

**PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENEKAN KREDIT
BERMASALAH DI PT BPR AMBULU DHANAARTHA
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

Nurfiatul Magfuroh
NIM : E20161006

Dosen Pembimbing :

Nikmatul Masruroh, M.EI
NIP. 19820922 200901 2 005

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

**PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENEKAN KREDIT
BERMASALAH DI PT BPR AMBULU DHANAARTHA
KABUPATEN JEMBER**

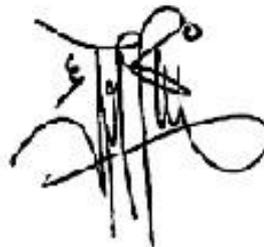
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

NURFIATUL MAGFUROH
NIM : E20161006

Disetujui Pembimbing



Nikmatul Masruroh, M.EI
NIP. 19820922 200901 2 005

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN KREDIT
BERMASALAH DI PT BPR AMBULU DHANAARTHA
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Maret 2021

Ketua

Sekretaris

Hj. Nurul Setianingrum, SE., M.M.
NIP. 19690523 199803 2 001

Retna Anggitaningsih, SE., M.M.
NIP. 19740420 199803 2 001

Anggota :

1. Dr. Hj. Khairunnisa Musari, M.MT

()

2. Nikmatul Masruroh, M.E.I.

()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Khaidan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP.19680807 200003 1 002

MOTTO

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

تَعْلَمُونَ (٢٨٠)

Artinya : “dan jika (orang berhutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.” (QS. Al-Baqarah : 280)¹

IAIN JEMBER

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya* (Bandung: Jabal, 2010), 37.

PERSEMBAHAN

Segegap rasa syukur atas nikmat dan karunia Allah SWT yang memberikan jalan serta kelancaran untuk mengerjakan tugas akhir ini, dengan ketulusan hati karya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta (Bapak Nursaji dan Ibu Supiah) yang senantiasa selalu mendoakan, menasehati dan mendukung saya untuk terus bersabar dan bersemangat dalam menyelesaikan karya tulis ini.
2. Segegap para dosen yang telah membimbing dan mendidik saya hingga saat ini. Semoga senantiasa menjadi ilmu yang bermanfaat dan barokah.
3. Teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2016, khususnya kelas Perbankan Syariah 1 angkatan 2016.
4. Tak lupa almamaterku IAIN Jember yang saya banggakan.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penyusun dapat menyelesaikan tulisannya yang berjudul Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari jaman kegelapan menjadi jaman yang penuh terah benderang yaitu agama Islam.

Penyusun tidak mungkin dapat menyelesaikan dengan baik tanpa bantuan, arahan, dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E.,M.M. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, S.E.,M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Jember.
4. Ibu Nikmatul Masruroh, M.EI selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dengan memberi arahan serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Ahmadiono, S.Ag., M.EI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan nasehat dan bimbingan dalam kegiatan akademik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan seluruh dedikasinya untuk menyampaikan ilmu pengetahuan serta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dalam pelayanannya.
7. Kepada seluruh pihak di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember yang telah memberikan arahan dan masukan untuk terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan taufik-Nya sehingga karya ilmiah ini bisa bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jember, 07 Januari 2021

Penyusun

ABSTRAK

Nurfiatul Magfuroh, Nikmatul Masruroh, M.E.I, 2020. *Peran Account Officer dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember.*

Account Officer merupakan perantara antara nasabah dengan bank dalam pemberian kredit. Kredit tidak selalu menghasilkan keuntungan bagi bank namun terdapat kerugian yang dialami bank yang bersangkutan akibat pemberian kredit yang gagal. Mengingat terdapat risiko tersebut maka setiap bank membutuhkan *Account Officer* yang baik sebagai ujung tombaknya, karena *Account Officer* merupakan orang yang paling mengetahui kondisi usaha dan karakter debitur secara langsung.

Dari uraian di atas terdapat tiga fokus penelitian yaitu: 1) bagaimana proses sistem kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember? 2) bagaimana analisis permohonan kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember? 3) bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penentuan subjek penelitian dengan menggunakan teknik *purposive*. Teknik penentuan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan dalam skripsi ini dengan menggunakan analisis deskriptif. Sedangkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Proses sistem kerja *Account Officer* adalah mengurus segala proses pengajuan kredit dari nasabah, dimulai dari proses perlengkapan dokumen administrasi, analisis kredit, pembuatan proposal yang akan diajukan kepada kabag kredit untuk keputusan kredit diterima atau tidak, proses realisasi pendanaan, hingga tahap pemantauan dan pengawasan terhadap alannya usaha nasabah dan proses pembayaran angsuran. 2) Analisis dalam permohonan kredit yang dilakukan *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pada permohonan kredit yaitu mengacu kepada analisis 5C, yakni *character, capacity, capital, condition, collateral*. 3) Peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember adalah *Account Officer* memantau dan memonitor perkembangan usaha dari nasabah. *Account Officer* juga secara rutin melakukan kunjungan kepada nasabah untuk melihat langsung kondisi usaha yang dijalankan.

Kata kunci : *Account Officer*, Menekan, Kredit Bermasalah

ABSTRACT

Nurfiatul Magfuroh, Nikmatul Masruroh, MEI, 2021. *The Role of Account Officer in Suppressing Non-Performing Loans at PT BPR Ambulu Dhanaartha, Jember Regency.*

Account Officer is an intermediary between the customer and the bank in providing credit. Credit does not always generate profits for the bank, but there are losses experienced by the bank concerned due to failed credit. Given these risks, every bank needs a good Account Officer as the spearhead, because the Account Officer is the person who knows the most about the business conditions and character of the debtor directly.

From the description above, there are three research focuses, namely: 1) how is the work system process for the Account Officer at PT BPR Ambulu Dhanaartha, Jember Regency? 2) how is the analysis of credit applications by the Account Officer at PT BPR Ambulu Dhanaartha, Jember Regency? 3) what is the role of the Account Officer in suppressing non-performing loans at PT BPR Ambulu Dhanaartha, Jember Regency?

This research uses a qualitative approach with descriptive research type. Determination of research subjects using purposive technique. The technique of determining data uses observation, interviews, and documentation. The data analysis used in this thesis is using descriptive analysis. While the validity of the data used source triangulation.

The results of this study can be concluded that: 1) The process of the Account Officer work system is to manage all credit application processes from customers, starting from the process of completing administrative documents, credit analysis, making proposals to be submitted to the head of credit for credit decisions whether accepted or not, the process of realization funding, up to the monitoring and supervision stage of the customer's business operations and the installment payment process. 2) Analysis in the credit application made by the Account Officer at PT BPR Ambulu Dhanaartha, Jember Regency on the credit application, which refers to the 5C analysis, namely Character, Capacity, Capital, Condition, Collateral. 3) The role of the Account Officer in suppressing non-performing loans at PT BPR Ambulu Dhanaartha Jember Regency is the Account Officer to monitor and monitor the business development of customers.

Keywords: Account Officer, Pressing, Non-Performing Credit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori.....	31
1. <i>Account Officer</i>	31

a. Pengertian <i>Account Officer</i>	31
b. Peranan <i>Account Officer</i>	31
c. <i>Account Officer</i> yang Ideal.....	33
2. Kredit Bermasalah.....	35
a. Pengertian Kredit Bermasalah.....	35
b. Unsur-unsur Kredit.....	37
c. Prinsip-prinsip Kredit.....	39
d. Kualitas Kredit	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Analisis Data	49
F. Keabsahan Data.....	50
G. Tahap-tahap Penelitian.....	50
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	54
A. Gambaran Objek Penelitian	54
B. Penyajian Data dan Analisis.....	66
1. Proses Sistem Kerja <i>Account Officer</i> di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember	66
2. Analisis Permohonan Kredit oleh <i>Account Officer</i> di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember	68

3. Peran <i>Account Officer</i> dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember	73
C. Pembahasan Temuan.....	79
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
1. Matrik Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Surat Permohonan Izin Penelitian	
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
5. Jurnal Kegiatan Penelitian	
6. Pedoman Penelitian	
7. Formulir Permohonan Kredit	
8. Dokumentasi	
9. Biodata Penulis	

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
1.1	Kualitas Kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha	6
2.1	Penelitian Terdahulu	25
4.1	Deposito Berjangka PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember	60
4.2	Kualitas Kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha tahun 2020.....	76
4.3	Kualitas Kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha tahun 2019.....	77
4.4	Tabel Perbedaan Kualitas Kredit Tahun 2019 dan 2020 PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember	89



DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
4.1	Struktur Organisasi PT BPR Ambulu Dhanaartha.....	58
4.2	<i>Flowchart</i> Permohonan Kredit oleh <i>Account Officer</i>	85



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berpengaruh dalam perkembangan ekonomi suatu negara, perbankan menjadi suatu lembaga yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai penyokong kegiatan ekonomi yang dilakukannya. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup tentang kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹ Kemudian menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²

Dalam praktiknya lembaga keuangan bank terdiri dari bank sentral, bank umum, dan bank perkreditan rakyat. Bank sentral di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia dan memegang fungsi sebagai bank sirkulasi, *bank to bank* dan *lender of the last resort*. Biasanya pelayanan yang diberikan oleh Bank Indonesia lebih banyak kepada pemerintah dan dunia perbankan.³ Kemudian bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

² Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 4.

³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 4.

usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁴

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil di kecamatan dan di pedesaan. Bank Perkreditan Rakyat berasal dari Bank Desa, Bank Pasar, Lumbung Desa, Bank Pegawai, dan bank lainnya yang kemudian dilebur menjadi Bank Perkreditan Rakyat. Jenis produk yang ditawarkan oleh Bank Perkreditan Rakyat relatif sempit jika dibandingkan dengan bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan oleh Bank Perkreditan Rakyat, seperti pembukaan rekening giro dan ikut kliring.⁵

BPR pada dasarnya sama seperti kegiatan bank umum hanya yang menjadi perbedaan adalah jumlah jasa bank yang dilakukan BPR jauh lebih sempit. BPR diatasi oleh berbagai persyaratan, sehingga tidak dapat berbuat seeluasa bank umum. Keterbatasan kegiatan BPR juga dikaitkan dengan misi pendirian BPR itu sendiri. Dalam praktiknya kegiatan BPR adalah menghimpun dana hanya dalam bentuk simpanan tabungan dan simpanan deposito, menyalurkan dana dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan. Karena keterbatasan yang dimiliki oleh BPR, maka ada beberapa larangan yang tidak boleh dilakukan BPR. Larangan ini meliputi menerima simpanan giro, mengikuti kliring, melakukan kegiatan valuta asing, melakukan kegiatan perasuransian.⁶

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 5.

⁶ Hasymi Ali, *Manajemen Bank* (Jakarta: Bumi Aksara, 1995).

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas, pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan diantaranya seperti giro, tabungan, dan deposito. Agar masyarakat mau menyimpannya uangnya di bank maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa lainnya. Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit. Dalam pemberian kredit juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Besarnya bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan dan juga dipengaruhi keuntungan yang diambil oleh bank atas kredit tersebut. Keuntungan utama dari bisnis perbankan yang berdasarkan prinsip konvensional diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan pinjaman atau kredit yang disalurkan, keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah *spread based*.⁷

Salah satu usaha Bank Perkreditan Rakyat dalam pasal 13 undang-undang No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah dengan undang-undang No. 10

⁷ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 27.

