

**PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENANGANI RISIKO
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI BMT MASLAHAH LIL UMMAH
SUKOWONO JEMBER**

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:

SITI RIZOOTUL KAMILA

NIM. E20171042

Dosen Pembimbing:

HJ. NURUL SETIANINGRUM, SE, MM

NIP. 196905231998032001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2021**

**PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENANGANI RISIKO
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI BMT MASLAHAH LIL UMMAH
SUKOWONO JEMBER**

SKRIPSI

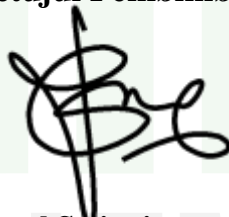
diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

SITI RIZQOTUL KAMILA

NIM: E20171042

Disetujui Pembimbing



Hj. Nurul Sejaningrum, SE., M.M
NIP. 196905231998032001

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENANGANI RISIKO
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA MASA PANDEMI
COVID-19 DI BMT MASLAHAH LIL UMMAH
SUKOWONO JEMBER**

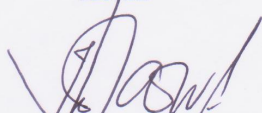
SKRIPSI

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 : 25 Mei 2021

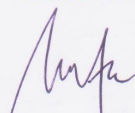
Tim Penguji

Ketua



Daru Anondo, SE., M.Si
NIP: 197503032009011009

Sekretaris



Isnadi, S.S, M.Pd
NIP: 197106102014111004

Anggota:

1. Dr. Nurul Widyawati I R, M.Si



2. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., MM



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dekan Hamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 196808072000031001

MOTTO

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ
وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ ۚ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ ۚ وَالسَّائِلِينَ
وَفِي الرِّقَابِ ۚ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ ۚ وَالْمُؤْتُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۚ وَالصَّابِرِينَ فِي
الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ (١٧٧)

Artinya: “Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan ke barat, tetapi kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, dan nabi-nabi, dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang yang dalam perjalanan (musafir), peminta-minta, dan untuk memerdekakan hamba sahaya, yang melaksanakan shalat dan menunaikan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.”(QS. Al-Baqarah: 177)¹



¹ Kementerian Agama RI, *Ar-rahim Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2014), 27.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil 'alamin....

Rasa syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT sebanyak-banyaknya atas segala Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekurangan saya. Terimakasih kepada Engkau yang telah memberikan jalan dan kekuatan serta yang telah menghadirkan orang-orang terbaik yang selalu memberi memotivasi, membantu, semangat dan do'a kepada penulis. Sesungguhnya karenamu lah tugas akhir dapat terselesaikan serta hanya kepada-Mu lah penulis bersyukur dan bedo'a.

Dengan penuh rasa syukur dan dengan do'a skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Niwi S.Pd dan Ibu Faizah yang tercinta yang selalu mendidik, memberikan motivasi dan kasih sayang. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan semangat, serta untuk kedua adikku Siti Nurlaelinda Safira dan Ahmad Fastabiqul Khoirot.
2. Suamiku tercinta Abdul Azis yang selalu memberikan dorongan semangat, motivasi, nasihat, serta lantunan do'a yang selalu dipanjatkan sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan diperguruan tinggi ini.
3. Sahabat-sahabatku Nia Dwi Lestari, Nining Nur Andriani, Helmiyah Wulandari, Siti Rosida dan Teman-teman seperjuanganku di Institut Agama Islam Negeri Jember khususnya keluarga Perbankan Syariah 1

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya kepada kita, sehingga kita dapat menjalankan segala aktifitas sehari-hari, khususnya dalam melaksanakan penelitian dan dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dengan baik.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang-benderang yakni *ad-dinul Islam*

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak-pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya kepada yang kami hormati:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E, M.M selaku Rektor IAIN Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Hj. Nurul Setianingrum, SE.,M.M selaku ketua program studi Perbankan Syariah dan juga sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan memberikan bimbingan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini

4. Ach Fawaid Baqir selaku pimpinan BMT Masalahah Lil Ummah Sukowono yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
5. Seluruh karyawan BMT Masalahah lil Ummah Sukowono yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu kepada Penulis.

Dengan demikian, semoga segala bantuan yang telah diberikan dari beberapa pihak pada kami, menjadi amal sholeh, semoga skripsi ini dapat membawa manfaat dan berkah khususnya bagi penulis dan bagi para seluruh pembaca umumnya. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*

Jember, 27 Februari 2021

Penulis

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Siti Rizqotul Kamila, Hj. Nurul Setianingrum, SE.,MM : Peran *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember.

Account officer merupakan petugas penting dalam penanganan risiko pembiayaan bermasalah yang terjadi di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember. Pada periode 6 bulan terakhir pembiayaan bermasalah tidak stabil akan tetapi pada bulan Desember jumlah NPF (*Non Performing Financing*) yang terjadi mengalami penurunan sebesar 0,45%, hal ini didukung dengan adanya sistem print angsuran pada saat penarikan. Fenomena yang terjadi terbilang baik dalam penanganan risiko pembiayaan bermasalah dari pihak BMT, akan tetapi hal ini juga dibutuhkan strategi penanganan terhadap faktor yang terjadi dari nasabah yang mengakibatkan pembiayaan bermasalah yang terjadi pada pandemi covid-19.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1) bagaimana peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember. Dan 2) bagaimana strategi *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember. Dan 2) Untuk mengetahui strategi *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Subyek penelitian menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta pada keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Tahap-tahap penelitian yaitu tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap penyelesaian.

Hasil dari penelitian ini adalah 1) *Account officer* memiliki peran yang sangat penting dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah dengan melakukan penilaian untuk menentukan strategi yang akan digunakan. Dan 2) strategi yang dilakukan dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 dengan menerapkan strategi langsung, strategi perpanjangan jangka waktu angsuran, strategi penambahan modal kembali dan hapus buku hapus tagih.

Kata Kunci : *Account officer, Risiko Pembiayaan Bermasalah, BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember.*

ABSTRACT

Siti Rizqotul Kamila, Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM : The Role of Account Officer in Handling the Risk of Problematic Financing During the Covid-19 Pandemic at BMT Masalahah Lil Ummah Sukowono, Jember.

The account officer is an important officer in handling the risk of financing problems that occur at BMT Masalahah lil Ummah Sukowono Jember. In the last 6 months the non-performing financing was unstable but in December the amount of NPF (Non-Performing Financing) that occurred decreased by 0.45%, this was supported by the installment printing system at the time of withdrawal. The phenomenon that occurs was fairly good in handling the risk of problematic financing from the BMT, but this also required a handling strategy for factors that occur from customers that result in problematic financing that occurred in the Covid-19 pandemic.

The research focuses in this thesis were 1) what was the role of the account officer in handling the risk of problem financing during the Covid-19 pandemic at BMT Masalahah lil Ummah Sukowono Jember. And 2) what was the account officer strategy in dealing with the risk of problematic financing during the Covid-19 pandemic at BMT Masalahah lil Ummah Sukowono Jember.

The objectives of this study were 1) To determine the role of the account officer in handling the risk of problem financing during the Covid-19 pandemic at BMT Masalahah lil Ummah Sukowono Jember. And 2) To find out the account officer strategy in dealing with the risk of problematic financing during the Covid-19 pandemic at BMT Masalahah lil Ummah Sukowono Jember.

This research approach used qualitative research with a descriptive type. The research subjects used a purposive technique. Data collection techniques used observation, interviews and documentation with data analysis, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions as well as the validity of the data using source triangulation techniques. The research stages were the pre-field stage, the research implementation stage and the completion stage.

The results of this study were 1) Account officers have a very important role in dealing with financial problems by conducting an assessment to determine the strategy to be used. And 2) strategies undertaken in dealing with the risk of problematic financing during the Covid-19 pandemic by implementing a direct strategy, a strategy for extending the installment period, a strategy for increasing capital returns and write-offs.

Keywords: Account officer, Non-Performing Financing Risk, BMT Masalahah Lil Ummah Sukowono Jember.

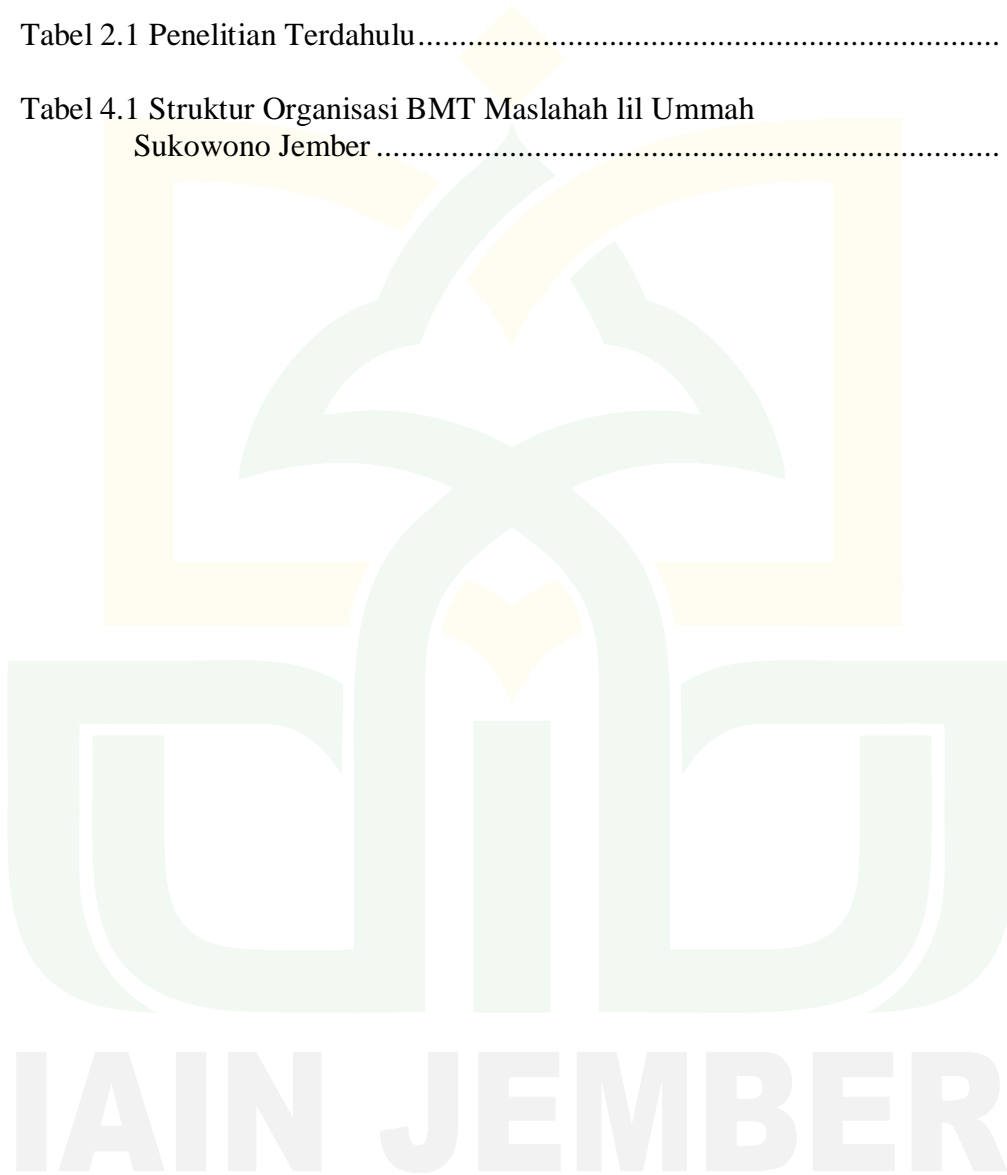
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah	8
F. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	16
A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Kajian Teori	27
1. <i>Account Officer</i>	27
1) <i>Pengertian Account Officer</i>	27

2) Peran <i>Account Officer</i>	28
2. Risiko	29
1) Pengertian Risiko	29
2) Macam-macam Risiko	30
3. Pembiayaan	32
1) Pengertian Pembiayaan	32
2) Analisis Pembiayaan	33
4. Pembiayaan Bermasalah	38
1) Pengertian Pembiayaan Bermasalah	38
2) Faktor Terjadinya Pembiayaan Bermasalah	42
3) Teknik Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah	43
4) Teknik Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	48
C. Subjek Penelitian	48
D. Teknik Pengumpulan Data	49
E. Analisis Data	52
F. Keabsahan Data	53
G. Tahap-tahap Penelitian	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	56
A. Gambaran Objek Penelitian	56
B. Penyajian Data dan Analisis Data	68
C. Pembahasan Temuan	78
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan NPF BMT Maslahah lil Ummah Sukowono Jember	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BMT Maslahah lil Ummah Sukowono Jember	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan lembaga keuangan di tanah air, khususnya sektor pemberian pembiayaan dikarenakan semakin gencarnya informasi dan edukasi yang sampai ke masyarakat. Salah satu indikator yang menjadi penting dalam hal informasi dan edukasi mengenai produk pemberian pembiayaan atau pemberian modal lainnya yaitu dengan kompetensi khusus yang harus dimiliki oleh pegawai lembaga keuangan salah satunya *account officer* mengenai perpaduan kemampuan dan komitmen dalam menjalankan tugasnya.²

Account officer merupakan salah satu petugas bank yang bertugas dalam hal menganalisis pembiayaan apakah layak dibiayai atau tidak sesuai dengan ketentuan bank tersebut. *Account officer* harus memiliki kemampuan yang baik dalam hal menganalisis pembiayaan tersebut, sehingga diperlukan pelatihan yang baik dalam hal mencetak *account officer* yang baik. Pemasaran pembiayaan juga merupakan salah satu tugas *account officer* atau dapat disebut dengan mencari nasabah pembiayaan yang layak untuk dibiayai.³

Dalam memasarkan produknya *account officer* dalam melakukan tahap dengan membuat perencanaan, usaha yang layak dibiayai dan

² Noer Azam Achsani dkk, *Pembangunan dan Kebijakan Ekonomi Indonesia Menghadapi Tantangan Globalisasi ekonomi*, (Bogor: IPB Press, 2016), 267.

³ Learning Center BCA, *handout Tugas Dan Fungsi Account Officer BCA*, (Jakarta: PT. Bank Central Asia, 2009), 59.

estimasi dana yang diperlukan dalam pemberian pembiayaan, selain itu juga diperlukan kunjungan terhadap usaha nasabah, wawancara dan mengetahui apa yang diperlukan nasabah, dengan hal ini *account officer* dapat menilai apakah permohonan tersebut layak untuk dibiayai atau tidak. Di samping itu, *account officer* merupakan *point of contact* antara bank dengan pihak nasabah, sehingga *account officer* harus memelihara hubungan dengan nasabah dan memonitor usaha nasabah secara terus-menerus.⁴

Pada dasarnya *account officer* merupakan jendela bagi bank dalam mengetahui dan menilai nasabah secara langsung. *Account officer* memiliki peran dan fungsi dalam pemberian pembiayaan, selain itu *account officer* harus mampu memasarkan produknya. Melihat dari tugas *account officer* seharusnya tidak ada pembiayaan bermasalah, akan tetapi pada kenyataannya jumlah pembiayaan bermasalah dalam suatu lembaga keuangan pasti ada.⁵ Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan dengan kualitas kurang lancar, diragukan, dan macet dan dihitung berdasarkan nilai yang tercatat dalam neraca.⁶

Risiko pembiayaan merupakan risiko atas pemberian pembiayaan dan risiko ini muncul apabila nasabah tidak melunasi kewajibannya secara

⁴ Veithzal Rivai, *Credit Manajemen Handbook, Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan nasabah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), 293.

