan suri tauladan oleh bank-bank yang lain.
2. Kepada peneliti selanjutnya
Supaya mengeksplor lebih jauh (luas) terhadap penelitiannya sehingga dapat memperkaya khazanah kajian perbankan syariah.

BIODATA PENULIS

Nama : Ahmad Marzuki
Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 27 November 1994

Alamat : Dusun : Canga'an
RT/ RW : 005/ 008
Desa : Genteng Wetan
Kecamatan : Genteng
Kabupaten : Banyuwangi



Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Riwayat Pendidikan :

1. TK Kartini Denpasar, Bali
2. SDN Dangring Pure 9 Denpasar, Bali
3. MI Al-Ihsan Genteng, Banyuwangi
4. MTS Kebunrejo Genteng, Banyuwangi
5. SMK Muhammadiyah 1 Genteng, Banyuwangi
6. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

IAIN JEMBER

DOKUMENTASI



Kantor BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang Jl Sultan Agung No 20 Kapanjen, Kabupaten Malang



Peneliti sedang melakukan wawancara dengan Bapak Arif Rahman Hakim selaku Account Officer Reguler di Kantor BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang pada 16 Oktober 2017



Peneliti sedang melakukan wawancara dengan Bapak Hery Sugeng Santoso selaku Account Officer Mikror di Kantor BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang pada 06 November 2017



Peneliti sedang melakukan wawancara dengan Bapak Mikael Windi Harja selaku Account Officer Mikro di Kantor BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang pada 17 November 2017

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Marzuki
NIM : 083 133 068
Prodi/ Jurusan : Perbankan Syariah/ Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini yang berjudul "PERANAN DAN PENGENDALIAN AO (*ACCOUNT OFFICER*) DALAM MENGATASI PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BRI SYARIAH KCP KEPANJEN KABUPATEN MALANG"

adalah hasil penelitian/ karya penulis sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya

Jember, 21 Mei 2018
Saya yang menyatakan



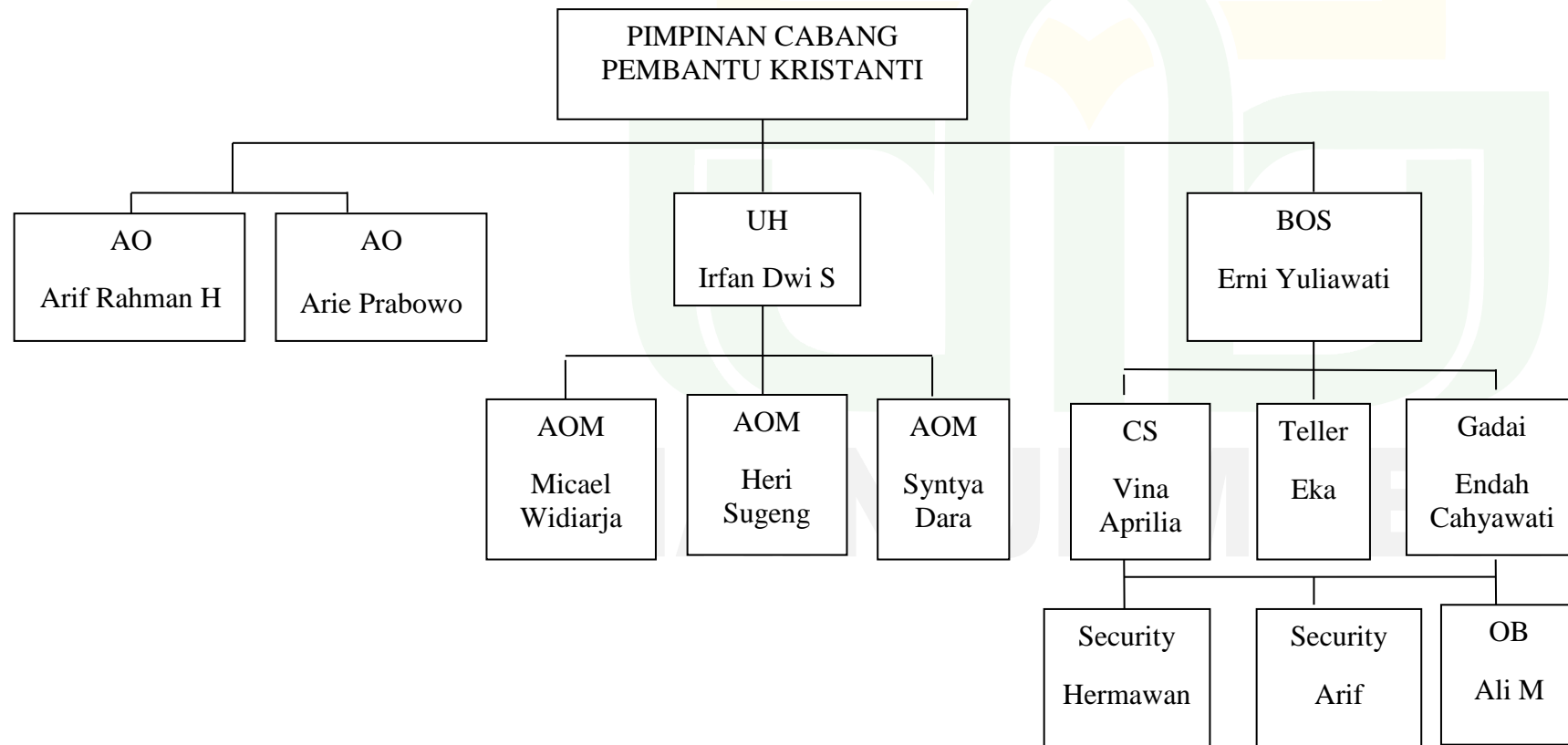
Ahmad Marzuki
NIM. 083 133 068

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Peranan dan Pengendalian AO (<i>Account Officer</i>) dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peranan <i>Account Officer</i> 2. Pengendalian <i>Account Officer</i> <ol style="list-style-type: none"> a. sebelum terjadi pembiayaan bermasalah b. Saat terjadi pembiayaan bermasalah 3. Pembiayaan Bermasalah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola <i>Account</i> 2. Mengelola Produk 3. Mengelola Pinjaman 4. Mengelola Penjualan 5. Mengelola <i>Profitability</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Character</i> 2. <i>Capacity</i> 3. <i>Collateral</i> 4. <i>Capital</i> 5. <i>Condition of economy</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diskusi (musyawarah) 2. <i>Resheduling</i> 3. <i>Reconditioning</i> 4. <i>Restructuring</i> 5. <i>Execution Collateral</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor lembaga keuangan (bank) 2. Faktor nasabah 3. Faktor eksternal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Primer <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Account Officer Reguler</i> b. <i>Account Officer Mikro</i> 2. Data Sekunder <ol style="list-style-type: none"> a. Literatur Pustaka Yang Berhubungan Dengan Penelitian b. Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Penelitian Deskriptif Kualitatif 2. Teknik Pengumpulan Data <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 	<p>Rumusan Masalah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apa faktor umum penyebab pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang? 2. Apa peranan <i>Account Officer</i> terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang? 3. Bagaimana pengendalian <i>Account Officer</i> terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang?

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kapanjen Kabupaten Malang



Sumber Data: Wawancara
Syntya Dara sebagai AOM



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B- 147/In.20/7.a/PP.00.9/ 10 /2017
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada

Yth. Pimpinan PT. BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang

Di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Ahmad Marzuki
NIM : 083133068
Semester : IX (Sembilan)
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Alamat : Dsn Canga'an, Rt/Rw 005/008, Ds Genteng Wetan
Kec Genteng Kab Banyuwangi
No TLP : 082245677817
Judul Skripsi : **Peranan Serta Pengendalian Account Officer
Dalam Mengatasi Kredit Bermasalah Di BRI
Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang**

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh

Jember, 02 Oktober 2017

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Pengembangan Lembaga



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : B. 093-KCP-MLG-Kepanjen/OPE/12-2017

Kepanjen, 04 Desember 2017

Lamp. : -

H a l : **Surat Keterangan Penelitian**

Surat Nomor: SE. B. 08-MDC/04-2012 Pengelolaan siswa/mahasiswa magang dan mahasiswa penelitian.

Menunjuk surat tersebut diatas perihal pada pokok surat, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa sbb :

Nama	: Ahmad Marzuki
NIM	: 083133068
Konsentrasi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat	: Dsn. Canga'an RT 005 rw 005 Desa Genteng Wetan Kec. Genteng – Kab. Banyuwangi
Judul	: Peranan Serta Pengendalian AO dan AOM Dalam Mengatasi Kredit Bermasalah di BRISYARIAH KCP Kepanjen Malang

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian yang bertempat di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kepanjen Malang pada tanggal 10 Oktober 2017 – 17 Nopember 2017.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**PT BANK BRISYARIAH
KCP KEPANJEN MALANG**