Tahun 1998 yaitu memberikan kredit. Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.⁸

Sebagaimana lembaga intermediasi PT BPR Ambulu Dhanaartha selain mempunyai tugas menghimpun dana dari masyarakat juga menyalurkan dana dalam bentuk kredit. Tingginya tingkat kebutuhan masyarakat membuat peran PT BPR Ambulu Dhanaartha sangat dibutuhkan oleh masyarakat, terutama dalam penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhannya baik untuk konsumsi maupun produksi, karena PT BPR Ambulu Dhanaartha telah berdiri cukup lama sejak tahun 1989 sehingga nasabah permohonan kredit banyak.⁹

Perbankan dalam melakukan penyaluran kredit harus dengan prinsip kehati-hatian 5C yaitu *character, capacity, capital, condition of economy* dan *collateral* melalui analisis yang akurat dan mendalam. Penyaluran kredit yang tepat sesuai sasaran dan pengawasan kredit yang ketat, serta perjanjian kredit yang sah menurut hukum pengikatan jaminan yang kuat dan administrasi perkreditan yang teratur dan lengkap bertujuan agar kredit yang disalurkan oleh pihak bank kepada masyarakat dapat kembali tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian kreditnya.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun tentang Perbankan.

⁹ Arie Rahmad, *wawancara, Jember*, 08 Januari 2020.

Permasalahan yang sering terjadi ketika penyaluran dana dalam bentuk kredit, seringkali para nasabah melalaikan tanggung jawabnya untuk memenuhi kewajiban/membayar kreditnya dikarenakan adanya faktor kesengajaan ataupun kondisi di luar kemampuan nasabah. Permasalahan ini sangat dikhawatirkan oleh setiap perusahaan pembiayaan, dikarenakan akan mengganggu kondisi keuangan perusahaan dan bahkan dapat mengakibatkan berhentinya kegiatan usaha perusahaan. Adanya permasalahan kredit macet yang berpengaruh terhadap penerimaan pendapatan perusahaan, yang berimbas juga meningkatnya nilai NPL (*Non Performing Loan*) yang artinya berdampak negatif terhadap penilaian kinerja perusahaan dalam menangani permasalahan kredit macet. Karena dari nilai NPL (*Non Performing Loan*) indikator penilaian kinerja perusahaan dalam menyalurkan dananya dalam bentuk kredit.¹⁰

Pemberian kredit tidak selalu menghasilkan keuntungan bagi bank, satu kejadian ke kejadian lainnya yang menggambarkan berapa besar kerugian yang dialami bank yang bersangkutan akibat pemberian kredit yang gagal tersebut. Mengingat terdapat risiko tersebut maka setiap bank membutuhkan *Account Officer* yang baik sebagai ujung tombaknya. *Account Officer* adalah orang yang paling mengetahui kondisi usaha dan karakter debitur secara langsung.¹¹

¹⁰ Achmad Fauzi, "Kredit Macet, NPL dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Pembiayaan", *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol.2 No.1 (2018), 27.

¹¹ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012), 20.

Untuk mengetahui terjadinya kredit bermasalah pada suatu bank, maka bank yang bersangkutan harus melakukan pemeriksaan secara periodik perkembangan usaha dan kondisi keuangan debitur, dengan adanya pemeriksaan secara periodik tersebut *Account Officer* akan mengetahui secara dini tanda-tanda debitur mengalami kesulitan keuangan atau usaha, dengan pengetahuan tersebut, maka bank dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelamatkan kredit yang memiliki kecenderungan bermasalah.¹²

Tabel 1.1

Kualitas Kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha Tahun 2020

No.	Kolektabilitas	2020	
		(Rp)	%
1.	Lancar	14.432.324.462	71%
2.	Perhatian khusus	4.253.746.577	21%
3.	Kurang lancar	389.476.500	2%
4.	Diragukan	210.686.500	1%
5.	Macet	1.104.624.500	5%
6.	Total Kredit	20.309.858.539	100%

Sumber : Laporan keuangan PT BPR Ambulu Dhanaartha

Data di atas menunjukkan kualitas kredit tahun 2020. Jumlah seluruh kredit yang disalurkan oleh PT BPR Ambulu Dhanaartha sebesar Rp20.309.858.539,00 yang dikategorikan lancar sebesar sebesar 71% sedangkan perhatian khusus sebanyak 21%, kurang lancar 2%, diragukan 1% dan macet 5%.¹³

¹² Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 8.

¹³ Dokumentasi Laporan Keuangan PT BPR Ambulu Dhanaartha.

PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember merupakan lembaga resmi yang melayani pemberian kredit. Selain itu, PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang sudah berdiri selama 31 tahun, memiliki 1 kantor cabang dan 2 kantor kas. Pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pernah terjadi kredit bermasalah dan telah berhasil menyelesaikan kredit bermasalah dengan gugatan sederhana di Pengadilan Negeri Jember pada tahun 2017.¹⁴ Selain itu pada 2nd Infobank BPR Awards 2011, PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mendapat predikat sangat sangat bagus atas kinerja keuangan selama tahun 2010, dan PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mendapat penghargaan BPR berkinerja terbaik se-wilayah kerja kantor Bank Indonesia Jember tahun 2008 untuk kategori Bank Perkreditan Rakyat. PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mendapat predikat pertama kategori bank perkreditan rakyat dalam penghargaan perbankan berkinerja terbaik se-wilayah kerja kantor Bank Indonesia Jember tahun 2009.¹⁵

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis melihat dan mempertimbangkan bahwa analisis kredit pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember tentu dijalankan dengan prinsip kehati-hatian khususnya dalam hal ini berkaitan dengan *Account Officer* sebagaimana yang bertugas menganalisa calon nasabah yang akan mengajukan kredit di PT BPR Ambulu Dhanaartha dan kinerja *Account Officer* berdampak besar pada kelangsungan

¹⁴ <http://sipp.pn-jember.go.id/list-perkara/type> diakses pada 02 Februari 2020.

¹⁵ Dokumentasi PT BPR Ambulu Dhanaartha.

bisnis perbankan. Namun, bank tidak bisa menghindari terjadinya kredit bermasalah yang diakibatkan oleh nasabah. Akan tetapi, bank hanya dapat menekan seminimal mungkin besarnya kredit bermasalah. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti mempertimbangkan untuk meneliti dan membahas tentang **“Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan dalam beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses sistem kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?
2. Bagaimana analisis permohonan kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?
3. Bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka peneliti memiliki beberapa tujuan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses sistem kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui analisis permohonan kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember.

3. Untuk mengetahui peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, wawasan secara intelektual dan akademis khususnya dalam bidang perbankan.
2. Secara umum sebagai informasi kepada lembaga keuangan mengenai peran dari *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah.
3. Bagi penulis diharapkan memperoleh pengalaman berharga dan dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah didapat selama menuntut ilmu di IAIN Jember.
4. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember terkait peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah. Khususnya bagi *Account Officer* di mana sebagai pihak yang menjalankan pemasaran kredit, analisis kredit hingga proses pengawasan terhadap angsuran nasabah.

IAIN JEMBER

E. Definisi istilah

1. *Account Officer*

Pengertian *Account Officer* menurut Jopie Jusuf adalah personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank.¹⁶

2. Kredit bermasalah

Kredit bermasalah adalah kredit dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang telah diperjanjikan sebelumnya, misalnya persyaratan mengenai pembayaran bunga, pengambilan pokok pinjaman, peningkatan marjin deposit, pengikatan dan peningkatan agunan dan sebagainya.¹⁷

3. Peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Maksud pada judul tersebut bahwa peneliti ingin mengetahui bagaimana peran dari *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember. Mengingat bahwa di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pernah mengalami kredit bermasalah hingga penyelesaian kredit bermasalah tersebut dengan penyelesaian gugatan sederhana di Pengadilan Negeri Jember pada tahun 2017. Selain itu, tingkat kredit macet di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mencapai 5%. Hal ini merupakan tidak terlepas dari

¹⁶ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2007), 10.

¹⁷ Mahmoeddin, *Melacak Kredit Bermasalah* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2002), 2.

kinerja *Account Officer* yang terus bekerja menekan seminimal mungkin terjadinya kredit bermasalah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran singkat tentang isi penelitian ini, dengan tujuan agar pembaca dapat dengan mudah memahami isi skripsi ini. Dalam skripsi ini secara garis besar akan membahas beberapa hal, diantaranya: sebelum masuk ke inti skripsi maka didahului oleh halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan, motto dan persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi.

BAB I Pendahuluan, meliputi uraian latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Kepustakaan berisi tentang penelitian terdahulu yang membahas tentang penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain serupa dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Kajian teori yang membahas tentang teori yang dijadikan landasan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini berisi tentang metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis. Pada bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis, dan pembahasan temuan.

BAB V Penutup. Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencerminkan sebagai hasil penelitian yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Apabila melakukan langkah ini maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi yang hendak dilakukan. Dalam penelitian terdahulu, kajian yang membahas tentang peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah bisa dibilang cukup banyak, baik berupa tulisan, ilmiah, maupun penelitian lain, mulai dari institusi dan lain sebagainya.

Adapun judul penelitian sebagai berikut.

- a. Aprilia Trisiawati pada tahun 2019 yang berjudul Analisis Peranan *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Account Officer* dalam menganalisis permohonan pembiayaan yang dilakukan sebelum pembiayaan dicairkan telah sesuai dengan teori yang ada, yakni analisis permohonan pembiayaan sebelum dicairkan pihak bank melakukan analisis yang menggunakan 5C (*character, capacity, capital, collateral, dan condition of economy*). Namun dalam menganalisis permohonan pembiayaan yang dilakukan BRI Syariah KC Madiun kurang optimal karena ada beberapa kendala diantaranya adalah sikap nasabah yang cuek terhadap apa yang disampaikan oleh *Sales Officer* yang memberikan

informasi pembiayaan yang ada di bank. Kedua, jarak nasabah yang memiliki minat untuk melakukan pembiayaan namun terlalu jauh dari bank. Ketiga, adanya margin yang tidak sesuai dengan kemauan nasabah. Keempat, sulitnya nasabah melengkapi data-data nasabah sebelum dilakukannya pembiayaan. Kelima, analisis pembiayaan yang dilakukan BRI Syariah KC Madiun sering terjadi ketidakteelitian terutama pada analisis *character* yang dapat dilihat dalam *BI Checking* nasabahnya. Strategi *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah dengan melakukan pengawasan dan pembinaan yang dilakukan di BRI Syariah KC Madiun guna meminimalisir pembiayaan bermasalah. Pengawasan dan pembinaan setelah pencairan yang dilakukan oleh BRI Syariah KC Madiun menggunakan jenis pengawasan *On Site Monitoring* diantaranya dilakukan kunjungan lokasi fisik, *trade checking*, dan *credit checking*. Pengawasan dan pembinaan ini dilaksanakan dengan baik, hanya saja ada beberapa kendala yang menyebabkan pengawasan dan pembinaan tersebut tidak optimal. Kendala banyak dihadapi ketika bank melakukan kunjungan lokasi fisik nasabah yaitu jauhnya lokasi nasabah, jalan menuju lokasi nasabah yang sulit dijangkau dan ketidak kooperatifan nasabah ke bank. Persamaannya adalah untuk mengetahui peran dari *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah. Perbedaan dari penelitian ini yakni dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran *Account Officer* dalam meminimalisir

pembiayaan yang terdapat pada pembiayaan mikro iB dan tempat penelitiannya berada pada bank syariah.¹⁸