⁵Tri Indriani, *Peran Account Officer dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro*, (Skripsi: IAIN Mento, 2017), 3.

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2014), 285.

penuh dan tepat waktu.⁷ Proses analisis tersebut melibatkan komite pembiayaan yang terdiri dari *account officer*, kepala bagian marketing, kepala cabang, direksi hingga komisaris. Beberapa lembaga keuangan menerapkan analisis pembiayaan yang baik dan mencetak *account officer* yang memiliki skill yang mumpuni untuk dapat meminimalisir terjadi pembiayaan bermasalah tersebut, salah satunya di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember.

Risiko pembiayaan bermasalah yang diakibatkan oleh pandemi covid-19 semakin tinggi, seperti yang dijelaskan oleh Nugraha Mansury sebagai wakil ketua umum Perhimpunan Bank Nasional menjelaskan bahwa dampak pandemi covid-19 ini pada industri perbankan mengalami tiga risiko antara lain risiko pembiayaan, risiko pasar dan risiko likuiditas.

Risiko pembiayaan terjadi pada pandemi ini karena diakibatkan oleh ketidakmampuan debitur dalam melunasi pinjaman pokok maupun bagi hasil terhadap lembaga keuangan. BMT Masalah lil Ummah merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang berada di jember berjumlah 537 lembaga keuangan non bank.⁸

BMT Masalah Lil Ummah adalah lembaga keuangan syariah yang berdiri dibawah naungan pondok pesantren dan merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berdiri pertama kali di Sukowono yang beroperasi seperti BMT pada umumnya. BMT Masalah lil Ummah didirikan untuk membantu masyarakat mikro yang tidak tersentuh oleh

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 70.

⁸ Sumber: Kementerian Koperasi dan UMKM

lembaga keuangan syariah lainnya dalam hal meningkatkan produktivitas usaha masyarakat sekitar.⁹

Pandemi seperti saat ini mengakibatkan pembiayaan bermasalah di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono tidak stabil dengan mengalami peningkatan pembiayaan bermasalah tertinggi pada bulan November, akan tetapi pada bulan berikutnya BMT Masalah lil Ummah mampu menangani pembiayaan bermasalah sehingga mengalami penurunan pada bulan berikutnya sebesar 0,45%. Dapat di lihat dari tabel pembiayaan bermasalah 6 bulan terakhir terhitung dari bulan Juli-Desember seperti dibawah ini;

Tabel 1.1
Laporan Pembiayaan Bermasalah

No	Bulan	Pembiayaan Bermasalah	
		(Rupiah)	(%)
1	Juli	Rp 1.408.246.045	3,41%
2	Agustus	Rp 1.459.100.300	4,23%
3	September	Rp 1.416.114.112	3,45%
4	Oktober	Rp 1.414.031.799	3,42%
5	November	Rp 1.475.493.388	4,57%
6	Desember	Rp 1.431.833.550	4,12%

Sumber: Laporan Pembiayaan Bermasalah BMT Masalah lil Ummah

Penurunan pembiayaan bermasalah tidak jauh dari peran *account officer* itu sendiri, selain memiliki letak yang strategis BMT Masalah lil Ummah juga menerapkan sistem print angsuran yang dilakukan oleh *account officer* pada saat transaksi penarikan angsuran dari nasabah

⁹ Sumber: BMT Masalah lil Ummah Sukowono

pembiayaan, hal ini dilakukan agar tidak ada salah paham atau bahkan ketidakjujuran dari petugas *account officer* yang juga menjadi salah satu faktor terjadinya risiko pembiayaan bermasalah dari pihak internal atau BMT sendiri. Sistem print angsuran yang ada di BMT Masalah lil Ummah juga menggunakan buku angsuran seperti di BMT NU JATIM akan tetapi kedua BMT tersebut berbeda pada saat waktu penarikan angsuran khususnya di pasar tradisional yang mana di BMT Masalah lil Ummah dilakukan perhari dan BMT NU JATIM penarikan perminggu. Sedangkan di KSPS Nuri hanya menerapkan salah satu sesuai kebutuhan anggotanya, selain itu di koperasi Lancar Makmur tidak menggunakan print angsuran dan hanya menggunakan buku angsuran.¹⁰

Sistem print angsuran ini dilakukan supaya risiko dari faktor internal yang menyebabkan pembiayaan bermasalah tidak terjadi, akan tetapi ada faktor lain yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu faktor eksternal atau dari nasabah itu sendiri. Sehingga permasalahan ini membutuhkan strategi yang baik dari pihak BMT khususnya *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana peran *account officer* terhadap risiko pembiayaan bermasalah dengan mengangkat judul **“Peran Account Officer Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember”**

¹⁰ Sumber: kesimpulan dari wawancara ketiga lembaga simpan pinjam.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian masalah yang dapat peneliti kemukakan yakni;

1. Bagaimana peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi Covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember?
2. Bagaimana Strategi *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui bagaimana peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi Covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember?
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan akan memberikan kegunaan atau manfaat bagi berbagai pihak anantara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis, diharapkan agar dapat menambah wawasan dan juga ilmu pengetahuan tentang Peran *account officer* dalam

menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 khususnya di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh akademisi sebagai referensi pada penelitian berikutnya khususnya tentang Peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

1. Dapat memperluas wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti serta sebagai aplikasi atas ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Dapat memberikan pengembangan dan memperdalam pengetahuan penulis selama di bangku perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta diharapkan memberikan pengetahuan baru mengenai perbankan syariah atau lembaga keuangan syariah terutama mengenai risiko pembiayaan bermasalah.

b. Bagi Akademisi/ IAIN Jember

1. Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dan tambahan referensi kepustakaan mengenai Peran *account*

officer dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19.

2. Sebagai sumber informasi dikemudian hari bagi para akademisi yang ingin mengadakan penelitian dan sebagai bahan evaluasi bagi sebuah penelitian teruma mengenai peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19.

c. Bagi Instansi/ BMT Masalah lil Ummah

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam upaya menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi para pelaku pemberi pembiayaan dalam mengambil keputusan untuk mampu menangani risiko pembiayaan bermasalah di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.

1. Peran

Kahn mengemukakan bahwa peran merupakan penekanan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku yang sesuai dengan posisi yang ditempati di masyarakat. Peran adalah konsep sentral dari teori peran.¹¹

Peran (*role*) adalah perilaku yang sesuai dengan status seseorang. Peranan merupakan seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki suatu posisi atau kedudukan tertentu dalam masyarakat. Peran dijalankan berdasarkan status sosial oleh seorang individu.¹²

Peran merupakan orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan atau dijalankan suatu pihak dalam oposisi sosialnya. Selain itu peran dapat diartikan sebagai aspek yang dinamis kedudukan atau statusnya, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status atau kedudukannya maka ia disebut telah menjalankan perannya.

Peran terbagi menjadi 3 bagian yaitu:¹³

a. Peran aktif

Peran aktif diartikan sebagai peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompoknya tersebut sebagai bagian inti dari aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat dan sebagainya.

¹¹ Utin Siti Candra Saari dan Abrori, *Body Image*, (Jakarta: PT Sahabat Alter Indonesia,2020), 23.

¹² Mulat Wiganti Abdullah, *Sosiologi*, (Jakarta: PT Grasindo,2006), 53.

¹³ Rosramadhana, *Menulis Etnografi*, (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020) ,87.

b. Peran partisipatif

Peran partisipatif atau partisipasi merupakan peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompok lainnya untuk memberikan sumbangan yang berguna bagi kelompok itu sendiri.

c. Peran pasif

Peran pasif diartikan sebagai sumbangan kelompok atau masyarakat yang bersifat pasif.

Beberapa komponen dari peran antara lain:

a. Konsepsi peran yaitu kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan situasi tertentu.

b. Harapan peran yaitu harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak.

c. Pelaksanaan peran yaitu perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu. Kalau ketiga komponen tersebut berlangsung serasi, maka interaksi sosial akan terjalin kesinambungan dan kelancarannya.¹⁴

2. *Account officer*

Account officer merupakan salah satu pihak yang ada di bank yang bertugas dalam memprakarsai suatu pemberian fasilitas pembiayaan terjadi atau adakalanya seseorang calon debitur yang akan

¹⁴ Syaron B.L, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam menyusun RPJMD Kota Tomohon*, (Jurnal: Universitas Sam Ratulangi manado, 2017), 2.

menghubungi bank karena membutuhkan dana tambahan atau mencari dana investasi untuk pengembangan usahanya.¹⁵

Account officer adalah pegawai yang ditugaskan untuk melakukan pemasaran produk atau membantu pimpinan dalam menangani tugas-tugas khusus yang menyangkut tentang pembiayaan. *Account officer* merupakan petugas bank yang paling utama yang menangani analisis pembiayaan sehingga seorang *account officer* dituntut memiliki keahlian, keterampilan dan mampu menguasai pengetahuan yang bersifat teoritis.¹⁶

Sebagai seorang *account officer* harus mampu memenuhi tugas yang menjadi tanggung jawabnya, selain itu seorang *account officer* atau lebih dikenal sebagai AO juga memiliki fungsi ganda yaitu sebagai pegawai bank yang masih berada di bawah peraturan dan tujuan bank untuk memberikan hasil kepada bank dan pada pihak lain juga dituntut untuk memberikan yang terbaik untuk nasabahnya, selain itu *account officer* juga harus mampu memenuhi tanggung jawabnya untuk memenuhi target pemasaran.

3. Menangani

Menurut kamus besar bahasa indonesia menangani memiliki banyak makna salah satunya mengerjakan sesuatu yang menjadi

¹⁵Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013, 44.

¹⁶ Santi W Pasaribu dkk, *Journal Of information System Research (JOSH)*, Vol. 1 No. 3 April 2020, 176.

tanggung jawabnya.¹⁷ Pada penelitian ini yang dimaksudkan menangani yaitu bagaimana strategi sebuah bank dalam mengerjakan (menangani) sebuah risiko pembiayaan bermasalah agar risiko tersebut tidak berdampak buruk terhadap bank tersebut.

4. Risiko

Risiko dapat dipersamakan dengan ketidakpastian atau *uncertainty*.¹⁸ Ketidakpastian dalam sebuah bank bisa menimbulkan sebuah masalah bahkan peluang terhadap bank tersebut.

5. Pembiayaan bermasalah

Pembiayaan bermasalah ialah pembiayaan yang tergolong pembiayaan kurang lancar, pembiayaan diragukan dan pembiayaan macet. Istilah pembiayaan bermasalah telah digunakan Perbankan Indonesia sebagai terjemahan *problem financing* yang merupakan istilah lazim digunakan dunia internasional. Dalam bahasa Inggris disebut sebagai *non-performing financing*.

Pembiayaan bermasalah atau sering disebut *non-performing financing* (NPF) pada suatu bank akan berakibat terganggunya likuiditas bank bersangkutan. Pembiayaan bermasalah ini dapat

¹⁷ Tim Penyusun kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1991)

¹⁸ Hinsia Siahaan, *Manajemen Risiko Pada Perusahaan dan Birokrasi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 4.

disebabkan oleh beberapa faktor misalnya ada kesenjangan dari pihak-pihak yang terlibat pada proses pembiayaan dan lainnya.¹⁹

6. Strategi

Strategi dapat diartikan sebagai sebuah perencanaan yang berisi tentang rangkaian kegiatan yang di desain untuk mencapai tujuan tertentu, selain itu strategi juga diartikan sebuah tindakan untuk mencapai tujuan.²⁰ Dalam penelitian ini strategi yang dimaksudkan untuk dapat meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah dengan penanganan yang terbaik dari bank tersebut.

7. Masa pandemi covid-19

Pandemi dikatakan menyebarnya penyakit yang terjadi di semua daerah didunia atau ditempat yang sangat luas. Masa pandemi covid-19 merupakan masa penyakit covid-19 atau yang disebut coronavirus yang berawal dari salah satu kota di cina dan menyabar keseluruhan penjuru dunia hingga saat ini.²¹

8. *Account officer* memiliki tugas yang berupa tindakan dalam hal menangani risiko yang akan terjadi dikemudian hari mengenai pembiayaan yang bermasalah dengan menggunakan suatu strategi tertentu yang memilki tujuan memperbaiki pembiayaan bermasalah yang terjadi di sebuah lembaga keuangan khususnya pada masa

¹⁹ Anton Suyatno, *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet*, (Jakarta: Kencana, 2018), 41.

²⁰ Ahmad, *Manajemen Strategis*, (Makassar: Cv Nas Media Pustaka, 2020), 2.

²¹ Sri Wiwoho Muudjanarko, *Pandemik Covid-19 Persoalan dan Refleksi*, (Surabaya: Yayasan Kita Menulis, 2020), 1..

pandemi covid-19 yang berakibat melemahnya ekonomi di seluruh dunia.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah suatu gambaran umum untuk memudahkan dalam mengkaji sebuah persoalan dari bab ke bab, sehingga hal ini menjadi acuan untuk merangkai pemikiran yang ada dalam penelitian ini.²² Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini antara lain:

Bab I : Pada bab ini merupakan pendahulu yang terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan definisi istilah.

Bab II : Pada bab ini merupakan kajian kepustakaan yang berisikan penelitian terdahulu yang digunakan untuk acuan penelitian dan kajian teori.

Bab III : Metode penelitian yang menguraikan tentang pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab IV : Pada bab ini merupakan penyajian dan analisis data yang terdiri dari gambaran objek penelitian, penyajian data dan pembahasan temuan (analisis data).

²² Faisol, *Pendidikan Islam Perspektif*, (Jakarta: Guepedia, 2016), 51.

Bab V : pada bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Pada bab ini berfungsi untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian dan memberikan saran terhadap lembaga yang terkait dalam penelitian ini.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. Wanda Nurazizah (2019) yang berjudul “Strategi *Account Officer* Mikro Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat-Stabat”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian yang menggunakan Observasi dan wawancara, penelitian ini menggunakan kualitatif karena menghasilkan data deksriptif berupa lisan dari seseorang. Hasil penelitian tersebut yaitu menggunakan strategi dengan penyelesaian pembiayaan bermasalah yang ditempuh oleh bank dengan tindakan-tindakan terjun langsung kelapangan untuk melakukan pendekatan kekeluargaan, pemberian surat peringatan bahkan dengan cara *recheduling*, *restrutring* dan jalur hukum.²³ Persamaan pada penelitian ini mengenai *account officer* dalam menangani

²³ Wanda Nurazizah, *Strategi Account Officer Mikro Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kntor Cabang Pembantu Langkat-Stabat*, (Skripsi: UIN Sumatra Utara, 2019), 9-59.

pembiayaan bermasalah, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini tidak menggunakan pemberian surat peringatan pada strategi penanganannya.

2. Ade Sekar Wigati (2019) yang berjudul “Analisis Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto”. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena menghasilkan data deskriptif berupa lisan dari narasumber atau seseorang. Hasil penelitian tersebut yaitu seorang *account officer* memiliki peran yang sangat penting dan menjadi seorang *account officer* tidak mudah karena seorang *account officer* harus mampu menguasai segala yang berhubungan dengan pembiayaan. *Account officer* yang ada di BMT Purwokerto melakukan pemantauan dan pembinaan secara berkala kepada anggota dan tetap menerapkan prinsip kehati-hatian supaya dapat meminimalisir pembiayaan bermasalah.²⁴ Persamaan penelitian ini mengenai bagaimana peran *account officer* dalam pembiayaan bermasalah, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini menfokuskan dalam penanganan pembiayaan bermasalah yang sudah terjadi dan penelitian terdahulu mengenai bagaimana meminimalisir pembiayaan bermasalah.