**Kristanti
Pincapem**

**Erni Yuliatwati
Branch Operation Supervisor**

Tindasan:

1. Arsip

No	Nama Peneliti Judul Dan Tahun	Jenis penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Ifah Latifah (2008) Peranan <i>Account Officer</i> Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di PT BPR Syariah Harta Insan Karimah.	Kuantitatif Deskriptif.	Terletak pada metode penelitian yang digunakan.	Sama-Sama Menjelaskan Tata Cara Dan Analisa Yang Diberikan <i>Account Officer</i> Dalam Pemberian Pembiayaan Kepada Nasabah Serta Menjelaskan Tentang Upaya Pencegahan Seorang <i>Account Officer</i> Terhadap Kemungkinan Timbulnya Pembiayaan Bermasalah.
2	Muflikhatul Islamiyah (2016) Analisis Peran <i>Account Officer</i> Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada PT BPRS Gala	Evaluatif Deskriptif.	Hanya Terfokus Pada Cara Seorang <i>Account Officer</i> Dalam Menangani Kredit (Pembiayaan) Bermasalah,	Sama-Sama Membahas Tentang Upaya Seorang <i>Account Officer</i> Dalam Mengatasi Kredit (Pembiayaan) Bermasalah.

	Mitra Abadi Grobogan.		Metode Penelitian Yang Digunakan Juga Berbeda.	
3	Mei Munte (2014) Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT BPR Mangatur Ganda Aek Kanopan Kabupaten Labuhan Batu Utara.	Kualitatif.	Metode penelitian yang digunakan oleh mei munte ada 2 yaitu metode penelitian kepustakaan dan metode penelitian lapangan. Sedangkan metode analisis datanya menggunakan deskriptif dan komparatif.	Penyelesaian kredit macet juga menggunakan <i>Rescheduling</i> (penjadwalan ulang), <i>Reconditioning</i> (persyaratan ulang), <i>Restructuring</i> (penataan ulang).
4	Rita Rosmilia (2009) Pelaksanaan Penyelesaian Kredit	Kualitatif.	Penelitian yang dilakukan rita rosmilia menggunakan	Penyelesaian kredit bermasalah menggunakan <i>restrukturisasi</i> meliputi <i>rescheduling</i> ,

	Bermasalah (Studi Di PT BRI (Persero) Tbk.		pendekatan yuridis empiris dengan cara meneliti data sekunder terlebih dahulu kemudian data primer.	<i>reconditioning, restructuring, dan eksekusi collateral.</i>
5	Denico Doly Lumban Tobing (2009) Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada PT Bank Danamon Tbk Cabang Semarang.	Analisis Deskriptif.	Perbedaan Metode Penelitian Yang Digunakan Dalam Meneliti Penyelesaian Kredit Bermasalah.	Sama-Sama Menggunakan Analisis 5 C Dalam Proses Pemberian Kredit (Pembiayaan) Terhadap Nasabah.
6	Reza Yudistira (2011) Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah	<i>Evaluative</i> Deskriptif.	Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Disesuaikan Dengan Fatwa Dsn MUI.	Penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan cara revitalisasi pembiayaan menggunakan penataan kembali (<i>restructuring</i>), penjadwalan kembali

	Mandiri.			(<i>rescheduling</i>), persyaratan kembali (<i>reconditioning</i>), penyelesaian melalui jaminan (<i>eksekusi</i>).
7	Beti Wulandari (2009) Analisis Kredit Bermasalah Pada Bri Cabang Solo Kartasura.	Kualitatif Deskriptif.	Dalam Penelitian Yang Dilakukan Beti Wulandari Membahas Tentang Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif, Sedangkan Dalam Penelitian Si Peneliti Tidak Menjelas Hal Tersebut.	Sama-Sama Menggunakan Teknik Wawancara Dalam Pengumpulan Datanya.
8	Askiatul Amila (2018) Peranan Audit Internal Dalam	Kualitatif Deskriptif.	Penelitian yang dilakukan oleh Askiatul Amila lebih	Teknik pengumpulan datanya sama-sama menggunakan observasi, wawancara, dan

	<p>Pencegahan Kecurangan (<i>Fraud</i>) di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.</p>		<p>fokus terhadap peranan dan pengendalian internal audit dalam menghadapi kecurangan (<i>fraud</i>), sementara penelitian yang dilakukan si penulis lebih mengarah kepada peranan dan pengendalian <i>account officer</i> dalam menghadapi pembiayaan bermasalah.</p>	<p>dokumentasi.</p>
--	--	--	--	---------------------