- b. Ade Sekar Wigati pada tahun 2019 dengan judul Analisis Peran *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Hasil penelitiannya adalah peran yang dilakukan *Account Officer* adalah survei dengan menggunakan analisis 5C. Sedangkan strategi yang dilakukan untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto adalah melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pembiayaan adalah karakter anggota, analisis keuangan anggota, struktur modal, kemampuan produksi, siklus usaha, jaminan, pemantauan dan pembinaan. Selain itu, *Account Officer* juga memiliki peran untuk mengelola *account/keuangan* anggota dengan melakukan pemantauan dan pembinaan secara berkala kepada anggota agar dapat meminimalisir pembiayaan bermasalah, mengelola penjualan dengan melakukan *direct selling* yaitu petugas *Account Officer* mendatangi langsung kepada anggota untuk mengenalkan produk pembiayaan (jemput bola), mengelola *profitability* dengan menjalankan tugasnya dalam mencari anggota, menganalisa usaha anggota agar pembiayaan terealisasi sehingga meningkatkan profitabilitas dengan cara membidik anggota baru dan anggota lama dengan masuk ke pengajian-pengajian tempat *Account Officer* tinggal, kemudian masuk ke dalam pasar-pasar dengan

¹⁸ Aprilia Trisiawati, “Analisis Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro IB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo, 2019).

cara tersebut peran *Account Officer* sangat penting dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah. Persamaan dari penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dan membahas mengenai peran dari *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah. Perbedaannya terletak pada pemilihan tempat penelitian. Pada penelitian terdahulu ini peneliti memilih BMT sebagai objek penelitiannya. Tentu dalam hal ini menggunakan prinsip-prinsip syariah di dalamnya.¹⁹

- c. Moh. Hafidullah pada tahun 2019 dengan judul *Peran Account Officer Dalam Pengawasan Pembiayaan Bermasalah (di KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Kalisat Jember*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) Pelaksanaan *Account Officer* dalam menganalisis pembiayaan itu sesuai dengan SOP KSPS BMT UGT Sidogiri pusat yaitu menggunakan prinsip 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, condition of economic*, dengan mensurvei ke tempat calon debitur, 2) Pelaksanaan *Account Officer* terhadap pengawasan pembiayaan bermasalah di KSPS BMT UGT Sidogiri Capem Kalisat Jember itu ada dua macam yaitu secara langsung dan tidak langsung. Persamaan penelitian dalam penelitian ini adalah masih dalam pembahasan mengenai peran dari *Account Officer* dalam kredit bermasalah, jenis penelitiannya terdapat kesamaan yakni menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sementara perbedaannya adalah penelitian ini membahas

¹⁹ Ade Sekar Wigati, “Analisis Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Mentari Muhammadiyah Purwokerto”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Purwokerto, 2019).

mengenai peran dari *Account Officer* khususnya dalam pengawasan pembiayaan bermasalah, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah peran dari *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah.²⁰

- d. Ahmad Marzuki pada tahun 2018 dengan judul Peranan dan Pengendalian AO (*Account Officer*) dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor umum penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Malang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu: a) faktor internal (kesalahan bank) berupa kurang cermatnya analisis petugas bank (*Account Officer*) mengenai profil, tujuan dan maksud pengajuan pinjaman saat terjadinya permohonan pembiayaan oleh calon nasabah, berkas-berkas permohonan pembiayaan yang kurang lengkap, pengikat jaminan yang kurang sempurna. b) kesalahan nasabah berupa nasabah tidak jujur dalam penggunaan pinjamannya, nasabah kurang kompeten dalam menjalankan bisnis atau usahanya. c) faktor eksternal berupa bencana alam (*force majeure*) atau musibah yang menimpa nasabah. Peran *Account Officer* terhadap pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Malang dilakukannya dengan kunjungan kepada nasabah dalam rangka silaturahmi, mengajak musyawarah. Untuk pengendalian yang dilakukan oleh *Account Officer* dilakukan dengan dua hal: a) sebelum terjadi

²⁰ Moh Hafidullah, "Peran *Account Officer* dalam Pengawasan Pembiayaan Bermasalah di KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Kalisat Jember", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember, 2019).

pembiayaan bermasalah, dalam hal pemberian pembiayaan, *Account Officer* menerapkan prinsip 5C (*character, capacity, collateral, capital, condition of economy*). b) saat terjadinya pembiayaan bermasalah, proses pengendalian oleh *Account Officer* di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang dalam penanganan pembiayaan bermasalah menggunakan: 1) *rescheduling*, 2) *reconditioning*, 3) *restructuring*, 4) *execution collateral*. Penelitian ini memiliki persamaan dalam pendekatan penelitian yang dilakukan yakni pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga membahas mengenai peran dari *Account Officer* dalam sebuah bank. Khususnya dalam bidang kredit. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya. Dalam penelitian ini tidak hanya membahas mengenai peran dari *Account Officer*, namun untuk mengetahui bagaimana pengendalian *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah.²¹

- e. Anisah Listiani pada tahun 2018 yang berjudul *Peran Account Officer dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pembiayaan yang dilakukan di KSPPS antara lain inisiasi, dokumentasi, komite pembiayaan, pencairan, kontrol atas transaksi dan administrasi pembiayaan, *monitoring* dan pembinaan, lancar/bermasalah. Strategi yang dilakukan *Account Officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Wonosobo yaitu

²¹ Ahmad Marzuki, “Peranan Dan Pengendalian AO (Account Officer) Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember, 2018).

1) Mengirim surat teguran atau pemberitahuan SP 1 sampai dengan SP 3.
 2) Strategi *collection* (langsung) diantaranya yaitu simpati, empati, dan menekan, 3) Strategi *revitalisasi* (penyehatan) antara lain *rescheduling* (penjadwalan ulang), *restructuring* (penyusutan atau penataan ulang) yaitu perubahan persyaratan pembiayaan, *reconditioning* yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan dan bantuan manajemen.
 4) Strategi penyelesaian melalui jaminan (eksekusi). 5) *Write off*.
 Persamaan pada penelitian ini yakni untuk mengetahui peran dari *Account Officer*. Perbedaannya adalah dilakukan untuk mengetahui peran dari *Account Officer* dalam mengatasi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.²²

- f. Tusrini pada tahun 2018 yang berjudul Peranan AO Terhadap Prinsip Kehati-hatian dalam Mekanisme Pengajuan Pembiayaan di KSPPS Binama Tlogosari Semarang. Peran AO dalam penerimaan pengajuan pembiayaan di KSPPS Binama Cabang Tlogosari Semarang yaitu berperan mencari anggota pembiayaan, memproses pengajuan pembiayaan, survei, menganalisa, dan merekomendasikan pembiayaan. Analisis prinsip kehati-hatian dalam pembiayaan di KSPPS Binama menggunakan analisis 5C. 1) Penilaian karakter (*character*) dari hasil yang diperoleh oleh peneliti, dalam melakukan analisa pembiayaan calon anggota yang mengajukan pembiayaan di KSPPS Binama Tlogosari Semarang AO dengan melakukan wawancara secara langsung kepada

²² Anisah Listiani, "Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo", (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, Semarang, 2018).

nasabah. 2) Penilaian modal (*capital*). Penilaian modal dapat dilihat dari calon anggota yang mengajukan permohonan pembiayaan setidaknya mempunyai uang muka untuk membuka rekening yang akan digunakan sebagai cara pelunasan pembiayaan. Di KSPPS Binama Tlogosari Semarang, produk simpanan pembiayaan disebut dengan simpanan. 3) Penilaian kemampuan (*capacity*), dari hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kemampuan calon anggota dalam membayar angsuran dapat dilihat dari gaji/SKP (Surat Keterangan Penghasilan) atau bisa dilihat dari rekeningnya. Jika seorang debitur yang mengajukan pembiayaan adalah seorang wirausaha maka dapat dilihat dari laporan hasil usahanya. 4) Prospek usaha (*condition of economy*), AO menilai atau melakukan *survey* terhadap usaha calon anggota yang mengajukan pembiayaan. Apakah usaha tersebut terletak di tempat strategis atau tidak, diminati oleh masyarakat, AO juga mencari tahu kondisi dan status usaha milik sendiri atau masih kontrak. Risiko yang dihadapi berkaitan dengan banyaknya pesaing. 5) Jaminan (*collateral*), dinilai dari jaminan karena sebagai bentuk alternatif dalam penyelesaian apabila terjadi wanprestasi. Jaminan yang dijamin kepada KSPPS dapat berupa SHM (Sertifikat Hak Milik), SHGB (Sertifikat Hak Guna Bangunan). Penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran dari *Account Officer* tentang seputar pembiayaan yang menjadi tanggung jawabnya. Perbedaannya adalah penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peranan

Account Officer dalam menjalankan tugasnya apabila terdapat pengajuan pembiayaan dengan menggunakan prinsip kehati-hatiannya.²³

- g. Meli Susani pada tahun 2017 dengan judul Pengawasan dan Pembinaan Oleh *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada BNI Syariah dilakukan dengan cara pengawasan dan pembinaan pembiayaan. Pengawasan pembiayaan dilakukan dengan mamantau atau memonitor perkembangan kegiatan nasabah. Pengawasan dilakukan dengan dua cara, yaitu pengawasan tidak langsung dengan menganalisa laporan keuangan perusahaan nasabah atau dan pengawasan langsung atau pengawasan secara fisik ke tempat lokasi usaha nasabah. Tujuannya adalah untuk mengecek kebenaran seluruh keterangan atau data laporan yang disampaikan nasabah, secara langsung melihat dan meneliti keadaan usaha nasabah, dan mengingatkan nasabah bahwa lembaga keuangan menaruh perhatian besar atas kelancaran kegiatan usaha nasabah. Pembinaan pembiayaan dilakukan oleh *Account Officer* kepada nasabah pembiayaan diantaranya menjadi konsultan usaha bagi nasabah pembiayaan yang berada dalam tanggung jawabnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan usaha nasabah, dan mengamankan kepentingan bank sebagai penyedia pembiayaan. Penelitian ini sama-sama membahas mengenai bagaimana seorang *Account Officer* dalam meminimalisir

²³ Tusrini, "Peranan AO Dalam Prinsip Kehati-hatian Dalam Mekanisme Pengajuan Pembiayaan di KSPPS Binama Tlogosari Semarang", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2018).

pembiayaan bermasalah. Dalam perbedaannya adalah pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tindakan dari seorang *Account Officer* melakukan pengawasan dan pembinaan dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.²⁴

- h. Fuad Riyadi pada tahun 2017 yang berjudul *Peran Account Officer di Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syariah)*. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peran *Account Officer* sangat signifikan, di mana seorang *Account Officer* sangat mempengaruhi tingkat keuntungan yang akan didapatkan oleh sebuah lembaga keuangan, karena di tangan seorang *Account Officer* itulah transaksi-transaksi terjadi antara *customer* dan *Account Officer*, dan di tangan *Account Officer* juga permasalahan dalam proses penagihan dilakukan antara anggota dengan *Account Officer*, serta di tangan *Account Officer* kredit yang bermasalah sampai terjadi kemacetan akan diselesaikannya. Dengan sistem kerja *Account Officer* yang dijalankan oleh BMT Citra Mandiri Syariah dengan baik dan terarah, mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, peran *Account Officer* mampu meningkatkan produktivitas BMT Citra Mandiri Syariah dalam bentuk pembiayaan lancar, manajemen pemasaran yang tepat, nasabah baru dengan nasabah lama yang loyal. Dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran dari *Account Officer*.
Perbedaannya adalah dalam penelitian ini bagaimana peran seorang

²⁴ Meli Susani, "Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan oleh Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, Bengkulu, 2017).