²⁴ Ade Sejar Wigati, *Analisis Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto*, (Skripsi: IAIN Purwokerto, 2019), 14-149.

3. Aprilia Trisnawati (2019) yang berjudul “Analisis Peranan *Account Officer* Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro IB Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deksriptif dengan jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan memperoleh sumber data secara primer dan sekunder. Hasil penelitian ini yaitu *account officer* memiliki peran dalam menganalisis permohonan pembiayaan dengan melakukan analisis 5C dan analisis yang dilakukan kurang optimal, sedangkan strategi yang dilakukan dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah dengan melakukan pengawasan dan pembinaan.²⁵ Persamaan dalam penelitian ini mengenai peran *account officer* dalam pembiayaan, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu menfokuskan pada pembiayaan mikro IB dengan cara pengawasan dan pembinaan, sedangkan penelitian ini mengenai penanganan terhadap risiko pembiayaan bermasalah dengan 4 strategi yang dilakukan.
4. Nur Lailatus Sya’adah dan Aslikhah (2019) yang berjudul “Peran *Account Officer* Dalam Manajemen pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan metode observasi,

²⁵ Aprilia Trisnawati, *Analisis Peranan Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro IB Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun*, (Skripsi: IAIN Ponorogo, 2019), 13-105.

wawancara dan dokumentasi. Hasil pada penelitian ini yaitu melakukan proses pembiayaan dan survei yang dilakukan menggunakan analisis 5C untuk mengawasi bagaimana pembiayaan nasabah, pihak *account officer* melakukan pengawasan dengan cara memantau rekening nasabah dan melakukan kunjungan kerumah nasabah, strategi yang digunakan untuk mengatasi risiko pembiayaan dengan cara menerapkan *restructuring*, melakukan somasi ketika nasabah sudah 3 bulan tidak membayar angsuran dan yang terakhir penarikan jaminan.²⁶ Persamaan penelitian ini mengenai peran dari *account officer*, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu mengenai manajemen pembiayaan dan penelitian ini menfokuskan bagaimana *account officer* menangani pembiayaan bermasalah dengan strategi yang ada.

5. Tika Septiani (2019) yang berjudul “Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan iB Aneka Guna Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam”. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan penelitian ini menggunakan metode observasi, angket, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka yang pengumpulan datanya menggunakan data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini yaitu peranan *account officer* sangatlah penting bagi suatu

²⁶ Nur Lailatus Sya'adah dan Aslikhah, *Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan*, (Jurnal: Universitas Yudharta Pasuruan, 2019), 210-219.

perbankan karena dapat mempengaruhi pada loyalitas nasabah, nasabah pembiayaan iB Aneka Guna disimpulkan bahwa nasabah sudah bisa dikatakan sudah memiliki loyalitas kepada bank karena sudah memenuhi karakteristik loyalitas pelanggan.²⁷ Persamaan dari penelitian ini bagaimana peran *account officer*, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan penelitian ini mengenai strategi penanganan pembiayaan bermasalah.

6. Widya Finalolita (2019) yang berjudul “Peran *Account Officer* (AO) Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Yang Ada Di KSPB BMT Al-Hijrah Bukit Tinggi”. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder dengan pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini bahwa *account officer* berperan penting dalam menganalisis permohonan pembiayaan dengan menggunakan analisis 5C dan tindakan yang dilakukan untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan pembiayaan, melakukan pendekatan kepada nasabah peminjam dan melakukan pengawasan secara terus

²⁷ Tika Septiani, *Peranan Account Officer Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan iB Aneka Guna Pada PT. Bank Riau kepri Cabang Pembantu Panam*, (Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019), 8-60.

menerus.²⁸ Persamaan penelitian ini peran *account officer* dalam pembiayaan bermasalah, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu dilakukan analisis dan pengawasan pada prosedur pembiayaan dan penelitian ini untuk menentukan strategi apa yang digunakan dalam penanganan pembiayaan bermasalah.

7. Anisah Listiyani (2018) yang berjudul “Peran *Account Officer* Dalam Mengatasi Risiko pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo”. Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder dan melalui metode wawancara, metode observasi, metode dokumentasi dan metode analisis data. Penelitian ini menghasilkan suatu deskripsi bahwa dalam manajemen pembiayaan dibutuhkan peran dari seorang *account officer* dari proses awal inisiasi, dokumentasi, komite pembiayaan, pencairan, kontrol atas transaksi dan dana pembiayaan diketahui tidak mengalami masalah, sedangkan strategi di KSPPS Marhaman Cabang Leksono dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah dengan menerapkan pengiriman surat teguran SP 1 sampai SP 3, strategi *kolection*, strategi *revitalisasi*, strategi penyelesaian melalui jaminan sampai

²⁸ Widya Finalolita, Peran Account Officer (AO) Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Yang Ada Di KSPPS BMT Al-Hijrah Bukit Tinggi, (Skripsi: UIN Imam Bonjol Padang, 2019), 9-48.

dengan *write off*.²⁹ Persamaan penelitian ini yaitu mengenai peran *account officer*, sedangkan perbedaannya pada strategi yang dilakukan dalam menangani pembiayaan bermasalah.

8. Endang Rusdianti dkk (2018) yang berjudul “Peran *Account Officer* Dalam Menekan Kredit Bermasalah Studi Pada BPR di Kab. Grobogan”. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena menggunakan angket untuk penelitiannya. Hasil pada penelitian ini menghasilkan bahwa variabel analisis kredit dan pengawasan berpengaruh positif terhadap usaha *account officer* dalam menekan kredit bermasalah artinya semakin ketat AO dalam melakukan analisis dan pengawasan berarti semakin baik dalam menekan kredit bermasalah dan seorang *account officer* berperan dalam pemberian pembiayaan dan kredit bermasalah tersebut.³⁰ Persamaan penelitian ini mengenai peran *account officer* dalam pembiayaan bermasalah, sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu melakukan pengawasan yang ketat terhadap usaha nasabah dan penelitian ini menerapkan 4 strategi dalam penanganan pembiayaan bermasalah.
9. Wulan Nur Ngaeni (2018) yang berjudul “Analisis Peran *Account Officer* Dalam Memaksimalkan Pembiayaan dan Meminimalisir Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Surya Melati

²⁹ Anisah Listiyani, *Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo*, (Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2018), 7-69.

³⁰ Endang Rusdianti dkk, *Peran Account Officer Dalam Menekan Kredit Bermasalah Studi Pada BPR di Kab. Grobogan*, (Jurnal: Universitas Semarang, 2018), 185-191.

Abadi Cabang Sambu". Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil pada penelitian ini peran *account officer* dalam dalam memaksimalkan pembiayaan dengan marketing mix yang terdiri dari 4P yaitu *product, price, promotion, dan physical evidence*. Sedangkan peran *account officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah mulai dari melakukan analisis dengan menggunakan 5C dan strategi yang digunakan untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yaitu strategi administrasi, strategi *recheduling*, penyitaan jaminan dan *write off*.³¹ Persamaan penelitian ini mengenai peran *account officer*, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu menerapkan marketing mix dan strategi administrasi, pada penelitian ini menerapkan 4 strategi dalam menangani pembiayaan bermasalah.

10. Novi Febriyanti (2018) yang berjudul "Implementasi Analisis Pembiayaan Dalam Menekan Tingkat Non Performing Financing (NPF) Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo". Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dan teknik pengumpulan data melalui

³¹Wulan Nur Ngaeni, *Analisis Peran Account Officer Dalam Memaksimalkan pembiayaan Dan Meminimalisir Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Surya Melati Abadi Cabang Sambu*, (Skripsi: IAIN Tulungagung, 2018), 74-146.

wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini bahwa implementasi analisis dengan menggunakan 5C+1S mempunyai dampak positif bagi pihak bank, penerapan analisis pembiayaan tersebut diterapkan saat calon debitur mengajukan permohonan pembiayaan dan hal tersebut dapat menekan pembiayaan bermasalah.³² Persamaan penelitian ini bagaimana mengurangi pembiayaan bermasalah, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu menerapkan 5C+1S pada saat permohonan pembiayaan dan penelitian ini menerapkan 4 strategi dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NAMA	PERSAMAAN	PERBEDAAN
Wanda Nurazizah, 2019	Penelitian tentang <i>account officer</i> dalam mengatasi pembiayaan atau kredit bermasalah.	Penelitian terdahulu menjelaskan mengenai strategi dalam mengatasi pembiayaan bermasalah, sedangkan penelitian ini menggunakan peran dan tidak menggunakan pemberian peringatan dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah.
Ade Sekar Wigati, 2019	Peranan <i>account officer</i> dalam pembiayaan bermasalah.	Penelitian terdahulu memfokuskan peran <i>account officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah, sedangkan pada penelitian ini memfokuskan peran <i>account officer</i> dalam menangani

³² Novi Febriyanti, *Implementasi Analisis Pembiayaan Dalam Menekan Tingkat Non Performing Financing (NPF) Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo*, (Skripsi: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018), 20-91.

		risiko pembiayaan bermasalah.
Aprilia Trisnawati, 2019	Peran <i>account officer</i> dalam pembiayaan bermasalah.	Penelitian terdahulu memfokuskan peran <i>account officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada pembiayaan mikro iB, sedangkan penelitian ini memfokuskan peran <i>account officer</i> dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah.
Nur Lailatus Sya'adah dan Aslikhah, 2019	Mengenai peranan <i>account officer</i> .	Penelitian terdahulu membahas tentang manajemen pembiayaan, sedangkan penelitian ini membahas tentang risiko pembiayaan bermasalah dengan menggunakan 4 strategi dalam penanganannya.
Tika Septiani, 2019	Bagaimana peranan <i>Account Officer</i> .	Penelitian terdahulu peran <i>account officer</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian ini bagaimana peran <i>account officer</i> dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono
Widya Finalolita, 2019	Peran <i>account officer</i> dalam suatu pembiayaan bermasalah.	Penelitian terdahulu memfokuskan meminimalisir pembiayaan bermasalah dengan analisis dan prosedur pemberian pembiayaan, sedangkan penelitian ini memfokuskan untuk menangani risiko pembiayaan bermasalah dengan strategi yang dapat dilakukan oleh <i>account officer</i> .
Anisa Listiyani, 2018	Bagaimana peran <i>account officer</i> .	Penelitian terdahulu peran <i>account officer</i> dalam mengatasi risiko pembiayaan

		bermasalah, sedangkan penelitian ini peran <i>account officer</i> dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 dengan strategi yang berbeda.
Endang Rusdianti Dkk, 2018	Peran <i>account officer</i> dalam menekan pembiayaan bermasalah.	Penelitian terdahulu menfokuskan menekan kredit bermasalah dengan pengawasan ketat yang berpengaruh pada usaha nasabah, sedangkan penelitian ini menfokuskan pada menangani risiko pembiayaan bermasalah dengan menerapkan 4 strategi yang dilakukan.
Wulan Nur Ngaeni, 2018	Peran <i>account officer</i> dalam pembiayaan bermasalah.	Penelitian terdahulu memfokuskan pemaksimalan pembiayaan dengan <i>marketing mix</i> dan meminimalisir pembiayaan bermasalah, sedangkan penelitian ini memfokuskan dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah dengan strategi yang dilakukan.
Novi Febriyanti, 2018	Bagaimana cara menekan kredit atau pembiayaan bermasalah.	Penelitian terdahulu menggunakan implementasi analisis pembiayaan untuk menekan pembiayaan bermasalah dengan analisis 5C+1S, sedangkan pada penelitian ini menggunakan 4 strategi dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah.

Sumber: Data diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian teori

1. *Account Officer*

a. Pengertian *account officer*

Account officer merupakan salah satu petugas lembaga keuangan yang mempunyai tugas untuk membantu beberapa direksi yang ada di sebuah lembaga keuangan seperti pada bidang pemasaran dan pembiayaan. *Account officer* diharuskan untuk bisa mempunyai keahlian dalam menganalisis pembiayaan dan memiliki pengetahuan teoritis yang mumpuni. Selain hal tersebut seorang *account officer* harus mempunyai keterampilan yang kompleks, karena mereka harus menguasai pemasaran, analisis pembiayaan dan juga dapat melakukan perhitungan tingkat risiko dan jadwal pengembalian pembiayaan.³³

Melakukan pemasaran produk dan layanan perbankan merupakan tugas utama seorang *account officer*. Mereka akan melakukan analisis pembiayaan setelah prospek mereka peroleh, sehingga setelah itu akan membuat suatu rekomendasi terhadap pemutus permohonan pembiayaan apakah layak untuk dibiayai. Dalam hal analisis pembiayaan hal pertama yang dapat dilakukan oleh *account officer* adalah melihat bagaimana kondisi usaha dengan seksama, keuangan, karakter dan prospek usaha yang

³³ Noel Chabannel Tohir, *Panduan lengkap menjadi Account Officer*, ,,,10.

dijalankan debitur, sehingga dapat dilihat bagaimana kemampuan debitur untuk mengembalikan pinjaman ketika jatuh tempo.

Account officer harus mampu memperhatikan aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kemampuan debitur dalam pengembalian pembiayaan. Dalam mengantisipasi risiko tidak kembalinya pembiayaan, *account officer* menerapkan analisis pembiayaan dengan prinsip 5C yang dapat dijabarkan yaitu *character, capacity, capital, condition and collateral*.³⁴

b. Peran *account officer*

Account officer merupakan salah satu pegawai bank yang mana mempunyai fungsi ganda, selain menjadi petugas bank yang harus mampu memenuhi target dan bisa berdampak baik terhadap perusahaannya *account officer* juga harus bisa melakukan pendekatan secara maksimal kepada nasabahnya dan mampu menciptakan hal positif lainnya.

Beberapa peran *account officer* yang mendasar, antara lain sebagai berikut:

1) Mengelola *account*

Account officer memiliki peran mengelola *account* hal ini dimaksudkan untuk membina nasabah agar memperoleh efisiensi dan optimal dari setiap transaksi keuangan dan juga dapat memenuhi tanggung jawabnya sebagai pegawai bank.

³⁴ Noel Chabannel Tohir, *Body Language for Bankers*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2016), 246-249.

2) Mengelola produk

Account officer harus mampu menjadi penghubung terhadap kebutuhan nasabah dengan produk yang dimiliki bank tersebut.

3) Mengelola pembiayaan

Menjadi *account officer* harus memiliki pengetahuan terhadap bisnis nasabahnya, hal ini dilakukan untuk mempermudah pemantauan atas pinjaman yang diberikan supaya tidak terjadi pembiayaan bermasalah dikemudian hari.

4) Mengelola penjualan

Pada dasarnya *account officer* merupakan pegawai paling penting dalam hal pemasaran produk, maka *account officer* harus memiliki karakter salesmanship yang bagus untuk memasarkan produknya.

5) Mengelola keuntungan

Account officer juga berperan dalam hal keuntungan yang diperoleh suatu bank, sehingga *account officer* harus yakin bahwa tindakannya dapat menguntungkan banknya.³⁵

2. Risiko

a. Pengertian risiko

Secara umum risiko dapat diartikan sebagai ketidakpastian berupa penyimpangan dari sesuatu yang diharapkan. Beberapa pengertian risiko secara ilmiah masih tetap beraneka ragam, antara

³⁵ Jopie Jusup, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), 8.

lain risiko merupakan suatu keadaan tidak pasti yang diambil dari sebuah keputusan dengan pertimbangan saat ini.

Kesimpulan dari beberapa pengertian tentang risiko adalah suatu kejadian yang mungkin akan berpotensi menimbulkan kerugian pada suatu perusahaan. Risiko muncul karena adanya ketidakpastian dimasa mendatang, adanya penyimpangan, dan tidak sesuai harapan perusahaan.³⁶

Dalam menangani risiko yang terjadi perlu adanya sebuah manajemen yang baik agar risiko dapat diatasi, manajemen risiko mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, mengoordinasi, memimpin dan mengawasi program penanggulangan risiko yang terjadi pada sebuah perusahaan.

b. Macam-macam risiko

Perbankan merupakan industri terdepan dalam penerapan manajemen risiko, dapat dikatakan bahwa industri perbankan merupakan industri yang melahirkan manajemen risiko yang kemudian diadopsi oleh industri lainnya. Sejak munculnya pemikiran manajemen risiko pertama kali yang disebut dengan basel 1 yang kemudian direvisi untuk lebih mengkomplekan seluruh risiko yang ada di bank dan disebut dengan basel 2.

Pada basel 2 dijelaskan beberapa risiko yang dihadapi oleh perbankan antara lain:

³⁶ Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 5.

1) Risiko pembiayaan

Risiko pembiayaan dapat dijelaskan sebagai risiko kerugian yang diakibatkan oleh pihak lain tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pembiayaan, hal ini dapat dikatakan risiko tidak dilunasi utang-utang pihak terkait.

2) Risiko pasar

Risiko pasar merupakan risiko pada neraca didalam atau diluarnya yang mengalami kerugian akibat perubahan harga pasar, seperti perubahan suku bunga, nilai tukar, harga saham serta harga komoditas.

3) Risiko operasional

Risiko operasional merupakan risiko yang dapat terjadi diakibatkan gagal atau kurangnya proses internal, sumber daya manusia yang ada dan sistem industri tersebut. Selain itu juga dapat disebabkan oleh risiko eksternal berupa risiko hukum dan risiko kepatuhan.

4) Risiko bisnis

Merupakan risiko yang berasal dari keputusan manajemen bank dalam persaingan bank serta bagaimana peluang pertumbuhan bank dalam pasar yang berubah-ubah

5) Risiko stratejik

Risiko ini berkaitan dengan keputusan bisnis dalam jangka panjang dan risiko dalam penerapan keputusan stratejik.

6) Risiko reputasi

Risiko reputasi ini dapat terjadi pada keseluruhan sektor bank tersebut. Risiko ini merupakan risiko yang diakibatkan oleh opini publik yang dapat merusak citra bank tersebut.³⁷

3. Pembiayaan

a. Pengertian pembiayaan

Pembiayaan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 merupakan penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat dipersamakan, pada pembiayaan harus ada persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lainnya yang mana pihak yang membutuhkan untuk di biayai harus mengembalikan uang atau tagihan tersebut pada jangka waktu tertentu disertai dengan bagi hasil.³⁸

Selain itu pembiayaan atau *financing* juga dapat diartikan sebagai pendanaan yang diberikan oleh sesuatu pihak terhadap pihak lain untuk investasi atau usaha yang telah direncanakan, hal ini dbisa dilakukan sendiri maupun lembaga.³⁹

Kesimpulan dari pernyataan di atas bahwa pembiayaan adalah suatu penyediaan uang yang diberikan terhadap nasabah perorangan atau lembaga berdasarkan perjanjian atau kesepakatan yang mana pihak peminjam akan mengembalikan pinjamannya

³⁷ Fachmi Basyaib, *Manajemen Risiko*, (Jakarta: Grasindo, 2007), 2-3.

³⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014),113.

³⁹ Binti Nur Asiyah, *Manajemen pembiayaan bank Syariah*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2019), 2.

pada jangka waktu yang telah ditentukan beserta bagi hasil sesuai kesepakatan bersama.

Sebelum pembiayaan disalurkan harus melakukan analisis terlebih dahulu. Analisis pembiayaan meliputi beberapa usaha nasabah antara lain latar usaha nasabah, prospek usaha, jaminan, dan faktor-faktor yang lain. Tujuan dari analisis pembiayaan ini untuk meyakinkan bank bahwa pembiayaan yang di salurkan tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.

b. Analisis pembiayaan

Analisis pembiayaan yang dilakukan akan berbeda-beda pada setiap bank akan tetapi secara garis besar analisis yang dilakukan tidak jauh berbeda dari umumnya.⁴⁰ Analisis 5C dan 7P merupakan analisis yang diperlukan dalam permohonan pemberian pembiayaan, seperti penjelasan dibawah ini:

1) Analisis 5C

Analisis ini salah satu analisis yang sering dipakai dalam analisis pembiayaan adalah prinsip 5C yaitu *character*, *capacity*, *capital*, *condition*, dan *collateral* yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap calon nasabah pembiayaan dengan penjelasan sebagai berikut;

⁴⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat*, (Jakarta: PTGamedia Pustaka Utama, 2014), 81.

a) *Character*

Character merupakan watak dari nasabah yang melakukan permohonan pembiayaan, hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah nasabah tersebut dapat dipercaya atau tidak. Latar belakang nasabah secara pribadi maupun pekerjaan dapat dijadikan acuan untuk analisis *character*, seperti gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hoby dan jiwa sosial.

b) *Capacity*

Capacity merupakan analisis untuk mengetahui dari kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya ketika jatuh tempo. Pada analisis ini dapat diketahui bagaimana kemampuan nasabah mengelola usahanya. Latar belakang pendidikan dan pengalaman menjadi pendorong bagi kemampuan nasabah dalam mengelola usahanya, sehingga akan terlihat bagaimana kemampuan nasabah dalam mengembalikan kewajibannya.

c) *Capital*

Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak, dapat dilihat dari laporan keuangan (neraca dan laporan laba/rugi) yang disajikan dengan melakukan pengukuran seperti dari segi likuiditas dan solvabilitasnya, rentabilitas dan ukuran lainnya. Analisis *capital* juga harus

menganalisis dari sumber mana saja modal yang ada sekarang ini, termasuk persentase modal yang digunakan untuk membiayai proyek atau usaha yang akan di jalankan, berapa modal sendiri dan berapa modal pinjaman.

d) *Condition*

Dalam analisis ini kondisi ekonomi, kondisi sosial dan kondisi politik menjadi perhitungan pada pemberian pembiayaan pada saat ini atau yang akan datang. Penilaian prospek dibidang usaha nasabah yang dibiayai hendaknya benar-bener memiliki prospek yang baik, sehingga kemungkinan pembiayaan bermasalah relatif kecil.

e) *Collateral*

Collateral merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan.⁴¹

2) Analisis 7P

a) *Personality*

Yaitu menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun kepribadian masa lalunya. Pada penilaian ini mencakup bagaimana sikap,

⁴¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, ,,,, 136-138.

emosi, tingkah laku dan tindakan nasabah dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

b) *Party*

Yaitu mengklasifikasikan nasabah kedalam golongan tertentu, hal ini didasarkan pada loyalitas nasabah, jumlah modal dan karakter nasabah. Pada golongan tertentu sesuai bank masing-masing nasabah akan mendapatkan fasilitas yang berbeda sesuai golongannya.

c) *Purpose*

Analisis *purpose* ini ditujukan untuk melihat dari tujuan nasabah melakukan pengambilan pembiayaan, selain itu juga dimaksudkan untuk mengetahui keinginan nasabah dalam jenis pembiayaannya. Tujuan pengambilan pembiayaan dapat bermacam-macam sesuai kebutuhan nasabah.

d) *Prospect*

Analisis ini dimaksudkan untuk menilai usaha nasabah dimasa yang akan datang, apakah memiliki keuntungan atau tidak. Hal ini penting mengingat jika suatu fasilitas pembiayaan yang dibiayai tanpa mempunyai prospek, bukan hanya bank yang rugi akan tetapi juga nasabah.

e) *Payment*

Merupakan penilaian bagaimana nasabah mengembalikan pembiayaan yang telah diambil atau dana yang digunakan sebagai pengembalian pembiayaan berasal dari sumber mana saja, karena semakin banyak sumber penghasilannya maka akan semakin baik terhadap tingkat pengembalian pinjamannya. Sehingga apabila usaha nasabah yang dibiayai bank rugi akan ditutupi pembayaran pembiayaannya oleh usaha lainnya.

f) *Profitability*

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. Pengukuran *Profitability* dilakukan secara priode ke priode, apakah usaha nasabah akan mengalami peningkatan atau sebaliknya dengan adanya dana yang dimiliki dari pihak bank.

g) *Protection*

Tujuannya adalah bagaimana menjaga agar pembiayaan yang diberikan mendapatkan jaminan perlindungan, sehingga pembiayaan yang akan diberikan benar-benar aman. Perlindungan yang diberikan dapat berupa jaminan barang atau jaminan orang atau jaminan asuransi.⁴²

⁴² Ibid.,138-139.

4. Pembiayaan Bermasalah

a. Pengertian pembiayaan bermasalah

Pembiayaan bermasalah atau *non performing financing* merupakan risiko yang terkandung dalam setiap pemberian pembiayaan oleh bank. Risiko tersebut berupa keadaan dimana pembiayaan tidak dapat kembali tepat pada waktunya.⁴³

Pembiayaan bermasalah merupakan pembiayaan yang disalurkan pihak bank terhadap nasabah pembiayaan dan nasabah sendiri tidak dapat melakukan pembayaran atau melakukan angsuran sesuai perjanjian yang telah di tanda-tangani oleh pihak bank dan nasabah, pembiayaan bermasalah ini akan berakibat pada kerugian bank berupa dana pembiayaan yang tidak kembali dan juga tidak dapat menerima bagi hasil.⁴⁴ Pembiayaan yang tergolong kurang lancar, pembiayaan diragukan dan pembiayaan macet merupakan penggolongan yang ada di dalam pembiayaan bermasalah.⁴⁵

Ada beberapa pengertian pembiayaan bermasalah, antara lain sebagai berikut;

- 1) Pembiayaan yang didalam pelaksanaannya belum mencapai/memenuhi target yang diinginkan bank.
- 2) Pembiayaan yang memiliki kemungkinan timbulnya risiko dikemudian harus bagi bank dalam arti luas.

⁴³ YLBHI dan PSHK, *Panduan Bantuan Hukum Di Indonesia*, (Jakarta: Sentralisme Production, 2006), 154.

⁴⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan*,(Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 125.

⁴⁵ Iswi Hariyani, *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet*,(Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), 35.

- 3) Mengalami kesulitan di dalam penyelesaian kewajibannya, hal ini dapat berupa pembayaran pokok atau pembayaran bagi hasil, denda, serta biaya bank yang menjadi beban debitur.
- 4) Pembiayaan dimana pembayaran pokok dan bagi hasil dalam bahaya, apabila sumber-sumber pembayaran tersebut diperkirakan tidak cukup untuk membayar kembali pembiayaan sehingga belum memenuhi target yang diinginkan oleh bank.
- 5) Pembiayaan yang terjadi cedera janji dan berpotensi terhadap kerugian pada usaha nasabah sehingga memiliki risiko dikemudian hari bagi bank dalam arti luas.
- 6) Mengalami kesulitan di dalam penyelesaian kewajiban-kewajiban terhadap bank, baik dalam bentuk pembayaran kembali pokoknya, pembayaran bunga, maupun pembayaran ongkos-ongkos bank yang menjadi beban nasabah debitur yang bersangkutan.
- 7) Pembiayaan yang tergolong dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan dan macet serta golongan lancar yang berpotensi menunggak.⁴⁶

Semakin dini bank menganggap pembiayaan menjadi bermasalah maka akan semakin baik karena penyelamatan yang

⁴⁶Ikatan Bankir Indonesia, *Bisnis Kredit Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Utama, 2015), 91-92.

dilakukan juga semakin dini sehingga permasalahan tidak terlanjur parah dan masih dapat diselesaikan.

Pembiayaan bermasalah ini dapat dilihat bagaimana kualitas pembiayaan tersebut saat disalurkan. Untuk menentukan berkualitas tidaknya suatu pembiayaan perlu diberikan ukuran-ukuran tertentu. Bank Indonesia menggolongkan kualitas pembiayaan menurut ketentuan berikut.

1) Lancar (*pas*)

Kriteria suatu pembiayaan dapat dikatakan lancar apabila:

- a) Pembayaran angsuran pokok dan bagi hasil tepat waktu.
- b) Memiliki mutasi rekening yang aktif, atau
- c) Pembiayaan yang dijamin dengan jaminan tunai (*cash collateral*)

2) Perhatian khusus (*special mention*)

Kriteria pembiayaan bermasalah dalam perhatian khusus apabila:

- a) Tunggakan pembayaran melebihi 90 hari.
- b) Kadang-kadang terjadi cerukan.
- c) Pernah terjadi pelanggaran terhadap kontrak perjanjian.
- d) Mutasi rekening relatif aktif.
- e) Adanya pinjaman baru.

3) Kurang lancar (*substandard*)

Suatu pembiayaan dikatakan kurang lancar apabila:

- a) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran melampaui 120 hari.
 - b) sering terjadi cerukan.
 - c) Pelanggaran terhadap perjanjian.
 - d) Reputasi rekening leraktif rendah.
 - e) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur.
 - f) Dokumen pinjaman yang lemah.
- 4) Diragukan (*doubtful*)

Dikatakan diragukan apabila memenuhi kriteria berikut antara lain:

- a) Terdapat tunggakan angsuran melampaui 180 hari.
 - b) Cerukan yang bersifat permanen.
 - c) Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari.
 - d) Terjadi kapitalisasi bunga.
- 5) Macet (*loss*)

Kualitas pembiayaan dikatakan macet apabila memenuhi kriteria berikut antara lain:

- a) Tunggakan pembayaran melampaui 270 hari.
- b) Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru.
- c) Jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai yang wajar.⁴⁷

⁴⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 117-119.

Pembiayaan bermasalah merupakan pembiayaan yang kualitas pembiayaannya digolongkan kedalam pembiayaan yang kurang lancar (*substandar*), pembiayaan diragukan (*doubtful*) dan pembiayaan macet (*loss*).⁴⁸

b. Faktor terjadinya pembiayaan bermasalah

Pembiayaan yang diberikan terhadap nasabah selalu mengalami dinamika hingga dana tersebut kembali ke kas bank, selain itu ada kalanya mengalami hambatan hingga pembiayaan bermasalah lainnya. Sebelum terjadinya sebuah pembiayaan bermasalah ada beberapa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah antara lain:

1) Faktor internal (berasal dari pihak bank)

- a) Kurangnya ketelitian pada saat analisis data nasabah
- b) Tidak adanya prediksi yang baik
- c) Kolusi dari pihak analisis kredit sehingga analisis dilakukan secara subjektif⁴⁹
- d) Dukungan data bisnis nasabah tidak menjadi perhatian dalam pemberian pembiayaan.
- e) Rasio keuntungan nasabah tidak menjadi prioritas atas studi kelayakan pembiayaan.

⁴⁸ Gunarto Suhardi, *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum*, (Yogyakarta: Kanisius, 2003), 104.

⁴⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 109.

- f) Tidak memperhatikan kemampuan nasabah yang terwujud dalam akad pembiayaan.
- g) Aspek jaminan tidak diperhitungkan.
- h) Pembiayaan modal kerja tidak didasarkan kepada bisnis usaha nasabah.
- i) Proyeksi penjualan tidak memperhitungkan kebiasaan bisnis dan kurang memperhitungkan kompetitor.
- j) Lemahnya supervisi dan monitoring.
- k) Terjadi campur tangan internal bank sehingga proses pemberian pembiayaan tidak didasarkan pada praktek perbankan yang sehat.