Account Officer di Lembaga Keuangan Syariah. Artinya bagaimana peran dari *Account Officer* tersebut secara keseluruhan, dan terdapat pada lembaga keuangan syariah.²⁵

- i. Lisi Novita Anggai pada tahun 2017 dengan judul Peran *Account Officer* dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Murabahah (Studi Kasus pada PT BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya, proses pembiayaan yang dilakukan PT BPR Syariah sudah baik, karena pada praktiknya setiap calon nasabah yang mengajukan pembiayaan harus memenuhi persyaratan dan prosedur yang berlaku. Dalam hal ini *Account Officer* selalu selektif dalam memberikan pembiayaan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pembiayaan di PT BPR Syariah Bangun Drajat yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi *Account Officer*, menyangkut karakter dan kemampuan *Account Officer* dalam menganalisa calon nasabah atau calon mitra kurang baik atau kurang cermat. Sistem, menyangkut sistem dan prosedur penyaluran pembiayaan yang adakalanya dilanggar sehingga memotong jalur prosedur yang telah dibuat. Faktor eksternal meliputi kondisi usaha nasabah yang sedang menurun, nasabah kurang mampu mengelola usahanya, kebijakan pemerintah, nasabah beritikad kurang baik, dan bencana alam. Peran yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah yakni 1) berhati-hati dalam memberikan

²⁵ Fuad Riyadi, Sri Wayhuni “Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah, (Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syariah Jepara)”, *Malia : Journal of Islamic Banking and Finance* Vol.1 No.1 (2017), Hal 43.

pembiayaan, 2) melakukan pendekatan kepada nasabah, 3) mengadakan pengawasan terus menerus. Persamaan dari penelitian ini secara keseluruhan membahas mengenai peran dari *Account Officer* dalam pembiayaan bermasalah. Perbedaannya dari penelitian ini adalah peran *Account Officer* seperti apa dalam menangani pembiayaan bermasalah Murabahah. Artinya untuk mengetahui bagaimana peran dari *Account Officer* dalam menangani terjadinya pembiayaan bermasalah, khususnya pembiayaan murabahah.²⁶

- j. M. Lukman Assidiki pada tahun 2017 dengan judul Peran Struktur Pengendalian Internal Terhadap Prosedur Pemberian Kredit Untuk Mencegah Terjadinya Kredit Bermasalah (Studi Empiris Pada Bank BTPN Cabang Bangkalan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian cukup memadai karena didukung oleh nilai-nilai etika yang telah dipatuhi oleh karyawan, peran serta aktif dewan komisaris dan komite audit dalam mengawasi kegiatan operasional perusahaan, adanya filosofi dan gaya operasi yang dianut oleh seluruh karyawan dan struktur organisasi yang jelas untuk pembagian wewenang dan tanggung jawab. Pemantauan yang memadai karena kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh ISC di bawah komando audit internal kantor cabang dan komite audit kantor pusat terkait keseluruhan aktivitas pemberian kredit telah dilakukan secara rutin melalui kunjungan langsung ke kantor. Struktur pengendalian internal yang diterapkan Bank

²⁶ Lisi Novita Anggai, "Peran Account Officer Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Murabahah (Studi Kasus pada PT. BPRS Bangun Drajat Warga Yogyakarta)", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, 2017).

BTPN Cabang Bangkalan tidak mampu menekan nilai NPL (*Non Performing Loan*) di bawah atas maksimal 5% yang telah ditentukan oleh peraturan perbankan Indonesia. Keberadaan kredit bermasalah tersebut tidak dapat dihindari karena adanya faktor eksternal yang mempengaruhi, meskipun struktur pengendalian internal yang dimiliki telah cukup memadai. Persamaan penelitian ini adalah dalam penelitian ini membahas mengenai pengendalian untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah. Sementara perbedaannya terletak dari peran yang ditunjukkan, pada penelitian ini peran yang digunakan untuk pengendalian mencegah kredit bermasalah terletak pada struktur pengendalian internal, sementara pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah peran dari *Account Officer*.²⁷

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Aprilia Trisiawati/2019	Analisis Peranan <i>Account Officer</i> dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.	Persamaannya adalah untuk mengetahui peran dari <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.	Perbedaan dari penelitian ini yakni dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan yang terdapat pada

²⁷ M Lukman Assidiki, "Peran Struktur Pengendalian Internal Terhadap Prosedur Pemberian Kredit Untuk Mencegah Terjadinya Kredit Bermasalah, (Studi Empiris Pada Bank BTPN Cabang Bangkalan)", (Skripsi, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, 2017).

				pembiayaan mikro iB dan tempat penelitiannya berada pada bank syariah.
2	Ade Sekar Wigati/2019	Analisis Peran <i>Account Officer</i> dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.	Persamaan dari penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dan membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.	Perbedaannya terletak pada pemilihan tempat penelitian. Pada penelitian terdahulu ini peneliti memilih BMT sebagai objek penelitiannya. Tentu dalam hal ini menggunakan prinsip-prinsip syariah di dalamnya.
3	Moh. Hafidullah/2019	Peran <i>Account Officer</i> Dalam Pengawasan Pembiayaan Bermasalah (di KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Kalisat Jember.	Persamaan penelitian dalam penelitian ini adalah masih dalam pembahasan mengenai peran dari <i>Account Officer</i> dalam kredit bermasalah, jenis penelitiannya terdapat kesamaan yakni menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Sementara perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> khususnya dalam pengawasan pembiayaan bermasalah, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah peran dari <i>Account Officer</i> dalam menekan

				kredit bermasalah.
4	Ahmad Marzuki/2018	Peranan dan Pengendalian AO (<i>Account Officer</i>) dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.	Penelitian ini memiliki persamaan dalam pendekatan penelitian yang dilakukan yakni pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> dalam sebuah bank. Khususnya dalam bidang kredit.	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya. Dalam penelitian ini tidak hanya membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> , namun untuk mengetahui bagaimana pengendalian <i>Account Officer</i> dalam mengatasi pembiayaan bermasalah.
5	Anisah Listiani/2018	Peran <i>Account Officer</i> dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo.	Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan sama-sama untuk mengetahui peran dari <i>Account Officer</i> .	Perbedaannya adalah dilakukan untuk mengetahui peran dari <i>Account Officer</i> dalam mengatasi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.
6	Tusrini/2018	Peranan AO Terhadap Prinsip Kehati-hatian	Penelitian ini sama-sama menggunakan	Perbedaannya adalah penelitian ini

		dalam Mekanisme Pengajuan Pembiayaan di KSPPS Binama Tlogosari Semarang.	penelitian deskriptif kualitatif dan membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> tentang seputar pembiayaan yang menjadi tanggung jawabnya.	untuk mengetahui bagaimana peranan <i>Account Officer</i> dalam menjalankan tugasnya apabila terdapat pengajuan pembiayaan dengan menggunakan prinsip kehati-hatiannya.
7	Meli Susani/2017	Pengawasan dan Pembinaan Oleh <i>Account Officer</i> dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu.	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan membahas mengenai bagaimana seorang <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.	Dalam perbedaannya adalah pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana seorang <i>Account Officer</i> melakukan pengawasan dan pembinaan dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.
8	Fuad Riyad/2017	Peran <i>Account Officer</i> di Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syariah).	Dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> .	Perbedaannya adalah dalam penelitian ini bagaimana peran seorang <i>Account Officer</i> di Lembaga Keuangan yakni di BMT Citra Mandiri Syariah Jepara

				di mana peran <i>Account Officer</i> dalam menangani transaksi antara nasabah dengan lembaga dan proses penyelesaian kredit bermasalah.
9	Lisi Novita Anggai/2017	Peran <i>Account Officer</i> dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Murabahah (Studi Kasus pada PT BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta).	Persamaan dari penelitian ini secara keseluruhan membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> dalam pembiayaan bermasalah.	Perbedaannya dari penelitian ini adalah peran <i>Account Officer</i> seperti apa dalam menangani pembiayaan bermasalah Murabahah. Artinya untuk mengetahui bagaimana peran dari <i>Account Officer</i> dalam menangani terjadinya pembiayaan bermasalah, khususnya pembiayaan murabahah.
10	M. Lukman Assidiki/2017	Peran Struktur Pengendalian Internal Terhadap Prosedur Pemberian Kredit Untuk Mencegah Terjadinya Kredit Bermasalah	Persamaan penelitian ini adalah pada pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan pendekatan	Perbedaannya terletak dari perenang ditujukan. Pada penelitian ini peneliti melihat bagaimana peran dari pengendali internal

		(Studi Empiris Pada Bank BTPN Cabang Bangkalan).	kualitatif, dan sama-sama membahas mengenai kredit bermasalah.	padasaat prosedur pemberian kredit untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti melihat dari peran <i>Account Officer</i> dalam menekan kredit bermasalah.
--	--	--	--	---

Sumber : Data diperoleh dari penelitian terdahulu

Dalam penelitian ini meneliti tentang Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah tentang peran dari *Account Officer* dalam menekan terjadinya kredit bermasalah. Karena di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pernah terjadi kredit bermasalah dan telah berhasil menyelesaikannya dengan gugatan sederhana di Pengadilan Negeri Jember pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Account Officer* dalam menganalisis permohonan kredit dan sistem kerja serta perannya dalam menekan kredit bermasalah. Sedangkan metode yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dimana untuk pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

B. Kajian Teori

1. *Account Officer*

a. *Pengertian Account Officer*

Account Officer adalah satuan kerja perusahaan yang memiliki cakupan tugas dan kewenangan mengenai penyaluran dana yang ditetapkan sesuai kebutuhan dengan keputusan direksi secara tertulis.²⁸

Account Officer merupakan petugas bank yang melakukan proses analisis suatu permohonan pembiayaan, menuangkannya dalam suatu usulan untuk mendapatkan persetujuan, dan ketika pembiayaan telah terealisasi seorang *Account Officer* melakukan fungsi *monitoring* agar pembiayaan tersebut lancar hingga akhirnya lunas tepat waktu.²⁹ *Account Officer* merupakan perantara antara bank dan nasabah.³⁰ Sedangkan dalam pengertian lain *Account Officer* adalah orang yang paling mengetahui kondisi usaha dan karakter debitur secara langsung.³¹

b. *Peranan Account Officer*

Pada dasarnya peran dan fungsi seorang *Account Officer* adalah :

²⁸ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016) 147.

²⁹ Yusak Laksmna, *Panduan Praktis Account Officer Bank Syariah* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 36.

³⁰ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen YKPN, 2007), 8.

³¹ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012), 20.

1) Mengelola *Account*

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

2) Mengelola produk

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

3) Mengelola pinjaman (*loan*)

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

4) Mengelola penjualan

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

5) Mengelola *profitability*

Seorang *Account Officer* juga berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank. Dengan

demikian, ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank.³²

c. *Account Officer* yang Ideal

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

1) Karakteristik personal

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

³² Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, 9.

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

2) Kemampuan teknis

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

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

c) Pengetahuan tentang produk, kemampuan penjualan, dan pembukaan kontak nasabah. (*product knowledge, sales skills, and customer contact exposure*). Seorang *Account*

Officer adalah barisan depan bisnis bank untuk memenangkan pasar. Ia harus memiliki pengetahuan tentang produk perbankan yang cukup agar dapat menawarkan paket yang paling sesuai dengan kebutuhan nasabahnya di samping kemampuan penjualan.