2) Faktor eksternal

- a) Usaha nasabah masih baru.
- b) Usaha nasabah mengalami titik jenuh.
- c) Tidak mampu menanggulangi masalah atau kurang menguasai usahanya.
- d) Nasabah memiliki sifat yang tidak amanah.
- e) Terjadinya bencana alam.
- f) Terpengaruhnya dari kebijakan pemerintah.⁵⁰

c. Teknik penyelamatan pembiayaan bermasalah

Dalam pembiayaan bermasalah harus dilakukan penyelamatan supaya tidak menimbulkan kerugian bagi pihak

⁵⁰ Binti Nur Asiyah, *Manajemen pembiayaan bank Syariah*,,,,,.261-262.

bank. Penyelamatan yang dilakukan dapat berupa memberikan keringanan berupa jangka waktu atau angsuran terutama bagi pembiayaan terkena musibah bahkan dapat melakukan penyitaan bagi pembiayaan yang sengaja lalai untuk membayar.

Penyelamatan terhadap pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) *Resheduling* (penjadwalan kembali)

Adalah berubahnya jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya dalam jatuh tempo pembiayaan.

2) *Reconditioning* (persyaratan kembali)

Persyaratan kembali yaitu merubah sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan antara lain:

1. Perubahan jadwal pembayaran
2. Perubahan jumlah angsuran
3. Perubahan jangka waktu
4. Perubahan bagi hasil
5. Perubahan proyeksi
6. Pemberian potongan

3) *Restructuring* (Penataan kembali)

Penataan kembali dilakukan dengan merubah persyaratan pembiayaan antara lain;

- a) Penambahan dana fasilitas pembiayaan

- b) Perubahan akad pembiayaan
- c) Perubahan pembiayaan menjadi surat berharga syariah jangka waktu menengah
- d) Perubahan pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan nasabah.⁵¹

d. Teknik Penyelesaian pembiayaan bermasalah

Penyelesaian ini dilakukan untuk mengembalikan dana bank yang ada di nasabah pembiayaan bermasalah. Berikut merupakan langkah-langkah yang dapat diambil antara lain:

- 1) Penyelesaian melalui eksekusi jaminan
- 2) Penyelesaian lewat Badan Arbitrase Syariah Nasional

Penyelesaian ini dilakukan apabila nasabah tidak menunaikan kewajibannya atau terjadi perselisihan diantara kedua belah pihak dan tidak tercapai melalui musyawarah maka dilakukan penyelesaian melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional.

3) Penyelesaian melalui litigasi

Penyelesaian ini dilakukan apabila nasabah tidak memiliki iktikad baik untuk melunasi kewajibannya sedangkan ia masih mempunyai harta yang kekayaan lain yang tidak dikuasai bank.

⁵¹ Ibid.,265-266

4) Hapus buku dan hapus tagih

Hapus buku dan hapus tagih merupakan tindakan bank dengan menghapus kewajiban yang tidak terbayarkan oleh nasabah dan tidak menagih kembali.⁵²

Hapus buku merupakan pinjaman macet yang yang tidak dapat ditagih lagi dihapusbukukan dari neraca dan dicatat pada rekening administratif. Penghapusbukuan pinjaman macet tersebut dibebankan pada akun penyisihan penghapusan aktiva produktif, meskipun pinjaman macet telah dihapusbukukan, hal ini hanya bersifat administratif sehingga penagihan terhadap debitur bisa dilakukan. Sedangkan hapus tagih pada umumnya baru dilakukan oleh pihak bank jika portofolio pinjaman macet tersebut sudah sulid untuk ditagih atau karena biaya penanganannya sangat besar.⁵³

IAIN JEMBER

⁵² Ibid.,269.

⁵³ Sudjana, *Kebijakan Kredit Yang Dihapusbukukan atau Dihapu Tagih Oleh Bank BUMN Dalam Perspektif Kepastian Hukum*, (Jurnal: Universitas Padjadjaran, 2018), 338.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan metode suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan untuk menemukan dan mengembangkan serta menguji kebenaran suatu masalah atau pengetahuan guna mencari solusi atau pemecahan masalah tersebut.⁵⁴ Dalam melakukan penelitian tentang peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono menggunakan beberapa teknik dan metode penelitian seperti dibawah ini:

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah,(sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna dan mengkontruksi fenomena dari pada generalisasi.⁵⁵

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat ini. Penelitian deskriptif memusatkan

⁵⁴ Rukin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), 5.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 26.

perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.⁵⁶

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian lapangan atau *field research* yang memiliki arti suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengambil data dilapangan.⁵⁷

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian ini hendak dilakukan dan membatasi wilayah yang akan dilakukan penelitian merupakan tempat penelitian dan kegiatan penelitian dilakukan, pada penelitian ini melakukan penelitian di BMT Masalahah lil Ummah yang berada di Jl. Ahmad Yani No.112 Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember, Jawa Timur 68181.

C. Subjek penelitian

Pada subjek penelitian sebagai informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive* atau penentuan yang dilandasi tujuan dan pertimbangan tertentu terlebih dahulu yaitu informan tersebut dianggap paling mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti.⁵⁸ Peneliti melampirkan subjek yang ingin diteliti antara lain;

⁵⁶ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2011), 34-35.

⁵⁷ Slamet Riyanto dan Aglis andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Sleman: Deepublihs, 2020), 4.

⁵⁸ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), 369.

- a. Muhammad Hezamullah selaku Teller BMT Masalahah lil Ummah Sukowono Jember
- b. Ahmad romly selaku Admin pembiayaan BMT Masalahah il Ummah Sukowono Jember
- c. Ahmad Zayyadi selaku *Account officer* di BMT Masalahah il Ummah Sukowono Jember
- d. Khadijah salah satu Nasabah Pembiayaan di BMT Masalahah lil Ummah Sukowono

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh seseorang peneliti untuk mendapatkan data-data dari masyarakat atau sumber yang dibutuhkan penelitiannya agar dapat menjelaskan masalah pada penelitian yang dilakukan.⁵⁹ Teknik pengumpulan data yang diperlukan adalah yang paling tepat sehingga data yang di dapat benar-benar valid dan reliabel.⁶⁰ Pada pebelitian ini menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data antara lain:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu instrumen pengumpulan data berupa pengamatan atau catatan pencatatan secara teliti dan sistematis mengenai gejala-gejala (*phenomena*) yang sedang diteliti.⁶¹ Nasution mendefinisikan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu

⁵⁹ Yuni Sare, *Antropologi SMA MA Kelas XII*, (Jakarta: Grasindo, 2007), 117.

⁶⁰ Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019) ,30.

⁶¹ Firdaus dan Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metode Penelitian*, (Sleman: Deepublish, 2018), 104.

pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda luar angkasa) dapat di observasi dengan jelas.⁶²

Adapun yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono?
- b. Bagaimana strategi *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono?

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang wawancarai komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 106.

pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.⁶³

Data yang ingin diketahui pada penelitian ini yang melibatkan informan tersebut mengenai Peran *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Brmasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di BMT Masalah lil Ummah Sukowono.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu. Dokumentasi tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi itu dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar maupun foto dan lain sebagainya, disamping itu adapula material budaya atau hasil karya seni yang merupakan sumber informasi dalam penelitian kualitatif ini.⁶⁴

Adapun data yang ingin diperoleh dengan dokumentasi antara lain;

- a. Sejarah berdirinya BMT il Ummah Sukowono Jember
- b. Struktur pegawai BMT lil Ummah Sukowono Jember
- c. Dokumentasi yang relevan dari berbagai sumber yang dilakukan validitasnya untuk memperkuat analisis pada objek pembahasan yang di teliti.

⁶³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan penelitian Gabungan*,,,,,,,,,, 372.

⁶⁴ *Ibid.*, 391.

E. Analisis data

Analisis data merupakan suatu upaya dalam menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan dan tatanan bentuk sesuai yang diuraikan tersebut tampak dengan jelas terlihat dan mudah dicerna atau ditangkap maknanya.⁶⁵

Analisis data menguraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis data ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan, sintesis data serta pencarian pola, pengungkapan hal yang penting, dan penentuan apa yang dilaporkan. Analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data.⁶⁶

Adapun langkah-langkah dalam kegiatan penelitian ini menggunakan model analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data dapat dilakukan dengan pencermatan data, penggolongan, serta memilah mana data yang tidak diperlukan. Selain itu, mengorganisasikan data secara tepat sehingga untuk pengambilan kesimpulan menjadi tepat. Pada kegiatan ini data dapat disederhanakan dalam berbagai macam cara dengan seleksi yang ketat. Hal ini dapat dilakukan melalui uraian singkat atau eksplorasi untuk menggolongkan dalam suatu pola tertentu.

⁶⁵ Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffay, 2019), 90.

⁶⁶ IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 75.

2. Penyajian data

Penyajian data tidak dapat dipisahkan aktivitas pengumpulan data pada tahap awal. Penyajian data harus disesuaikan dengan kepentingan penelitian. Data-data mana saja yang akan disajikan sangat tergantung pada fokus penelitian yang telah ditetapkan. Penyajian dapat dilakukan dengan menggunakan deskripsi, eksplorasi, tabel, diagram, matrik yang digunakan sesuai kebutuhan penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan perlu memperhatikan pada persoalan data yang akan disajikan dalam penelitian, dengan demikian terdapat kesinkronan dalam penyajian dan kesimpulan.⁶⁷

F. Keabsahan data

Keabsahan data merupakan padanan dari konsep validitas dan keandalan menurut versi penelitian kualitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigma sendiri. Penetapan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu.⁶⁸

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dengan

⁶⁷ Sugiarti dkk, *Desain Penelitian Kualitatif Sastra*, (Malang: UMM Press, 2020), 88-90.

⁶⁸ Muh. Fitrah dan Luthfiah, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan kelas dan Studi Kasus*, (Jawa Barat: : CV Jejak, 2017), 92.

membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat dicapai dengan jalan sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakannya secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintah
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁶⁹

G. Tahap-tahap penelitian

Pada tahap-tahap penelitian berisikan tentang proses pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan. Tahap-tahap penelitiann yang akan dilakukan dimulai dari tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan penelitian dan tahap penyelesaian. Berikut penjelasan tahap-tahap tersebut:

1. Tahap pra lapangan
 - a. Menyusun rencana penelitian.
 - b. Memilih objek penelitian yang akan diteliti.
 - c. Melakukan observasi terhadap objek penelitian.

⁶⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 330-331.

- d. Melakukan pengajuan judul kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pengajuan judul untuk penelitian ini dilengkapi dengan latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.
 - e. Peninjaun terhadap kajian pustaka dan mencari referensi penelitian terdahulu dan kajian teori sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.
 - f. Melakukan konsultasi proposal terhadap pembimbing.
 - g. Mengurus perizinan untuk penelitian lapangan.
 - h. Mempersiapkan alat dan lainnya untuk penelitian lapangan.
2. Tahap pelaksanaan penelitian

Pada tahap ini setelah peneliti mendapatkan izin untuk penelitian maka peneliti memasuki objek penelitian dan melakukan penelitian langsung terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian. Penelitian langsung yang dilakukan dimaksudkan untuk mendapatkan informasi mengenai peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

3. Tahap penyelesaian

Pada tahap ini peneliti melakukan analisis data dan melakukan penulisan dari hasil penelitian yang dilakukan dengan melalui tahap-tahap yang sudah ditentukan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BMT Masalah lil Ummah Sukowono

Desa sukowono terletak di Kecamatan Sukowono Kabupaten Jember yang sebelumnya tidak pernah ada lembaga keuangan syariah yang bisa menyentuh masyarakat kecil dan sektor ekonominya sehingga pelaku usaha mikro kesulitan dalam mengembangkan usahanya. Menyadari akan hal tersebut, KH. Ahmad Baqir Faruq (Almarhum) menawarkan sistem simpanan terhadap masyarakat yang menjadi anggota pengajian yang diselenggarakan setiap malam minggu di Pondok Pesantren Mambaul Ulum Dusun Kampung Tengah Sukowono.⁷⁰ Sistem simpanan yang dilakukan setiap malam minggu berjalan lancar dan anggota yang melakukan sistem simpanan tersebut semakin banyak. Berawal dari sinilah di rintisnya lembaga keuangan syariah yang dikenal dengan BMT Masalah lil Ummah Sukowono.

Baitul Maal wa Tamwil Masalah lil Ummah atau disingkat BMT MU yang berdiri pada tanggal 14 Februari 2014 yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.112 Sukowono Jember, yang diresmikan oleh Bapak Ir. H. Mirfano selaku Kepala Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Menengah Kabupaten Jember. Pendirian BMT Masalah Lil Ummah ini mendapat dukungan penuh dari masyarakat sekitar, sehingga BMT

⁷⁰ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

Maslahah lil Ummah Sukowono merupakan lembaga yang berbadan hukum dengan No. 518/024.BH/XVI/410/2014.⁷¹

BMT Maslahah lil Ummah Sukowono merupakan lembaga keuangan syariah yang beroperasi seperti BMT pada umumnya, yang memiliki visi dan misi sebagai lembaga keuangan syariah untuk membantu mengembangkan pengusaha kecil dalam meningkatkan produktifitas usahanya dengan pengelolaan yang profesional dan memiliki slogan meraih barokah dengan syariah. Saat ini harapan tersebut sudah terwujud dengan kerja keras para pihak pengelola dan pihak-pihak lain yang terkait, sehingga BMT Maslahah lil Ummah memiliki perencanaan untuk mengembangkan usaha kecil masyarakat sekitar terutama di daerah Sukowono.

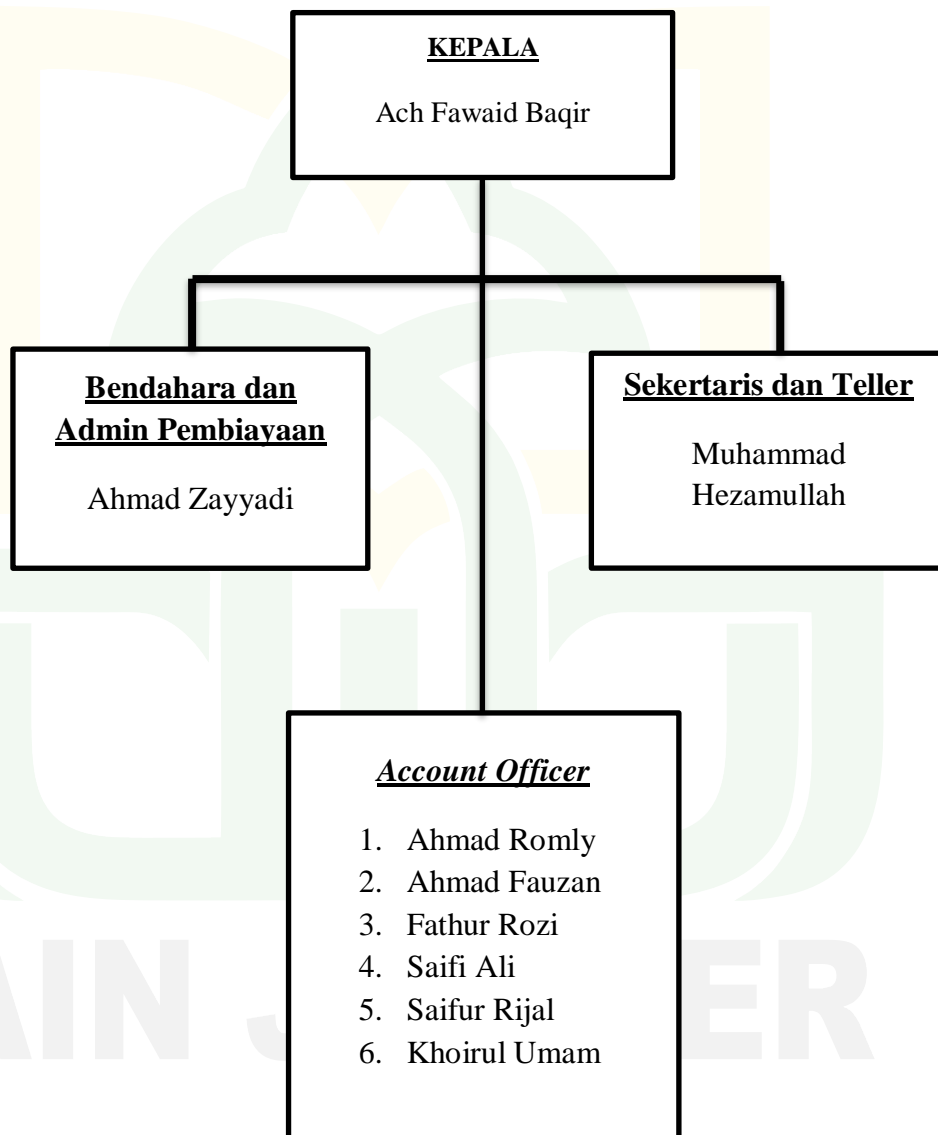
Modal awal yang digunakan sebagai alat transaksi di BMT Maslahah lil Ummah berasal dari simpanan masyarakat yang mengikuti pengajian rutin setiap malam minggu. Modal yang ada dikelola dengan baik sehingga nasabah di BMT Maslahah lil Ummah semakin banyak dan setiap sebulan sekali diadakan rapat rutin oleh kepala BMT Maslahah lil Ummah bersama semua karyawan untuk membahas kinerja selama sebulan apakah mengalami perkembangan atau tidak, selain itu juga membahas mengenai pembiayaan bermasalah yang terjadi pada nasabah.⁷²

⁷¹ Sumber: BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono

⁷² Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

2. Struktur Organisasi BMT Masalahah lil Ummah

Tabel 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI
BMT MASLAHAH LIL UMMAH
SUKOWONO JEMBER JAWA TIMUR**

Sumber: BMT Masalahah lil Ummah Sukowono

3. Produk-produk BMT Masalah Lil Ummah Sukowono

a. Tabungan

1) Tabungan umum

Tabungan umum merupakan tabungan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu, tabungan ini menggunakan akad wadiah yad addlomanah.

Beberapa keuntungan bagi nasabah yaitu;

- a) Aman dan transparan
- b) Bebas riba, transaksi mudah dan sesuai syariah
- c) Bagi hasil menguntungkan dan halal
- d) Tanpa biaya administrasi bulanan
- e) Ikut membantu sesama ummat (Ta'awwun)

Adapun persyaratannya yaitu;

- a) Foto Copy kartu identitas (berupa KTP /SIM)
- b) Setoran awal minimal Rp. 10.000
- c) Setoran berikutnya minimal Rp. 1.000
- d) Administrasi pembukaan tabungan Rp. 5.000

2) Tabungan berjangka mudharabah

Merupakan tabungan yang dapat ditarik sesuai jangka waktu yang telah disepakati yaitu 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan dan 12 bulan dengan menggunakan akad mudharabah. Adapun keuntungan bagi nasabah antara lain:

- a) keuntungan bagi nasabah 10% pertahun

- b) Bisa dijadikan jaminan pembiayaan
- c) Terdapat nisbah bagi hasil penyimpanan di BMT

Adapun persyaratannya yaitu:

- a) Mengisi formulir permohonan pembukaan mudharabah berjangka (deposito)
 - b) Menyerahkan Foto copy identitas nasabah berupa KTP/SIM
 - c) Setoran awal Rp. 1.000.000
- 3) Tabungan idul fitrih

Merupakan tabungan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hari raya idul fitrih dan menggunakan akad wadiah yadh addlomanah. Adapun keuntungan bagi nasabah tabungan idul fitrih antara lain:

- a) Transaksi mudah dan transparan
- b) Aman dan terhindar dari riba
- c) Mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan dapat berupa uang atau berupa barang untuk kebutuhan hari hari sesuai kebijakan BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono Jember
- d) Dapat digunakan sebagai jaminan

4) Tabungan haji

Yaitu merupakan tabungan untuk membantu nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan tabungan ini menggunakan

akad wadiah yad addlomanah. Adapun keuntungannya bagi nasabah antara lain:

- a) Mudah melakukan setoran sewaktu-waktu
- b) Mudah memantau perkembangan dana dengan mendapatkan laporan mutasi transaksi berupa buku tabungan
- c) Mendapatkan bagi hasil
- d) Aman dan terhindar dari riba
- e) Dapat mengajukan dana talang haji bagi calon jamaah haji yang ingin memperoleh porsi keberangkatan haji pada tahun yang direncanakan.

Adapun persyaratannya antara lain:

- a) Pembukaan rekening dikantor BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono Jember
- b) Menyerahkan foto copy identitas berupa KTP/ SIM yang masih berlaku
- c) Setoran awal minimal Rp. 500.000 dan selanjutnya minimal Rp. 100.000
- d) Penarikan hanya untuk kebutuhan keberangkatan haji atau karena ada udzur syar'i
- e) Pendaftaran porsi keberangkatan haji
 - i. Saldo tabungan diatas Rp. 25.000.000

- ii. Menyerahkan dua lembar foto copy KTP suami istri, surat nikah dan kartu keluarga.
- iii. Biaya administrasi Rp. 250.000

5) Tabungan umrah

Merupakan tabungan untuk membantu nasabah yang ingin melaksanakan ibadah umrah dan tabungan ini menggunakan akad wadiah yad addlomanah. Adapun persyaratan dan ketentuannya antara lain:

- a) Setoran awal minimal Rp. 1.000.000
- b) Setoran berikutnya sesuai dengan perencanaan keberangkatan
- c) Ketentuan berangkat sesuai dengan jadwal travel umrah
- d) Perencanaan pemberangkatan minimal 3 bulan dan maksimal 36 bulan
- e) Setoran dapat dilakukan setiap minggu, bulan atau musim
- f) Penarikan hanya untuk kebutuhan keberangkatan umrah atau ada udzur syar'i
- g) Administrasi pembukaan tabungan Rp. 20.000⁷³

b. Pembiayaan

1) Pembiayaan mudharabah (bagi hasil)

Pembiayaan ini merupakan pembiayaan modal kerja sepenuhnya modal dari BMT Masalah Lil Ummah, sedangkan

⁷³ Brosur produk-produk BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember

nasabah pembiayaan mudharabah atau calon nasabah menyediakan usaha dan manajemennya. Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan hasil untuk turut serta mewakili atau menggugurkan hak-haknya dalam manajemen usaha tersebut.

2) Pembiayaan musyarakah (penyertaan)

Pembiayaan musyarakah merupakan pembiayaan berupa sebagian modal yang diberikan kepada anggota dari modal keseluruhannya. Masing-masing pihak bekerja dan memiliki keuntungan dari usaha ini dan akan dibagikan menurut proporsi penyertaan modal atau sesuai dengan kesepakatan bersama.

3) Pembiayaan murabahah (jual beli)

Pembiayaan ini atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama di tambah keuntungan BMT Masalah Lil Ummah. Keuntungan yang dimaksud adalah selisih antara harga jual dengan harga asal yang telah disepakati bersama.

4) Pembiayaan ba' bitsamanil ajil (jual beli)

Merupakan pembiayaan dengan sistem jual beli yang dilakukan secara angsuran terhadap pembelian suatu barang. Jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh pengguna jasa sebesar jumlah harga barang dan keuntungan yang telah disepakati bersama.

5) Pembiayaan rahn (gadai)

Merupakan pembiayaan dengan menggunakan akad perjanjian pinjam-meminjam dengan meyerahkan barang sebagai tanggungan hutang dan BMT Maslahah Lil Ummah mendapatkan ujroh/ jasa atas penitipan agunan sesuai kesepakatan bersama.

Adapun persyaratan pembiayaan antara lain:

- 1) Membuka rekening tabungan
- 2) Foto copy KTP suami istri atau wali
- 3) Foto copy Akte Nikah
- 4) Foto copy KK
- 5) Jaminan, bagi pembiayaan Rp. 1 juta keatas.⁷⁴

Selain itu juga ada beberapa ketentuan mengenai penyaluran pembiayaan, antara lain;

- 1) Plafon pinjaman
 - a. Tanpa jaminan Rp. 500 ribu s/d Rp. 950 ribu
 - b. Menggunakan jaminan Rp. 1 juta s/d Rp. 250 juta
2. Nisbah bagi hasil
 - a. Jangka waktu harian dan mingguan sebesar 3%
 - b. Jangka waktu bulanan 2,5%⁷⁵

⁷⁴ Brosur produk-produk BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono Jember

⁷⁵ Sumber: BMT Maslahah lil Ummah

4. Prosedur permohonan pembiayaan di BMT Maslahah lil Ummah

Dalam pemberian pembiayaan BMT Maslahah lil Ummah Sukowono ada beberapa tahapan bagi nasabah untuk mendapatkan pembiayaan ini, antara lain:

a. Permohonan pembiayaan

Dalam permohonan pemberian pembiayaan langkah pertama yang harus dilakukan oleh calon nasabah pembiayaan yaitu mengisi formulir permohonan pembiayaan dengan disertai persyaratan yang telah ditentukan pihak BMT Maslahah Lil Ummah.

b. Survei

Tahap kedua dari permohonan pembiayaan ini adalah survei. Survei dilakukan oleh *account officer* terhadap calon nasabah pembiayaan, kecuali pada nasabah lama pihak *account officer* hanya melihat bagaimana orientasi pembiayaan sebelumnya apakah tergolong lancar atau tidak. Seperti yang diungkapkan oleh Teller BMT Maslahah Lil Ummah yaitu:

“Dalam memberikan pembiayaan kami tidak sembarangan, pihak *account officer* melakukan survei terlebih dahulu supaya tidak terjadi risiko pembiayaan bermasalah dikemudian hari”⁷⁶

BMT Maslahah Lil Ummah tidak semena-mena dalam memberikan pembiayaan, hal ini dilakukan untuk mencegah

⁷⁶ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

adanya pembiayaan bermasalah. Analisis pembiayaan yang dilakukan dalam mencegah pembiayaan bermasalah ini dengan menerapkan unsur kehati-hatian yang dilakukan dalam pelaksanaan survei dengan menggunakan 5 analisis yaitu:

1) Karakter/watak

Analisis ini merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui bagaimana karakter dari calon nasabah yang ingin melakukan permohonan pembiayaan. Dalam analisis ini dapat melihat bagaimana latar belakang keluarganya, hobi, cara hidup dan kebiasaan-kebiasaan lainnya. Hal ini biasanya mencakup kejujuran calon nasabah dalam usahanya yang berpengaruh terhadap usaha memenuhi kewajibannya terhadap pihak bank, hal ini dilakukan untuk menunjukkan bahwa nasabah tersebut dapat dipercaya dalam pengembalian pembiayaannya dikemudian hari.

2) Kemampuan membayar kembali

Kemampuan merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam membayar pembiayaan, kemampuan nasabah dapat dilihat dari pengalaman dalam mengelola usahanya.

3) Modal

Analisis ini melihat bagaimana kemampuan calon nasabah dalam penggunaan modal yang dimiliki.

4) Kondisi ekonomi

Dalam penilaian pembiayaan juga menilai kondisi ekonomi yang terjadi saat ini atau masa yang akan datang.

5) Jaminan

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah berupa fisik atau non fisik. Seperti BPKB, sertifikat, emas, motor dan lainnya.

c. Realisasi

Dalam realisasi ini merupakan tahap pencairan dari pihak BMT dan sekaligus menjelaskan angsuran yang harus disetor oleh calon debitur pada setiap minggu atau bulan, serta biaya administrasi. Pencairan dapat dilakukan oleh pihak *account officer* sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor BMT, akan tetapi ketika pembiayaan diatas 10 juta pencairan dilakukan di kantor BMT. Dalam pembayaran angsuran ada petugas BMT yang datang dan juga bisa melakukan setoran angsuran langsung di kantor BMT.⁷⁷

5. Kualitas pembiayaan bermasalah di BMT Maslahah lil Ummah

1) Lancar

Kriteria pembiayaan bermasalah dapat dikatakan lancar apabila;

- a. Pembayaran angsuran pokok dan bagi hasil tepat waktu dan belum terjadi tunggakan kurang dari 1 bulan

⁷⁷ Ibid

3. Kurang lancar

Kriteria pembiayaan bermasalah dapat dikatakan kurang lancar apabila;

- a. Terdapat tunggakan angsuran melampaui 1 bulan
- b. Pernah terjadi pelanggaran dalam perjanjian

4. Diragukan

Kriteria pembiayaan bermasalah dapat dikatakan diragukan apabila;

- a. Tunggakan angsuran melampaui 2 bulan
- b. Terjadi wanprestasi
- c. Dokumen pinjaman lemah

5. Macet

Kriteri pembiayaan bermasalah dapat dikatakan macet apabila;

- a. Tunggakan melampaui 3 bulan
- b. Debitur mengalami masalah keuangan
- c. Jaminan tidak dapat dicairkan⁷⁸

B. Penyajian Data dan Analisis Data

1. Peran *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah

Pada dasarnya *account officer* merupakan bagian penting yang ada di BMT Masalahah lil Ummah. Oleh karena itu, *account officer* harus memiliki kemampuan dalam menganalisis pembiayaan agar tidak

⁷⁸ Ibid

terjadi pembiayaan bermasalah. Peran *account officer* sangat dibutuhkan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Hezamullah yaitu:

“Justru *account officer* ini yang berperan penting karena pihak ini yang mencairkan pembiayaan dan yang mengetahui tentang bagaimana nasabah pembiayaan ya mereka. Selain itu yang melakukan peninjauan dan pengawasan dari pihak *account officer* itu sendiri agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah, ketika pembiayaan nasabah macet *account officer* yang menilai strategi apa yang akan digunakan.”⁷⁹

Sedangkan menurut Bapak Ahmad Zayyadi selaku admin pembiayaan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu:

“iya kan kalau di BMT ini yang menjadi ujung tombak dan yang tau mengenai lapangan ya *account officer* itu bak, jadi yang menilai layak atau tidak nasabah tersebut mendapatkan pembiayaan ya *account officer* tersebut”⁸⁰

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Romly selaku *account officer* di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono dalam peranan *account officer* itu sendiri yaitu:

“*Account officer* disini yang memiliki peran penting terhadap pembiayaan bermasalah, karena yang mengalisis permohonan pembiayaan adalah *account officer*. Selain itu *account officer* merupakan petugas yang mencari jalan keluar di lapangan ketika terjadi pembiayaan bermasalah dengan menganalisis strategi apa yang cocok terhadap nasabah tersebut.”⁸¹

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh nasabah pembiayaan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono seperti:

⁷⁹ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

⁸⁰ Ahmad Zayyadi, Wawancara, Sukowono, 20 Februari 2021.

⁸¹ Ahmad Romly, Wawancara, Sukowono, 10 Februari 2021.

“*account officer* melakukan pelayanan terbaik bagi nasabah pembiayaan, kalau macet *account officer* yang memberikan solusi berupa strategi supaya pembiayaannya lancar lagi”⁸²

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa *account officer* memiliki peran penting dalam menangani pembiayaan bermasalah, karena petugas *account officer* merupakan petugas yang berhubungan langsung dengan nasabah dalam pembiayaan bermasalah dan yang menilai strategi apa yang digunakan dalam menangani pembiayaan bermasalah. Mekanisme dalam penentuan strategi pembiayaan bermasalah antara lain;

- 1) *Account officer* melakukan kunjungan langsung untuk mengetahui faktor pembiayaan bermasalah
- 2) Melakukan analisis dan menilai untuk mengetahui strategi yang akan diterapkan
- 3) Penilaian diberikan kepada admin pembiayaan untuk menentukan strategi
- 4) Persetujuan dari pimpinan atas strategi yang akan digunakan
- 5) Pelaksanaan strategi yang sudah di tentukan
- 6) Jika strategi penambahan waktu angusuran atau penambahan modal yang digunakan tidak membuahkan hasil maka akan dilakukan hapus buku hapus tagih dengan persetujuan pimpinan⁸³

⁸² Khadijah, Wawancara, Kalisat, 30 Mei 2021.