- d) Pengetahuan tentang sumber informasi yang tersedia (*knowledge of available sources of information*). Seorang *Account Officer* harus selalu memiliki sumber informasi yang dapat digali karena dalam pekerjaannya seorang *Account Officer* selalu memerlukan data. Untuk itu, seorang *Account Officer* harus mengetahui sumber-sumber informasi dari mana ia dapat memperoleh data yang diperlukan.³³

2. Kredit Bermasalah

a. Pengertian Kredit Bermasalah

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu dengan pemberian bunga.

³³ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, 10-14.

Sedangkan kredit dalam arti luas diartikan sebagai kepercayaan. Begitu pula dalam bahasa latin kredit berarti “*credere*” artinya percaya. Maksud dari percaya bagi si pemberi kredit adalah ia percaya kepada si penerima kredit bahwa kredit yang disalurkan pasti akan dikembalikan sesuai perjanjian. Sedangkan bagi si penerima kredit merupakan penerimaan kepercayaan sehingga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai jangka waktu.³⁴

Kredit merupakan penyediaan dana atau tagihan yang didasarkan atas persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam dengan suatu jangka waktu tertentu antara bank (sebagai penyedia dana) atas dasar kepercayaan. Dalam hal ini, penyedia dana mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi kewajibannya setelah jangka waktu tertentu berikut dengan jumlah bunga, imbalan, atau pembagian hasil keuntungan yang disyaratkan dalam kesepakatan.

Kredit bermasalah adalah kredit dimana debitemnya tidak memenuhi persyaratan yang telah diperjanjikan sebelumnya, misalnya persyaratan mengenai pembayaran bunga, pengambilan pokok pinjaman, peningkatan marjin deposit, pengikatan dan peningkatan agunan dan sebagainya.³⁵

³⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 96-97.

³⁵ Mahmoeddin, *Melacak Kredit Bermasalah* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2002), 2.

b. Unsur-Unsur Kredit

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut:

1) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bagi si pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (baik berupa uang, barang atau jasa) benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang sesuai jangka waktu kredit. Kepercayaan diberikan oleh bank sebagai dasar utama yang melandasi mengapa suatu kredit berani dikucurkan. Oleh karena itu, sebelum kredit dikucurkan dilakukan penelitian dan penyelidikan terlebih dahulu secara mendalam tentang kondisi nasabah, baik secara interen maupun ekstern. Penelitian dan penyelidikan tentang kondisi calon debitur, untuk menilai kesungguhan dan etiket baik nasabah terhadap bank.

2) Kesepakatan

Di samping unsur percaya di dalam kredit juga mengandung unsur kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian di mana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan ini kemudian dituangkan dalam akad kredit dan ditandatangani kedua belah pihak sebelum kredit diluncurkan.

3) Jangka waktu

Setiap kredit yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit dan yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek (di bawah 1 tahun), jangka menengah (1 sampai 3 tahun), atau jangka panjang (di atas 3 tahun). Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran kredit yang sudah disepakati kedua belah pihak. Untuk kondisi tertentu jangka waktu ini dapat diperpanjang sesuai kebutuhan.

4) Risiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagih atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang jangka waktu kredit, maka semakin besar risikonya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah, maupun risiko yang tidak disengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga nasabah tidak mampu lagi melunasi kredit yang diperolehnya.

5) Balas jasa

Bagi bank balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit. Dalam bank jenis konvensional balas jasa kita kenal dengan nama bunga. Di

samping balas jasa dalam bentuk bunga bank juga membebankan kepada nasabah biaya administrasi kredit yang juga merupakan keuntungan bank. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

c. Prinsip-Prinsip Kredit

Agar kredit yang diberikan berkualitas maka harus dilakukan evaluasi sehingga risiko kredit dapat diantisipasi sejak awal. Kredit yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan debitur dan diyakini bahwa kredit dapat dikembalikan oleh debitur pada waktu yang telah ditentukan oleh bank. Dalam mengevaluasi kredit, bank melakukan penilaian terhadap calon debitur dengan prinsip 5C, yaitu keyakinan bank terhadap aspek *character*, *capital*, *capacity*, *collateral*, dan *condition of economic*, serta *collateral*.

1) *Character*

Suatu keyakinan bahwa, sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya, hal ini tercermin dari latar belakang si nasabah baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hoby dan sosial standingnya. Ini semua merupakan ukuran "*kemauan*" membayar.

2) *Capacity*

Untuk melihat nasabah dalam kemampuannya dalam bidang bisnis yang dihubungkan dengan pendidikannya, kemampuan bisnis juga diukur dengan kemampuannya dalam memahami tentang ketentuan-ketentuan pemerintah. Begitu pula dengan kemampuannya dalam menjalankan usahanya selama ini. Pada akhirnya akan terlihat "*kemampuannya*" dalam mengembalikan kredit yang disalurkan.

3) *Capital*

Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif, dilihat laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) dengan melakukan pengukuran seperti dari segi *likuiditas*, *solvabilitas*, *rentabilitas*, dan ukuran lainnya. *Capital* juga harus dilihat dari sumber mana saja modal yang ada sekarang ini.

4) *Collateral*

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya sehingga jika terjadi suatu masalah, maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

5) *Condition of economy*

Kondisi perekonomian, yaitu segi kondisi yang sangat cepat berubah, adapun yang menjadi perhatiannya meliputi kebijakan pemerintah, politik, sosial, budaya dan segi lainnya yang dapat mempengaruhi kondisi ekonomi itu sendiri.³⁶

d. Kualitas Kredit

Untuk menentukan berkualitas atau tidaknya suatu kredit perlu diberikan ukuran-ukuran tertentu. Bank Indonesia menggolongkan kualitas kredit menurut ketentuan sebagai berikut.

1) Lancar (*Pas*)

Suatu kredit dapat dikatakan lancar apabila:

- a) Pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga tepat waktu.
- b) Pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga tepat waktu.
- c) Memiliki mutasi rekening yang aktif.
- d) Bagian dari kredit yang dijamin dengan agunan tunai (*cash collateral*).

2) Dalam perhatian khusus (*special mention*)

Dikatakan dalam perhatian khusus apabila memenuhi kriteria antara lain:

- a) Terjadi tunggakan pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga yang belum melampaui 90 hari.
- b) Kadang-kadang terjadi cerukan.

³⁶ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 95-96.

- c) Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan.
- d) Mutasi rekening relatif aktif.
- e) Didukung dengan pinjaman baru.

3) Kurang lancar (*substandard*)

Dikatakan kurang lancar apabila memenuhi kriteria diantaranya:

- a) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 90 hari.
- b) Sering terjadi cerukan.
- c) Terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari.
- d) Frekuensi mutasi rekening relatif rendah.
- e) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur.
- f) Dokumen pinjaman yang lemah.

4) Diragukan (*doubtful*)

Dikatakan diragukan apabila memenuhi kriteria diantaranya:

- a) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 180 hari.
- b) Terjadi cerukan yang bersifat permanen.
- c) Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari.

- d) Terjadi kapitalisasi bunga.
- e) Dokumen hukum yang lemah, baik untuk perjanjian kredit maupun pengikatan jaminan.

5) Macet (*loss*)

Dikatakan macet apabila memenuhi kriteria antara lain:

- a) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok dan/atau bunga yang telah melampaui 270 hari.
- b) Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru.
- c) Dari segi hukum dan kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai yang wajar.³⁷



³⁷ Ibid., 107-108.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif jenis deskriptif ini peneliti ingin terjun langsung dari tempat penelitian yang bertujuan mengumpulkan data-data berupa gambar dan ucapan-ucapan, karena dalam penelitian ini memang menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini akan berisi tentang kutipan-kutipan yang digambarkan oleh informan yang diperoleh dari hasil *interview* dan dokumentasi.

Alasan yang paling mendasar dari penggunaan metode ini adalah karena data-data yang terkumpul nantinya banyak berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus

terhadap peristiwa tersebut dengan demikian laporan penelitian ini berisi kutipan kalimat yang disusun dalam sebuah laporan penelitian.³⁸

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Ambulu Dhanaartha kecamatan Ambulu Kabupaten Jember yang berlokasi di Jl. Suyitman No. 59 Ambulu Jember. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut sesuai dengan judul peneliti yaitu “Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember” dan lembaga keuangan tersebut merupakan lembaga resmi yang melayani pemberian kredit hingga saat ini yakni sudah 31 tahun. PT BPR Ambulu Dhanaartha merupakan salah satu BPR yang berdiri di Kabupaten Jember, yakni terdapat 19 BPR di Kabupaten Jember. PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mendapatkan predikat sangat bagus atas kinerja keuangan selama tahun 2010 pada 2nd infobank BPR AWARDS 2011, dan PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mendapatkan penghargaan BPR berkinerja terbaik se-wilayah kerja kantor Bank Indonesia Jember pada tahun 2008 untuk kategori Bank Perkreditan Rakyat. PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mendapatkan peringkat pertama kategori Bank Perkreditan Rakyat dalam penghargaan Perbankan berkinerja terbaik se-wilayah kerja kantor Bank Indonesia Jember pada tahun 2009. Pada tahun 2017 PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember telah berhasil menyelesaikan kredit bermasalah dengan gugatan sederhana di Pengadilan Negeri Jember.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengupayakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun tekniknya adalah *purposive*. *Purposive* merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk menentukan informan kunci.³⁹ Selain menggunakan teknik *purposive* dalam mendapatkan subjek penelitian, peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju menggelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan melengkapi dapat melengkapi data yang diberikan oleh orang sebelumnya.⁴⁰ Subjek penelitian adalah pelaku pemberi informasi atau data dalam suatu penelitian yang disebut informan. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian oleh si peneliti antara lain:

1. Arie Rahmad (Kepala Bagian Kredit).
2. Dewi (Admin Kredit).
3. Risky (*Account Officer*).
4. Hendi (*Account Officer*).
5. Fatoni (*Account Officer*).

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 85.

⁴⁰ *Ibid.*, 85.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴¹

Adapun teknik yang dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si penulis baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik observasi non partisipan, maksudnya adalah si penulis berada di luar subjek yang diamati dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan. Dengan demikian penulis akan lebih leluasa mengamati kemunculan tingkah laku yang terjadi.⁴²

Adapun yang akan diamati oleh penulis meliputi:

- a. Lokasi PT BPR Ambulu Dhanaartha.
- b. Situasi dan kondisi PT BPR Ambulu Dhanaartha.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara

⁴¹ Ibid., 224.

⁴² Sukandarrumidi, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), 72.

(*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁴³

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan terbuka, kemudian satu persatu diperdalam dengan menggali keterangan yang lebih lanjut. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti yaitu:

- a. Mengenai proses sistem kerja *Account Officer*.
- b. Mengenai analisis permohonan kredit oleh *Account Officer*.
- c. Mengenai peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik untuk mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, jurnal, penelitian sebelumnya.⁴⁴

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

Adapun data yang diperoleh dari metode ini adalah:

- a. Profil PT BPR Ambulu Dhanaartha.
- b. Struktur organisasi.
- c. Dokumen-dokumen yang diperlukan.

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011).

⁴⁴ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 200.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁵ Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Teknik analisis yang digunakan penelitian ini adalah analisis deskriptif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang.⁴⁶ Analisis deskriptif menurut Sugiyono adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁴⁷ Artinya suatu metode yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan dan selanjutnya dianalisis dengan argumen logika yang digambarkan dengan kata atau kalimat.⁴⁸

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 131.

⁴⁶ Sudarman Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), 51.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, 331.

⁴⁸ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan ke Praktek*, 274.

F. Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk menilai keabsahan data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari berbagai sumber tersebut tidak dapat dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan. Data yang telah dianalisis oleh penulis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber data tersebut.⁴⁹

G. Tahap-tahap Penelitian

Secara garis besar ada 3 (tiga) tahapan dalam penelitian kualitatif tahap pra lapangan, tahap kegiatan lapangan, dan tahap analisis data. Dengan demikian tahap-tahap penelitian yang harus dilakukan penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Pra Lapangan

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

- a. Menyusun rancangan penelitian.
- b. Rancangan penelitian atau umumnya sering disebut juga dengan istilah proposal penelitian.
- c. Memilih lapangan penelitian.

Keterbatasan yang bersifat geografis dan pelaksanaan seperti waktu, tenaga, biaya, juga perlu dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian. Maka, penulis perlu melakukan studi

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 274.

tentang kelayakan suatu lapangan baik untuk kepentingan teoritis maupun aspek kepraktisan untuk dijadikan lokasi penelitian.

2. Mengurus izin penelitian

Penelitian merupakan kegiatan yang bersifat formal, maka penulis perlu mendapatkan izin dari pihak-pihak yang berwenang. Selain itu, penulis perlu memenuhi persyaratan-persyaratan lain yaitu surat tugas, surat izin, surat identitas lain-lain. Syarat lain yang terkait dengan penulis sendiri antara lain sikap bersahabat, jujur, terbuka, simpatik, adil, dan objektif.

3. Melakukan survei keadaan lapangan

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

4. Memilih informan

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

5. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Sebelum terjun ke lapangan, penulis perlu menyiapkan perlengkapan-perlengkapan yang diperlukan. Perlengkapan tersebut meliputi: 1) izin penelitian, 2) mengadakan kontak dengan daerah yang

menjadi latar penelitian melalui surat atau orang yang dikenal, 3) pengaturan perjalanan, 4) perlengkapan alat tulis, 5) alat perekam, 6) laptop.

6. Tahap pekerjaan lapangan

Agar pekerjaan lapangan menjadi sukses, penulis harus memahami latar penelitian dan persiapan diri. Peneliti hendaknya menyesuaikan penampilannya dengan budaya, aturan, kebiasaan, dan norma-norma ditempat melaksanakan penelitian. Penulis hendaknya dapat menjalin hubungan akrab dan bekerjasama dengan subjek penelitian. Penulis memang harus aktif mengumpulkan informasi, tetapi tidak boleh ikut campur dalam persoalan subjek latar penelitian. Tugas penulis ialah mengumpulkan data yang relevan sebanyak mungkin dari sudut pandang subjek tanpa mempengaruhi mereka.

7. Tahap analisis data

Menurut Patton, analisis data ialah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan data ke dalam suatu pola, kategori satuan uraian dasar. Data yang terkumpul dapat dikatakan masih campur aduk dan bersifat tumpang tindih seperti hasil pengamatan, wawancara, dokumen, gambar, foto, dan sebagainya, maka dari itu perlu diatur, diorganisir, dikelompokkan, dibuat kategorisasi sehingga menjadi data yang mempunyai arti dan makna. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang selanjutnya diangkat menjadi teori substantif. Dengan demikian, sesuai dengan

prinsip pokok penelitian kualitatif, bahwa analisis data pada akhirnya akan menghasilkan teori baru.⁵⁰



⁵⁰ M. DjamaI, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 138.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT BPR Ambulu Dhanaartha

Berawal dari pemikiran para pemegang saham dengan melihat kondisi perekonomian wilayah kecamatan Ambulu pada saat itu yang kelihatan paling maju dibanding kecamatan-kecamatan lainnya di wilayah Kabupaten Jember. Hal ini karena masyarakat yang sebagian besar sebagai petani tembakau sehingga sudah saatnya membutuhkan jasa-jasa perbankan baik untuk kredit modal kerja pada saat mulai tanam dan untuk menyimpan dana baik berupa Tabungan atau Deposito pada saat panen raya.

Agar ide tersebut dapat segera direalisasikan pada waktunya dengan menentukan gambar logo dan nama yang sesuai dengan keinginan para pemegang saham terciptalah sebuah Lembaga Keuangan dengan nama “PT Bank Perkreditan Rakyat Ambulu Dhanaartha” berbadan hukum dengan akta pendirian No. 2 pada tanggal 31 Maret 1989 yang dibuat oleh Notaris Bernard Lamak, SH yang berkedudukan di Jember dan telah diperbaiki dengan Akta tertanggal 15 Mei 1989 yang dibuat di hadapan Notaris Benny Kristianto, SH, yang berkedudukan di Jakarta sesuai dengan keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia nomor C2-4609.HT.01.01-TH.89 tertanggal 23 Mei 1989. Ijin usaha oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor KEP-077/KM.13/1989.

Tanggal 14 Juli 1989 dengan modal awal pada saat itu sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dan mengalami beberapa perubahan hingga saat ini sudah menjadi Rp22.000.000.000,00 (dua puluh dua milyar rupiah) berikut perubahan-perubahan yang telah terjadi yaitu :

- a. Akta Notaris Bernard Lamak, SH., Akta No. 09 tanggal 11 Juli 2008 tentang Penyesuaian Anggaran Dasar dengan UU PT. No 40 Tahun 2007.
- b. Akta Notaris Bernard Lamak, SH., Akta No. 01 tanggal 06 Januari 2011 tentang Perubahan Kepemilikan Pemegang Saham.
- c. Akta Notaris Eko Prasetyo Lamak, SH., M., Kn. Akta No. 416 tanggal 29 Juli 2013 tentang Perubahan Modal Dasar dan Modal Disetor.
- d. Akta Notaris Eko Prasetyo Lamak, SH., M., Kn. Akta No. 451 tanggal 15 Januari 2014 tentang Perubahan Pengurus Dewan Direksi.
- e. Akta Notaris Eko Prasetyo Lamak, SH., M., Kn. Akta No. 02 tanggal 02 September 2014 tentang Perubahan Pengurus Dewan Komisaris.
- f. Akta Notaris Eko Prasetyo Lamak, SH., M., Kn. Akta No. 16 tanggal 22 Juni 2015 tentang Perubahan Modal Penambahan Modal Disetor.
- g. Akta Notaris Norma Yunita Almega, SH., M., Kn. Akta No. 29 tanggal 18 Desember 2018 tentang Pernyataan Keputusan Rapat Perubahan Pengurus Dewan Direksi.

Tanggal mulai operasional perdana yaitu pada tanggal, 25 November 1989 dan berkedudukan Kantor Pusat di Jl. Raya Suyitman No. 59 Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur.⁴⁹ Pasca berdirinya PT BPR Ambulu Dhanaartha di kecamatan Ambulu perekonomian menunjukkan semakin meningkat sehingga pesaing-pesaing baru bermunculan akan tetapi tidak berpengaruh terhadap perkembangan PT BPR Ambulu Dhanaartha karena berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha sehingga tetap eksis dan mampu melakukan ekspansi untuk membuka kantor cabang di wilayah Kecamatan Rambipuji pada bulan Maret 1997 dan 1 kantor kas di Kecamatan Sumbersari pada bulan Juli 2006 dan 1 kantor kas di Kecamatan Sukowono pada bulan April 2008.

2. Visi dan Misi PT BPR Ambulu Dhanaartha

a. Visi :

Menjadi BPR yang selalu dikenal, yang selalu dibutuhkan dan bermanfaat bagi konsumen dan atau masyarakat.

b. Misi :

1. Berperan dalam pengembangan pembangunan ekonomi masyarakat.
2. Meningkatkan dan mengoptimalkan pertumbuhan perusahaan (*Corporate Growth*).

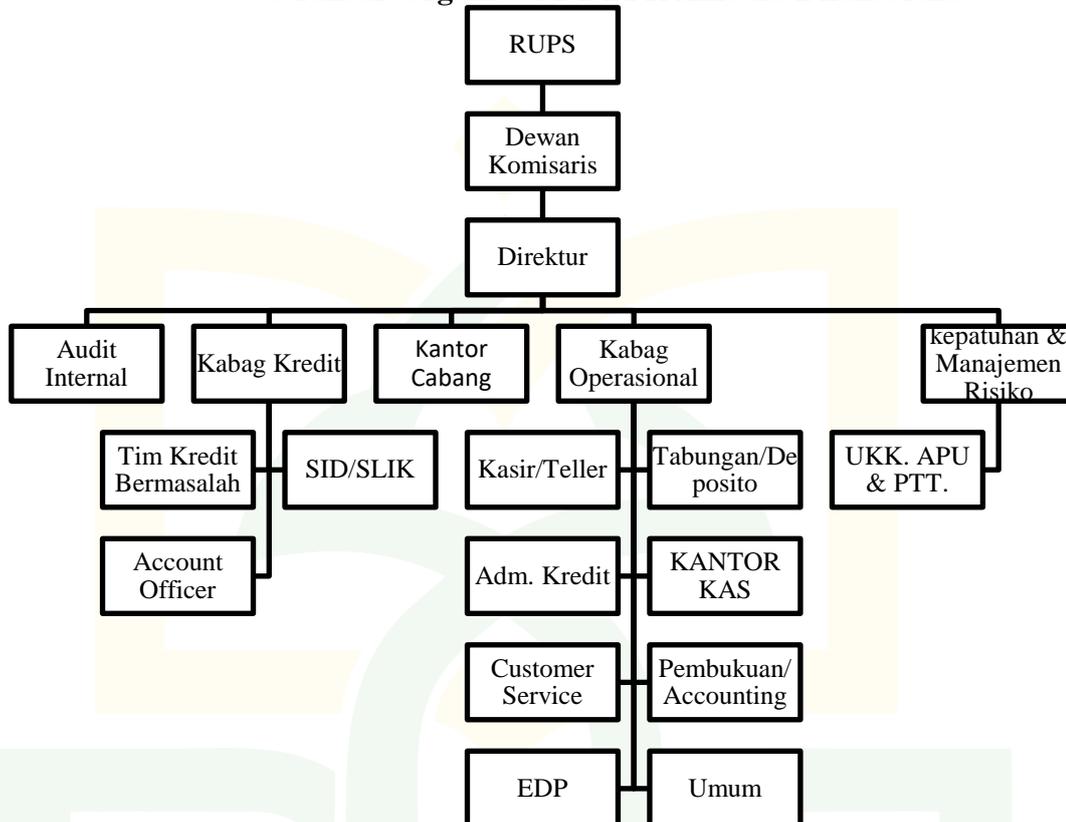
⁴⁹ Website PT BPR Ambulu Dhanaartha (diakses pada 04 Mei 2020, jam 09.00 WIB)

3. Meningkatkan pengelolaan BPR berdasarkan tata kelola BPR yang berbasis Manajemen Risiko sesuai dengan POJK No. 13/POJK.032015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Perkreditan Rakyat (BPR), dan untuk menuju BPR yang pengelolaannya yang sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).
4. Meningkatkan jumlah dana pihak ketiga (tabungan dan deposito) baik kualitas maupun kuantitasnya, meningkatkan penyaluran kredit dan meningkatkan kualitas aktiva produktif.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas.
6. Memelihara dan meningkatkan mutu budaya kerja karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja BPR.⁵⁰

⁵⁰ Website PT BPR Ambulu Dhanaartha (diakses pada 04 Mei 2020, jam 09.00 WIB).

3. Struktur Organisasi PT BPR Ambulu Dhanaartha

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT BPR Ambulu Dhanaartha



Sumber : Dokumen Struktur Organisasi PT BPR Ambulu Dhanaartha.