⁸³ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 3 Juni 2021

2. Strategi *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19

Dalam penyaluran pembiayaan dilakukan sebuah analisis pembiayaan dan kelengkapan persyaratan pembiayaan hal ini dilakukan untuk meminimalisir adanya risiko pembiayaan bermasalah, akan tetapi pembiayaan bermasalah tersebut terjadi saat ini yang diakibatkan oleh pandemi covid-19. Pada masa pandemi covid-19 BMT Masalah Lil Ummah menerapkan beberapa strategi dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah ini. Sebagaimana yang di jelaskan oleh Bapak Muhammad Hezamullah selaku teller di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“Untuk menangani risiko pembiayaan bermasalah yang diakibatkan oleh pandemi ini kami menerapkan beberapa strategi dengan menyesuaikan keadaan dari BMT dan juga nasabah. Pertama kami menerapkan strategi langsung, strategi memperpanjang waktu angsuran, strategi menambah modal dan yang terakhir hapus buku hapus tagih dengan menahan pinjaman sampai nasabah melunasi tunggaknya”⁸⁴

Hal tersebut juga di sampaikan oleh Bapak Ahmad Romly selaku salah satu dari *account officer* di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“kami disini menggunakan strategi langsung, strategi perpanjangan angsuran bisa juga menggunakan strategi menambah modal dan terakhir strategi hapus buku hapus tagih dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah di BMT kami”⁸⁵

⁸⁴ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

⁸⁵ Ahmad Romly, Wawancara, Sukowono, 10 Februari 2021.

Sedangkan menurut Bapak Ahmad Zayyadi selaku admin pembiayaan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono mengenai strategi yang dilakukan di masa pandemi menyampaikan hal yang sama yaitu;

“untuk strategi *account officer* tetap melakukan kunjungan langsung dengan niat menagih angsuran, ada juga yang ditambah waktu angsurannya, menambah modal usaha dan solusi terakhir dengan membiarkan dan beranggapan sudah menjadi kerugian BMT.”⁸⁶

Hal tersebut juga di dukung dengan pernyataan nasabah antara lain:

“Dalam pemberian solusi nasabah yang macet biasanya ditambah waktu angsurannya dan ada juga yang menambah modal, solusi tersebut membuat nasabah yang macet kembali lancar”.⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono pada masa pandemi covid-19 dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah dengan menerapkan strategi langsung, perpanjangan waktu angsuran, menambah modal kembali dan hapus buku hapus tagih.

Strategi yang dilakukan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah dengan menerapkan beberapa strategi seperti dibawah ini;

a. Strategi langsung

Strategi pertama yang digunakan BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu strategi langsung yang mana pihak

⁸⁶ Ahmad Zayyadi, Wawancara, Sukowono, 20 Februari 2021.

⁸⁷ Khadijah, Wawancara, Kalisat, 30 Mei 2021.

BMT melakukan kunjungan kepada nasabah dan juga tetap melaksanakan tugasnya yaitu penarikan angsuran pembiayaan. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Hezamullah selaku teller yaitu;

“*account officer* biasanya melakukan kunjungan langsung dengan mendatangi pihak nasabah untuk mengetahui bagaimana keadaan usaha yang dijalankan nasabah apalagi pandemi seperti sekarang dengan berempati terhadap keadaan ini selain itu kami juga tetap melakukan penarikan angsuran, akan tetapi kalau nasabah tetap macet kami melakukan kunjungan langsung serta memberikan surat peringatan”⁸⁸

Sedangkan menurut Bapak Ahmad Zayyadi selaku admin pembiayaan di BMT Masalahah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“ya pihak lapangan atau *account officer* mendatangi langsung seperti biasa dengan tetap menagih angsuran harian atau mingguan nasabah tersebut, jika nasabah tidak dapat memenuhi angsuran maka *account officer* akan datang kembali pada waktu pembayaran selanjutnya.”⁸⁹

Data tersebut didukung oleh pernyataan dari Bapak Ahmad Romly selaku *account officer* di BMT Masalahah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“kami melakukan kunjungan terhadap nasabah pembiayaan yang dilakukan setiap hari jika nasabah berada di lingkungan pasar, sedangkan untuk nasabah pembiayaan yang berada selai di pasar kami melakukan kunjungan setiap minggunya, kalau nasabah tetap nunggak kami akan memberikan peringatan berupa surat”⁹⁰

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak BMT terutama *account officer* melakukan strategi dengan

⁸⁸ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

⁸⁹ Ahmad Zayyadi, Wawancara, Sukowono, 20 Februari 2021.

⁹⁰ Ahmad Romly, Wawancara, Sukowono, 10 Februari 2021.

langsung terjun kelapangan seperti biasa untuk mengetahui kelangsungan usaha nasabah, selain itu pihak *account officer* juga melakukan penarikan angsuran seperti biasa dengan memberikan keringanan terhadap nasabah dan transaksi ini dilakukan setiap hari jika nasabah berada di pasar tradisional dan jika ada dirumah masing-masing dilakukan setiap seminggu sekali, apabila nasabah tetap tidak memenuhi kewajibannya maka pihak BMT memberikan surat peringatan.

b. Strategi perpanjangan waktu angsuran

Strategi ini dilakukan dengan berubahnya jadwal pembayaran atas kewajiban nasabah pembiayaan atau pun jangka waktu pembayaran kembali atas kewajiban nasabah.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Hezamullah selaku teller di BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“walaupun terjadi jatuh tempo kami tetap melakukan transaksi penarikan angsuran dengan memperpanjang jatuh tempo pengembalian pembiayaan dengan waktu yang disepakati bersama, dan nasabah masih memiliki iktikad baik untuk membayar”⁹¹

Selain itu juga di sampaikan oleh Bapak Ahmad Romly selaku *account officer* di BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“iya kita akan memperpanjang jatuh tempo pembayaran angsuran yang penting nasabah bisa melunasi angsuran

⁹¹ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

dari pinjamannya dengan syarat tidak terjadi tunggakan pembiayaan melebihi 60 hari”⁹²

Dari pemaparan diatas dapat diketahui pada pandemi pihak BMT memberikan keringanan terhadap nasabah berupa perpanjangan jatuh tempo atas kewajiban nasabah terhadap BMT dengan waktu yang telah disepakati dengan syarat tunggakan nasabah tidak melampaui 60 hari dan masih memiliki iktikad baik untuk melunasi kewajibannya.

c. Strategi penambahan modal

Strategi ini untuk menata kembali pembiayaan nasabah dengan memberikan dana pembiayaan terhadap nasabah pembiayaan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ahmad Romly selaku *account officer* di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“kalau seperti ini kondisional, kami memberikan dana kembali dengan catatan usaha nasabah masih baik dan sudah menjadi nasabah pembiayaan melebihi 2 putaran permohonan pembiayaan dan selalu lancar”⁹³

Hal ini juga di ungkapkan oleh Bapak Ahmad Zayyadi selaku admin pembiayaan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“untuk nasabah lama yang umumnya memiliki usaha di pasar tradisional, *account officer* biasanya memberikan tawaran untuk mengambil modal kembali di BMT atau bahkan nasabah sendiri yang mengajukannya dan sesuai yang disepakati nasabah dan *account officer*, jadi

⁹² Ahmad Romly, Wawancara, Sukowono, 10 Februari 2021.

⁹³ Ahmad Romly, Wawancara, Sukowono, 10 Februari 2021.

pembiayaan awal yang belum terlunasi dan sudah jatuh tempo akan di ambikan dari pembiayaan ini. Maksudnya uang dari pembiayaan baru ini akan terpotong untuk melunasi pembiayaan sebelumnya.”⁹⁴

Dalam pemaparan diatas dapat disimpulkan strategi yang dilakukan oleh pihak BMT dengan menambah kembali modal nasabah dengan catatan nasabah masih terbilang baik dan sudah menjadi nasabah lama atau sudah melebihi 2 kali putaran permohonan pembiayaan dan selalu lancar.

d. Strategi hapus buku dan hapus tagih

Hapus buku hapus tagih merupakan strategi terakhir pihak BMT dalam menangani adanya pembiayaan bermasalah ini. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Hezamullah selaku teller di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“kalau memang sudah macet kami tidak akan menagih kembali terhadap nasabah dan menghapus dilaporan bagi nasabah yang tanpa jaminan dengan kerugian sudah menjadi risiko BMT sendiri, sedangkan untuk pembiayaan yang menggunakan jaminan kami hanya tidak menagih karena jaminan yang diberikan pada BMT pasti suatu saat di ambil dan memang perintah dari pimpinan kami tidak boleh melakukan eksekusi jaminan pembiayaan nasabah, tapi biasanya pihak *account officer* tetap menagih walaupun 1 bulan sekali”⁹⁵

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Ahmad Zayyadi selaku admin pembiayaan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono yaitu;

⁹⁴ Ahmad Zayyadi, Wawancara, Sukowono, 20 Februari 2021.

⁹⁵ Muhammad Hezamullah, Wawancara, Sukowono, 9 Februari 2021.

“sebelum ini masih diupayakan dengan strategi lainnya tapi kalau memang sudah tidak bisa itu sudah menjadi risiko BMT. Tapi umumnya untuk nasabah yang pembiayaannya 1 juta keatas kami menahan jaminan mereka, untuk di bawah 1 juta bagi nasabah rumahan itu untuk saat ini jarang terjadi karena biasanya nasabah meminjam untuk melunasi kekurangan uang pada peminjaman di bank konvensional. Jadi setelah uangnya kembali cair mereka langsung melunasi di BMT kami jadi belum sampai jatuh temponya, sedangkan untuk nasabah di pasar tradisional umumnya masih bisa di tangani dengan strategi lainnya.”⁹⁶

Selain itu pernyataan ini juga dibenarkan oleh Bapak Ahmad Romly selaku *account officer* di BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono yaitu;

“kalau sudah melebihi jatuh tempo dan sudah dilakukan dengan strategi lainnya tetap menjadi pembiayaan macet itu akan menjadi risiko BMT, tapi bagaimanapun masih diusahakan ketika nasabah kami masih memiliki kemauan untuk melunasinya”⁹⁷

Kesimpulan dari wawancara diatas yaitu hapus buku hapus tagih dilakukan ketika tunggakan sudah jatuh tempo dan pihak *account officer* sudah melakukan strategi yang ada, bahkan dengan cara melakukan penarikan berkala akan tetapi serta nasabah sudah dinilai tidak memiliki iktikad baik untuk melunasi pembiayaannya. Pembiayaan 1 juta keatas akan dilakukan hapus tagih tapi dalam catatan pembiayaan nasabah masih ada, sedangkan untuk pembiayaan di bawah 1 juta

⁹⁶ Ahmad Zayyadi, Wawancara, Sukowono, 20 Februari 2021.

⁹⁷ Ahmad Romly, Wawancara, Sukowono, 10 Februari 2021.

dilakukan hapus buku dan hapus tagih untuk ini sudah menjadi risiko dari BMT Masalah Lil Ummah itu sendiri.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini akan membahas mengenai temuan-temuan penelitian mengenai Peran *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 di BMT Masalah lil Ummah Sukowono. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah yang dilakukan dengan memperoleh data tersebut melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Peran *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah

Berdasarkan pada hasil wawancaa dan observasi untuk memperkuat hasil validasi penelitian mengenai peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah yang dilakukan di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono dalam penyajian data dan hasil data berikut ini.

BMT Masalah lil Ummah menyalurkan produk pembiayaan terhadap nasabah yang ada di pasar tradisional dengan menggunakan akad musyarakah dengan plafon pinjaman tanpa jaminan sebesar Rp. 500 ribu s/d Rp. 950.000 ribu dan yang menggunakan jaminan Rp. 1 juta s/d Rp. 250 juta dengan ketentuan waktu angsuran sesuai kesepakatan bersama.

Account officer memiliki peran yang sangat penting dalam penanganan risiko pembiayaan bermasalah yang terjadi, situasi yang terjadi dilapangan akan di analisis sesuai kriteria yang ada untuk menerapkan strategi yang akan dilakukan untuk menangani pembiayaan bermasalah. Dalam penangan pembiayaan bermasalah dengan strategi yang digunakan dengan mekanisme sebagai berikut;

- 1) *Account officer* melakukan kunjungan langsung untuk mengetahui faktor pembiayaan bermasalah
- 2) Melakukan analisis dan menilai untuk mengetahui strategi yang akan diterapkan
- 3) Penilaian diberikan kepada admin pembiayaan untuk menentukan strategi
- 4) Persetujuan dari pimpinan atas strategi yang akan digunakan
- 5) Pelaksanaan strategi
- 6) Jika strategi penambahan waktu angusuran atau penambahan modal yang digunakan tidak membuahkan hasil maka akan dilakukan hapus buku hapus tagih dengan persetujuan pimpinan.

Jika dikaitkan dengan teori *account officer* termasuk pada tugas utama *account officer* dalam menjembatani kebutuhan nasabah terhadap lembaga keuangan khususnya di BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono. Tugas pokok dari seorang *account officer* adalah sebagai pegawai yang harus mampu melakukan pemasaran produk dan juga

melakukan analisis pada permohonan pembiayaan hingga pengawasan pembiayaan .⁹⁸

Selain itu peran *account officer* dalam menentukan suatu strategi dalam menangani pembiayaan bermasalah dengan mengacu pada peran dasar yaitu mengelola pembiayaan.⁹⁹

2. Strategi *Account Officer* Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak BMT Masalah Lil Ummah mengenai strategi yang dilakukan dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah khususnya pada masa pandemi covid-19 ada 4 strategi adalah;

a. Strategi langsung

Strategi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keadaan usaha nasabah, selain itu pihak *account officer* tetap melakukan penagihan atas pembiayaan yang dilakukan nasabah. Pada pandemi ini pihak *account officer* berempati pada nasabah yang terdampak sehingga ketika *account officer* memberikan keringan pada nasabah pembiayaan, akan tetapi jika nasabah yang sudah diberikan keringan tetap menjadi pembiayaan bermasalah maka akan diberikan surat peringatan.

⁹⁸ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*,,,,,10.

⁹⁹ Jopie Jusup, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*,,,,,8.

b. Strategi perpanjangan waktu angsuran

Strategi ini dilakukan untuk menyetatkan kembali pembiayaan yang bermasalah agar tidak berisiko tinggi pada BMT pada pandemi ini. Strategi perpanjangan waktu dilakukan dengan persetujuan dari nasabah dan pihak BMT melalui *account officer*.

Nasabah yang dapat melakukan strategi ini dengan syarat;

- 1) Pembiayaan macet tidak melebihi 60 hari
- 2) Nasabah masih memiliki iktikad untuk melunasi angsuran pembiayaan

c. Strategi penambahan modal

Strategi penambahan modal dilakukan untuk menyetatkan kembali pembiayaan yang sudah macet, strategi ini umumnya digunakan nasabah pembiayaan yang berada di pasar tradisional. Modal yang diberikan akan terpotong untuk melunasi pembiayaan sebelumnya Strategi ini dapat dilakukan dengan syarat;

- 1) Usaha nasabah masih sehat
- 2) Menjadi nasabah pembiayaan lama minimal 2 kali putaran pembiayaan
- 3) Memiliki kemauan melunasi angsuran
- 4) Pembiayaan sebelumnya lancar

d. Hapus buku hapus tagih

Pada nasabah pembiayaan 1 juta keatas akan di hapus penagihannya dan tetap menahan jaminan yang diberikan kepada

BMT karena nasabah tersebut pasti akan mengambil jaminan yang diberikan dan akan melunasi tunggakannya, sedangkan untuk nasabah pembiayaan di bawah 1 juta akan dilakukan hapus buku hapus tagih dengan risiko kerugian ditanggung pihak BMT. Hapus buku hapus tagih dilakukan ketika nasabah;

- 1) Tunggakan nasabah jatuh tempo
- 2) Sudah dilakukan penanganan dengan strategi lainnya akan tetapi tetap macet
- 3) Dilakukan penarikan angsuran secara berkala
- 4) Tidak memiliki iktikad baik
- 5) Sering terjadi ingkar janji

Jika dikaitan dengan teori tentang teknik penyelamatan pembiayaan bermasalah yaitu mengenai *resheduling* dengan menambah waktu angsuran dan *restructuring* salah satunya dengan menambah modal atau dana pembiayaan terhadap nasabah.¹⁰⁰

Sedangkan hapus buku hapus tagih merupakan tindakan BMT dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan dihapusbukukan dari neraca, akan tetapi hal ini bisa ditagih kembali.¹⁰¹ Seperti di BMT Masalah lil Ummah masih menerapkan penarikan secara berkala.

¹⁰⁰ Binti Nur Asiysh, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*,,,,,,265-269.

¹⁰¹ Sudjana, *Kebijakan Kredit Yang Dihapusbukukan atau Dihapu Tagih Oleh Bank BUMN Dalam Perspektif Kepastian Hukum*,,,,,,, 338.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari data yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan dengan penjelasan yang lebih singkat , terarah, dan mudah untuk dipahami, peneliti memaparkan kesimpulan dari penelitian ini mengenai “Peran *Account Officer* Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 di BMT Masalah Lil ummah Sukowono Jember” sebagai berikut:

1. Peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di BMT Masalah lil Ummah Sukowono Jember bahwa *account officer* memiliki peran yang sangat penting dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah dengan melakukan penilaian untuk menentukan strategi yang akan digunakan.

2. Strategi *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19

Strategi yang dilakukan *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember antara lain: 1) Strategi langsung: penagihan dan surat peringatan, 2) Strategi perpanjangan

waktu angsuran, 3) Strategi penambahan modal, dan 4) Strategi hapus buku hapus tagih: pembiayaan dengan jaminan dan tanpa jaminan.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan menganalisis hingga kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran sebagai bahan masukan untuk BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember, antara lain:

1. Perlunya edukasi mengenai risiko yang berakibat pada pembiayaan bermasalah serta strategi yang tepat dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah.
2. Ketelitian dan kehati-hatian dari seorang *account officer* perlu diperhatikan dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada saat analisis permohonan pembiayaan bermasalah.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Achsani ,Noer Azam dkk, *Pembangunan dan Kebijakan Ekonomi Indonesia Menghadapi Tantangan Globalisasi ekonomi*, (Bogor: IPB Press, 2016), 267.
- Ahmad, 2020, *Manajemen Strategis*, Makassar: CV Nas Media Pustaka.
- Asiyah, Binti Nur, 2019, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Kalimedia.
- Basyaib, Fachmi, 2007, *Manajemen Risiko*, Jakarta: Grasindo.
- Endang Rusdianti dkk, 2018, *Peran Account Officer Dalam Menekan Kredit Bermasalah Studi Pada BPR di Kab. Grobogan*, Jurnal: Universitas Semarang.
- Faisol, 2016, *Pendidikan Islam Perspektif*, Jakarta: Guepedia.
- Febriyanti, Novi, 2018, *Implementasi Analisis Pembiayaan Dalam Menekan Tingkat Non Performing Financing (NPF) Di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo*, Skripsi: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Finalolita, Widya ,2019, *Peran Account Officer (AO) Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Yang Ada Di KSPPS BMT Al-Hijrah Bukit Tinggi*, Skripsi: UIN Imam Bonjol Padang.
- Firdaus dan Fakhry Zamzam, 2018, *Aplikasi Metode Penelitian*, Sleman: Deepublish.
- Fitrah, Muh dan Luthfiah, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan kelas dan Studi Kasus*, Sukabumi: CV Jejak.
- Hariyani, Iswi, 2010. *Restrukturisasi dan Penghapusan Kredit Macet*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Helaluddin dan Hengki Wijaya, 2019, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffay.
- IAIN Jember, 2017, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Memahami Bisnis bank Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2014, *Mengelola Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____, 2014, *Mengelola Kredit Secara Sehat*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- _____, 2015, *Bisnis Kredit Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail, 2018, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indriani, Tri, 2017, *Peran Account Officer dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro*, Skripsi: IAIN Mento.
- Jusup, Jopie, 1997., *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Kasmir, 2014, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya Edisi Revisi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- _____, 2014, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____, 2014, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kementrian Agama RI, 2014, *Ar-rahim Al-Qur'an dan Terjemah*, Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu.
- Learning Center BCA, 2009, *handout Tugas Dan Fungsi Account Officer BCA*, Jakarta: PT. Bank Central Asia.
- Listiyani, Anisah, 2018, *Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo*, Skripsi: UIN Walisongo Semarang.
- Maralis, Reni dan Aris Triyono, 2019, *Manajemen Risiko*, Yogyakarta: Deepublish.
- Moleong, Lexy J, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mudjanarko, Sri Wiwoho, 2020, *Pandemik Covid-19 Persoalan dan Refleksi*, Surabaya: Yayasan Kita Menulis.
- Ngaeni, Wulan Nur, 2018, *Analisis Peran Account Officer Dalam Memaksimalkan pembiayaan Dan Meminimalisir Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Surya Melati Abadi Cabang Sambi*, Skripsi :IAIN Tulungagung.
- Noor, Juliansyah, 2011, *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Pasaribu, Santi W dkk, 2020, *Journal Of information System Research (JOSH)*, Vol. 1 No. 3 April.
- Rivai, Veithzal, 2006, *Credit Manajemen Handbook, Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan nasabah*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Riyanto, Slamet dan Aglis andhita Hatmawan, 2020, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Slemaan: Deepublihs.
- Rosramadhana, 2020, *Menulis Etnografi*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rukin, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*, Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Saari, Utin Siti Candra dan Abrori. 2020. *Body Image*. Jakarta: PT Sahabat Alter Indonesia.
- Sare, Yuni, 2007, *Antropologi SMA MA Kelas XII*, Jakarta: Grasindo.
- Septiani, Tika, 2019, *Peranan Account Officer Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan iB Aneka Guna Pada PT. Bank Riau kepri Cabang Pembantu Panam*, Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Siahaan, Hinsa, 2009, *Manajemen Risiko Pasa Perusahaan dan Birokrasi*, Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Sudjana, 2018, *Kebijakan Kredit Yang Dihapusbukukan atau Dihapu Tagih Oleh Bank BUMN Dalam Perspektif Kepastian Hukum*, Jurnal: Universitas Padjadjaran.
- Sugiarti dkk, 2020, *Desain Penelitian Kualitatif Sastra*, Malang: UMM Press.
- Sugiyono , 2018, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto, 2003, *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum*, Yogyakarta: Kanisius.
- Suyatno, Anton, 2018, *Kepastian Hukum Dalam Penyelesaian Kredit Macet*, Jakarta: Kencana.
- Sya'adah, Nur Lailatus dan Aslikhah, 2019, *Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan*, Jurnal: Universitas Yudharta Pasuruan.
- Syaron B.L, 2017, *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam menyusun RPJMD Kota Tomohon*, Jurnal: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Tim Penyusun kamus Besar Bahasa Indonesia, 1991, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Tohir, Noel Chabanel ,2013, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Tohir, Noel Chabanel, 2016, *Body Language For Bankers*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Trisnawati, Aprilia, 2019, *Analisis Peranan Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro IB Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun*, Skripsi: IAIN Ponorogo.
- Unaradjan, Dominikus Dolet, 2019, *Metode penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Wanda, Nurazizah, 2019, *Strategi Account Officer Mikro Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kntor Cabang Pembantu Langkat-Stabat*, Skripsi: UIN Sumatra Utara.
- Wigati, Ade Sejar, 2019, *Analisis Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto*, Skripsi: IAIN Purwokerto.
- YLBHI dan PSHK, 2006, *Panduan Bantuan Hukum Di Indonesia*, Jakarta: Sentralisme Production.
- Yusuf, Muri, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Siti Rizqotul Kamila

NIM : E20171042

Prodi/ Jurusan : Perbankan Syariah/ Ekonomi Islam

Alamat : Dusun Krajan II RT/RW: 01/05 Desa Lembengan Kecamatan Ledokombo Kabupaten Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Peran Account Officer Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember”** adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 18 Maret 2021



Siti Rizqotul Kamila


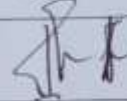


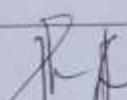
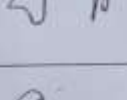
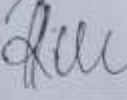
NIM. E201171042

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Siti Rizqotul Kamila

NIM : E20171042

Judul : Peran *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di BMT Masalahah Lil Ummah Sukowono Jember

No	Hari/Tanggal	Jurnal Kegiatan	Tanda Tangan
1	Senin, 30 November 2020	Melakukan observasi di BMT Masalahah Lil Ummah Sukowono Jember	
2	Selasa, 1 Desember 2020	Menyerahkan surat ijin penelitian di BMT Masalahah Lil Ummah	
3	Kamis, 3 Desember 2020	Persetujuan ijin penelitian oleh BMT Masalahah Lil Ummah	
4	Senin, 21 Desember 2020	Melakukan pengambilan data berupa laporan pembiayaan bermasalah di BMT Masalahah Lil Ummah	
5	Selasa, 9 Februari 2021	Melakukan wawancara dengan bapak Muhammad Hezamullah (Teller BMT Masalahah Lil Ummah)	
6	Rabu, 10 Februari 2021	Melakukan wawancara dengan bapak Ahmad Romly (Account Officer BMT Masalahah Lil Ummah)	
7	Sabtu, 20 Februari 2021	Melakukan wawancara dengan bapak Ahmad Zayyadi (Admin Pembiayaan di BMT Masalahah Lil Ummah)	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp : (0331) 487550, 427005, Fax : (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.iain-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

1 Desember 2020

Nomor : B-68/In.20/7.a/PP.00.9/12/2020
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Pimpinan BMT Masalah Lil Ummah Sukowono
Jl. Ahmad Yani, Krajan Sukowono, Kabupaten Jember
di-

TEMPAT.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian Skripsi dengan identitas Mahasiswa sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Siti Rizqotul Kamila
NIM : E20171042
Semester : VII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpon : 082335238737
Dosen Pembimbing : Nurul Setyaningrum, SE, MM
NIP : 196905231998032001
Judul Penelitian : Peran *Account Officer* Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember

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

.....
a.n. Dekan,

Abdul Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim



BMT Masalah Lil Ummah
Simpan Pinjam Syariah

Jl. A. Yani 112 Sukowono Jember 68194 Tlp. (0331) 567213

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ach Fawaid Baqir
Jabatan : Pimpinan BMT Masalah Lil Ummah Sukowono

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Siti Rizqotul Kamila
NIM : E20171042
Semester : VIII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/ Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Instansi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Telah selesai melakukan penelitian di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono terhitung tanggal 30 November sampai dengan 20 Februari untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENANGANI RISIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BMT MASLAHAH LIL UMMAH SUKOWONO JEMBER**".

Demikian surat keterangan ini di buat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Mengetahui, 21 Maret 2021

Pimpinan BMT

Ach Fawaid Baqir

PEDOMAN WAWANCARA

1. Fokus: Bagaimana peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember?

- a. Sejarah berdirinya BMT?
- b. Modal awal BMT?
- c. Pegawai paling berperan dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah?
- d. Bagaimana peran *account officer* dalam mengalisis permohonan pembiayaan?
- e. Bagaimana peran *account officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah?
- f. Kualitas pembiayaan di BMT Masalah lil Ummah Sukowono

2. Fokus : Bagaimana Strategi *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember?

- a. Bagaimana manajemen pembiayaan di BMT?
- b. Faktor terjadinya pembiayaan bermasalah?
- c. Strategi yang dilakukan untuk menangani risiko pembiayaan bermasalah?
 - a) Penerapan strategi kunjungan langsung pada pandemi covid-19?
 - b) Bagaimana penerapan strategi penambahan jangka waktu angsuran?
 - c) Bagaimana penerapan strategi penambahan modal kembali?
 - d) Bagaimana apabila strategi yang dilakukan tidak membuahkan hasil?
- d. Bagaimana hasil dari penerapan strategi tersebut?

DOKUMENTASI



Sumber: Wawancara bersama Teller BMT Maslahah Lil Ummah Sukowono Jember



Sumber: Wawancara bersama Admin Pembiayaan BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember



Sumber: Wawancara bersama salah satu *account officer* BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember



Wawancara: Nasabah BMT Masalah lil Ummah Sukowono



Sumber: Brousur produk-produk di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember

Simulasi Perhitungan Bagi Hasil dan Nominal Angsuran Pembiayaan Harian

Rumus

- Bagi hasil : 2,5% atau 3% X Pinjaman pokok X Jatuh Tempo
- Nominal angsuran harian : $\frac{\text{Pinjaman pokok} + \text{Bagi Hasil}}{\text{Jangka waktu}}$

Catatan;

- 1) Jangka waktu sesuai kesepakatan pihak BMT dan nasabah pembiayaan
- 2) Jangka waktu bulanan menggunakan bagi hasil sebesar 2,5%
- 3) Jangka waktu harian dan mingguan menggunakan bagi hasil 3%

Contoh;

Pinjaman pokok sebesar Rp. 3.000.000 dengan angsuran harian dan jatuh tempo dalam 4 bulan

- Bagi hasil : $3\% \times \text{Rp. 3.000.000} \times 4 = \text{Rp. 360.000} / 4 \text{ bulan}$
- Angsuran perhari : $\frac{\text{Rp. 3.000.000} + \text{Rp. 360.000}}{120 \text{ hari}} = \text{Rp. 28.000} / \text{hari}$

Contoh Tabel Angsuran Harian BMT Masalah lil Ummah Sukowono

No	Plafon Pinjaman	Jangka waktu			
		30 hari/ 1 bulan	60 hari/ 2 bulan	90 hari/ 3 bulan	120 hari/ 4 bulan
1	Rp. 500.000	Rp. 17.166	Rp. 8.833	Rp. 6.055	–
2	Rp. 1.000.000	Rp. 43.333	Rp. 17.666	Rp. 12.111	–
3	Rp. 2.000.000	Rp. 68.666	Rp. 35.333	Rp. 24.222	–
4	Rp. 3.000.000	Rp. 103.000	Rp. 53.000	Rp. 36.333	Rp. 28.000

BIODATA PENULIS



Nama : Siti Rizqotul Kamila
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 18 Juni 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dusun Krajan II RT/RW: 01/05, Desa
Lembengan, Kecamatan Ledokombo Kabupaten
Jember
Agama : Islam
No Hp : 082335238737
Alamat E-mail : rizqotulkamila9@gmail.com

Riwayat Pendidikan

MI/SD : SDN Suren 02 (2005-2011)
SMP/MTS : MTS Al-Imam (2011-2014)
SMA : SMA Nuris Jember (2014-2017)
Perguruan Tinggi : IAIN Jember (2017-2021)