4. Produk PT BPR Ambulu Dhanaartha

a. Tabungan

1) Tabungan Bunga Harian

- a) Bunga 5% / tahun.
- b) Penabung adalah semua lapisan masyarakat perorangan.
- c) Setoran awal Rp10.000,00.
- d) Setoran selanjutnya tidak terbatas minimal Rp5.000,00.
- e) Bunga diperhitungkan untuk saldo minimal Rp10.000,00.
- f) Bunga dihitung berdasarkan saldo harian.

- g) Pembebanan bunga dilakukan pada akhir bulan yang bersangkutan dan langsung dikreditkan pada saldo penabung.
- h) Biaya penutupan rekening Rp5.000,00.
- i) Penyetoran dan pengambilan sewaktu-waktu sesuai jam kas.
- j) Setiap pendapatan bunga akan dikenakan pajak, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k) Suku bunga tabungan ditetapkan oleh pihak bank, dan jika terjadi perubahan suku bunga, akan segera diberlakukan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada penabung.
- l) Tabungan bunga harian yang tidak melakukan transaksi selama 24 bulan berturut-turut oleh pihak bank akan digolongkan sebagai Tabungan Non Aktif.

2) Tabungan Non Aktif

- a) Tabungan bunga harian yang saldonya di atas Rp10.000,00 yang tidak pernah melakukan transaksi selama 24 bulan berturut-turut.
- b) Setiap bulannya akan dipotong oleh pihak bank untuk biaya administrasi sebesar Rp2.500,00 dan tidak diperhitungkan bunga.
- c) Apabila saldonya sudah mencapai dibawah Rp10.000,00 akan ditutup secara otomatis tanpa perlu pemberitahuan.⁵¹

⁵¹ Website PT BPR Ambulu Dhanaartha (diakses pada 04 Mei 2020, jam 09.00 WIB).

b. Deposito Berjangka Bank Dhanaartha

Deposan adalah semua lapisan masyarakat perorangan/Badan Usaha/Yayasan/Perkumpulan baik terkait maupun tidak terkait.

Tabel 4.1

Deposito Berjangka PT BPR Ambulu Dhanaartha

No	Nominal Rupiah	Tenor 1-3 Bulan	Tenor 6-12 Bulan
1.	Rp1 Juta s/d < Rp50 Juta	5,25%	5,00%
2.	≥ Rp50 Juta s/d < Rp100 Juta	5,50%	5,25%
3.	≥ Rp100 Juta s/d < Rp250 Juta	6,00%	6,00%
4.	≥ Rp250 Juta s/d < Rp500 Juta	6,25%	6,25%
5.	≥ Rp500 Juta s/d < Rp1 Miliar	6,50%	6,50%
6.	≥ Rp1 Miliar	7,00%	7,00%

Sumber : Dokumentasi

Keterangan : Pemberian suku bunga di atas *counter rate* berlaku kumulatif dengan syarat tertentu. Untuk tingkat suku bunga yang wajar sesuai Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) 8,50% Periode : 25 Januari 2020 s/d 29 Mei 2020.⁵²

c. Kredit Bank Dhanaartha

1) Pinjaman Flat/Angsuran

- a) Angsuran Pokok + Bunga setiap bulan sesuai jangka waktu.

⁵² Dokumentasi Tingkat Suku Bunga PT BPR Ambulu Dhanaartha.

- b) Jangka waktu kredit maksimal 36 Bulan.
 - c) Bunga 1,50% Perbulan.
- 2) Pinjaman Musiman 6 Bulan
- a) Hanya bayar bunga saja setiap bulan kemudian pada saat jatuh tempo terakhir pokok + bunga 1 bulan dibayar lunas.
 - b) Jangka waktu kredit maksimal 6 bulan.
 - c) Bunga 2,50% Perbulan.
- 3) Pinjaman Musiman 4 Bulan
- a) Pokok + bunga dibayar sekaligus lunas pada saat tempo kredit.
 - b) Jangka waktu maksimal 4 bulan.
 - c) Bunga 3,00% Perbulan.
- 4) Pinjaman Tarik Setor (PRK)
- a) Pinjaman Tarik Setor dengan fasilitas penarikan dana bisa sewaktu-waktu, dengan syarat selama saldo dan pembebanan bunganya masih di bawah plafon kredit yang diberikan.
 - b) Jangka waktu maksimal 12 bulan (1 tahun).
 - c) Bunga 2,00% Perbulan.

Provisi/Administrasi dibebankan pada saat akad sesuai plafon akad kredit potongan 3,00%.⁵³

⁵³ Website PT BPR Ambulu Dhanaartha (diakses pada 04 Mei 2020 pukul 20.00 WIB).

5. Standar Operasional Sistem Kerja *Account Officer*

a. Tugas Utama *Account Officer*

- 1) Mengelola, membina serta mengembangkan perkreditan sesuai dengan wewenang yang diperoleh.
- 2) Secara aktif dan *continue* mengikuti serta menganalisa perkembangan ekonomi keuangan, industri dan pasar terutama yang menyangkut atau yang dapat mempengaruhi aktiva beresiko ataupun jaminan atas kredit yang telah diberikan.
- 3) Mengambil inisiatif serta mengembangkan industri studi/*market survey*, data mana digunakan untuk sebagai bahan pertimbangan keputusan kredit.
- 4) Berkewajiban menjaga dan memelihara agar segala dokumentasi perkreditan yang dipersyaratkan bank dipenuhi oleh debitur. Dalam hal ini *Account Officer* harus secara aktif berhubungan dengan debitur untuk meminta dokumen kredit yang belum diserahkan.
- 5) Secara aktif dan *continue* memonitor pemakaian fasilitas pinjaman oleh debitur.
- 6) Secara aktif mempromosikan produk-produk BPR dan mencari calon nasabah potensial baik calon debitur maupun kreditur atas dasar pengamatan yang selektif.

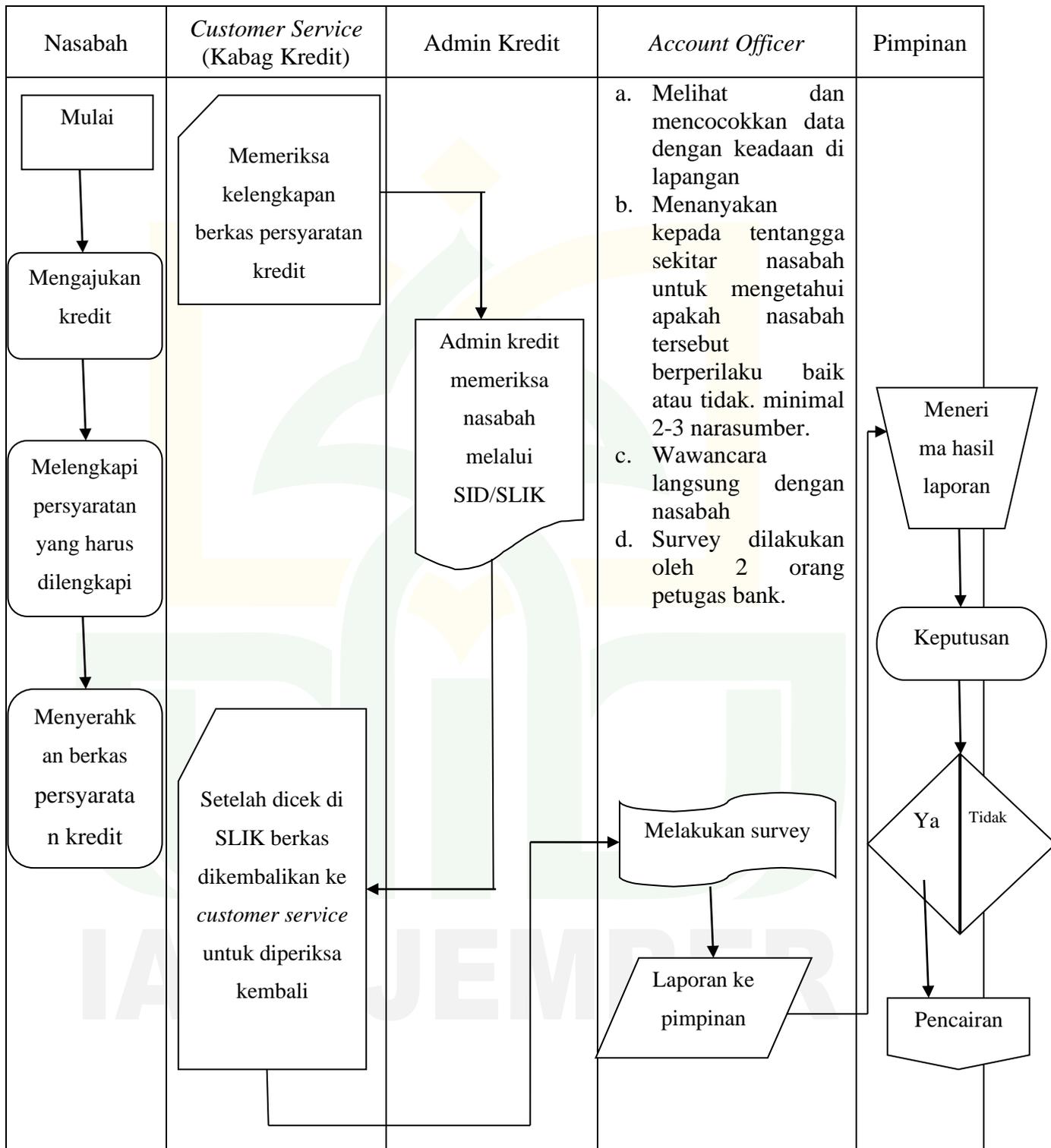
b. Tanggung Jawab dan Kewajiban *Account Officer*

- 1) Berkewajiban menjaga serta memelihara agar *credibility* debitur tetap baik/sehat serta ikut berperan aktif memperbaiki apabila menunjukkan gejala kurang sehat.
- 2) Melakukan pembinaan atau *maintenance* terhadap debitur/nasabah.
- 3) Wajib menjaga dan merawat semua inventaris perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya.

c. Wewenang *Account Officer*

- 1) Menyeleksi serta memproses pengajuan kredit sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 2) Membuat laporan hasil survei untuk diajukan, ditunda atau ditolak oleh komite kredit kepada direksi.⁵⁴

⁵⁴ Dokumentasi PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember.

d. *Flowchart* Permohonan Kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha⁵⁵⁵⁵ Dokumentasi PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember.

Penjelasan *flowchart* :

Tahapan pertama adalah nasabah datang untuk mengajukan kredit ke bank kemudian melengkapi dan menyerahkan berkas persyaratan pengajuan kredit kepada bagian *customer service*. Bagian *customer service* melihat kelengkapan berkas persyaratan. Apabila sudah lengkap berkas dilimpahkan kepada bagian admin kredit untuk dicek kembali di bagian SID/SLIK (Sistem Informasi Debitur/Sistem Layanan Informasi Keuangan). Setelah melalui admin kredit, berkas dikembalikan lagi kepada *customer service* untuk diberikan pada *Account Officer*, kemudian dilanjutkan tahap analisis kredit. *Account Officer* bekerja langsung ke lapangan untuk melihat keadaan lapangan yang sesungguhnya. Mencocokkan antara data yang didapat dengan keadaan secara langsung. Setelah itu *Account Officer* melakukan wawancara terhadap 2 atau 3 orang tetangga terdekat dari calon nasabah untuk menanyakan mengenai *character* atau perilaku keseharian dari calon nasabah tersebut. Setelah itu melakukan wawancara dengan calon nasabah mengenai usaha yang dijalankan. Proses analisis yang digunakan *Account Officer* yaitu analisis 5C. *Character, capacity, capital, collateral, dan condition*. Survei lapangan dilakukan oleh dua orang petugas bank, yaitu *Account Officer* dan *surveyor*. Apabila pinjaman kecil dengan angka cukup dua orang petugas bank, namun apabila pinjaman besar yang melakukan survei adalah *Account Officer, surveyor, dan pimpinan*. Setelah proses survei dilakukan *Account Officer* memberikan laporan kepada pimpinan dan dilakukan rapat komite kredit untuk pembahasan apakah kredit yang diajukan layak untuk dibiayai

atau tidak. Apabila layak maka *Account Officer* memberi kabar melalui telfon kepada calon nasabah bahwa kredit yang diajukan diterima. Calon nasabah diminta datang ke bank untuk realisasi pendanaan dan pengikatan jaminan, juga proses penandatanganan akta perjanjian.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara untuk memperoleh data yang berkaitan dan mendukung penelitian. Supaya memberikan porsi yang lebih intensif dan berimbang maka juga dilakukan dengan metode dokumentasi. Agar penyajian terarah, maka disesuaikan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Proses Sistem Kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Adapun *Account Officer* tentu memiliki sistem kerja dalam setiap permohonan kredit yang diajukan oleh nasabah. Hal ini disampaikan oleh Bapak Hendi selaku *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember, beliau menyampaikan bahwa:

Setiap *Account Officer* memiliki sistem kerja yakni memiliki *target market* atau pemasaran. Di PT BPR Ambulu Dhanaartha ini sudah ditetapkan kriteria pemasaran yang harus kami lakukan. Target market kami diantaranya yaitu para pelaku usaha mikro. Namun, terkadang ada beberapa *Account Officer* meraka memiliki target nasabah untuk pengajuan pinjaman besar. Seperti agunan sertifikat rumah dan tanah. Selain *target market* dalam sistem kerja yang dilakukan *Account Officer*, kedua adalah mengumpulkan persyaratan administrasi yang harus diminta kepada calon nasabah untuk diproses lebih lanjut. Berkas administrasi yang diminta diantaranya adalah yaitu fotocopy KTP suami/istri, apabila nasabah yang mengajukan belum menikah maka KTP yang harus diserahkan KTP nasabah tersebut dengan KTP orangtua atau anggota keluarga yang menjadi walinya

(saudara). Kedua kartu keluarga, ketiga surat nikah (bagi yang sudah berkeluarga), STNK/BPKB. Apabila yang dijaminkan barang tidak bergerak maka yang diserahkan adalah sertifikat dan PBB (Pajak Bumi Bangunan).⁵⁶

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Fatoni, bahwa :

Sistem kerja *Account Officer* pertama adalah penentuan *target market*, mengumpulkan berkas administrasi yang harus dilengkapi oleh nasabah. Apabila sudah selesai dalam pengumpulan berkas administrasi, maka *Account Officer* membuat proposal analisa kredit. Isi dalam proposal mengandung beberapa poin penting seperti latar belakang diajukan kredit tersebut, latar belakang usaha dari calon nasabah, prediksi 6 bulan terakhir nasabah dan 6 bulan ke depan dari pemberian kredit tersebut, laba/rugi yang diperoleh nasabah pada usahanya, legalitas jaminan, menentukan plafond kredit dan terakhir kesimpulan. Setelah pembuatan proposal tahap selanjutnya yaitu keputusan kredit. Keputusan kredit diambil setelah berkas tersebut diserahkan kepada kepala bagian kredit atau komite kredit, dalam hal ini penentuan apakah kredit akan diberikan atau ditolak. Apabila kredit diberikan maka nasabah melakukan penandatanganan perjanjian kredit, setelah semua berkas dan keperluan lainnya sudah lengkap maka hal terakhir yaitu realisasi pemberian kredit.⁵⁷

Seorang *Account Officer* dalam proses bekerja menganalisis permohonan kredit terdapat proses sistem kerja di dalamnya. Dalam hal ini *Account Officer* memiliki tugas yang sebagaimana dilaksanakannya pada setiap kredit yang ditangani. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Rizky selaku *Account Officer* bahwa:

Tugas dari *Account Officer* adalah mencari nasabah, memproses pengajuan kredit, mulai dari survei, menganalisa, dan merekomendasikan kredit. Termasuk di dalamnya adalah mencari kelengkapan berkas dan data yang dibutuhkan sebagaimana ketentuan di BPR Ambulu Dhanaartha. Mempresentasikan atau menyampaikan rekomendasi kredit yang diajukan. Memonitor

⁵⁶ Hendi, wawancara, Jember, 12 Maret 2020.

⁵⁷ Fatoni, wawancara, Jember, 18 Maret 2020.

angsuran kredit oleh nasabah. Melakukan penagihan. Membina dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.⁵⁸

Dari hasil wawancara di atas bahwa *Account Officer* merupakan ujung tombak dari maju atau mundurnya sebuah bank. Karena pada prinsipnya *Account Officer* merupakan aparat bank yang berada pada garis terdepan dari suatu bank. Dalam hal ini *Account Officer* adalah orang yang berhadapan dan berhubungan langsung dengan nasabah. Termasuk seorang *Account Officer* harus selektif dalam menganalisa suatu kredit. Dalam proses sistem kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember terdapat proses yang harus dijalankan diantaranya yaitu target pemasaran, mengumpulkan persyaratan administrasi, membuat proposal analisa kredit, keputusan kredit, penandatanganan perjanjian kredit, dan realisasi pemberian kredit. Tidak sampai berhenti pada realisasi kredit saja tugas lainnya dari *Account Officer* adalah memonitor angsuran kredit yang dilakukan oleh nasabah. Hingga melakukan penagihan apabila nasabah terlambat dalam membayar angsuran. *Account Officer* juga harus membina dan menjaga hubungan baik dengan nasabah karena aparat *Account Officer* lah yang berhadapan dan berhubungan langsung dengan nasabah.

2. Analisis Permohonan Kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Setiap kredit yang diajukan oleh nasabah pasti melalui tahapan dimulai dari proses permohonan kredit hingga proses realisasi kredit

⁵⁸ Rizky, wawancara, Jember, 09 Maret 2020.

kepada nasabah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Rizky selaku *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember, bahwa:

Ada dua tipe nasabah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember, yaitu nasabah datang langsung ke kantor dan nasabah didapat dari *door to door*. Pada proses permohonan kredit nasabah datang ke kantor dan diarahkan oleh satpam menuju ke *customer service* untuk mengajukan kredit. Nasabah diminta untuk mengisi form kredit dan melengkapi berkas persyaratan pengajuan kredit. Untuk nasabah yang didapat dari *door to door* maka *Account Officer* menjelaskan mengenai kredit yang ditawarkan. Setelah nasabah tersebut ingin mengajukan kredit maka nasabah diminta datang ke kantor untuk melengkapi berkas dan mengisi form kredit.⁵⁹

Risiko pada kredit bermasalah dapat diperkecil apabila pada proses analisis kredit dijalankan dengan maksimal, yang tujuannya adalah menilai seberapa besar kemampuan debitur dalam mengembalikan kredit yang telah mereka pinjam. Dalam melakukan penilaian terhadap hasil analisis yang sudah dilakukan apakah berkas-berkas yang sudah diajukan oleh debitur sesuai dengan bukti nyata di lapangan. Maka, dalam hal ini proses permohonan kredit oleh nasabah dan petugas *Account Officer* yang bekerja dalam setiap proses analisisnya. Begitupun yang disampaikan oleh Bapak Rizky selaku *Account Officer* bahwa:

Apabila berkas sudah lengkap, maka nasabah menuju kepada *customer service* atau kepada kepala bagian kredit untuk melihat berkas persyaratan dan kredit yang digunakan untuk usahanya. Selanjutnya berkas diserahkan pada *Account Officer* untuk menuju kepada bagian admin kredit dan melihat di *BI Checking* untuk mengecek riwayat kredit dari nasabah tersebut. *BI Checking* merupakan suatu informasi dari seorang nasabah yang akan mengajukan kredit untuk mengetahui apabila seorang

⁵⁹ Rizky, wawancara, Jember, 09 Maret 2020.

nasabah memiliki kredit di bank lain dalam pembayarannya lancar atau tidak. Apakah nasabah tersebut memiliki pinjaman di bank lain. Setelah tahapan pada *BI Checking* selesai, maka berkas akan dikembalikan kepada *customer service* atau kepala bagian kredit dan kemudian melakukan survei.⁶⁰

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Fatoni selaku *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember, beliau menyampaikan bahwa:

Proses Analisis yang kami lakukan mengacu kepada 5C yakni *character, capacity, capital, collateral, dan condition*. Dalam tahap analisis *character* selain kami melakukan wawancara dengan nasabah secara langsung kami juga melihat melalui *BI Checking*. Di mana dalam *BI Checking* tersebut dapat dilihat riwayat histori pinjaman dari nasabah tersebut ke bank lain.⁶¹

Pernyataan di atas juga diperkuat oleh penjelasan dari Bapak Hendi selaku *Account Officer*, bahwa:

Kredit yang diajukan tentu melalui proses analisis. Analisis yang digunakan adalah 5C, diantaranya yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition*. Namun aspek pertama yang dilihat dalam menganalisis adalah *character* dari nasabah tersebut. Dari *character* nasabah inilah akan menentukan bagaimana sifat atau watak yang tercermin dari latar belakang nasabah. Baik dari latar belakang pekerjaan maupun latar belakang yang bersifat pribadi.⁶²

Sama halnya yang disampaikan oleh Bapak Rizky selaku *Account Officer*, bahwa:

Dalam menganalisis kredit. Kami menggunakan analisis 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition*. Analisis *character* kami melihat dari watak dan perilaku dari calon nasabah pada saat proses wawancara. Kami melihat juga dari *BI Checking* mengenai riwayat kredit dari calon nasabah yang dianalisis. Analisis *capacity* kami melihat dari kemampuan calon nasabah dalam mengoperasikan manajemen usahanya, sehingga

⁶⁰ Rizky, wawancara, Jember, 09 Maret 2020.

⁶¹ Fatoni, wawancara, Jember, 18 Maret 2020.

⁶² Hendi, wawancara, Jember, 12 Maret 2020.

bisa memenuhi kewajibannya kepada bank. Analisis *capital* kami melihat dari dana yang diberikan untuk modal dalam menjalankan usaha calon nasabah. *Condition* kami melihat dari perkembangan kondisi ekonomi yang bisa membawa dampak positif dan negatif terhadap usaha calon nasabah yang kami biayai. Sedangkan analisis *collateral* kami menganalisis jaminan yang diberikan oleh calon nasabah kepada bank. Apakah sesuai dengan pinjaman yang diajukan atau tidak.⁶³

Kredit yang diajukan setelah melewati proses analisis maka dilanjutkan dengan rapat komite kredit untuk membahas apakah kredit yang diajukan layak untuk dibiayai atau tidak. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Fatoni, bahwa:

Setelah proses analisis, *Account Officer* kembali ke kantor untuk laporan kepada pimpinan dan komite kredit mengenai hasil analisis yang dilakukan di lapangan dan dilakukan rapat terlebih dahulu. Apabila kredit yang diajukan diterima, nasabah diminta datang ke kantor untuk melakukan pencairan dan penandatanganan akta perjanjian.⁶⁴

Dari hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya proses analisis dalam permohonan kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember adalah dimulai dari pengajuan permohonan kredit oleh nasabah, kemudian nasabah diminta untuk mengisi form dan melengkapi berkas persyaratan kredit dan selanjutnya yaitu pengecekan riwayat kredit nasabah melalui *BI Checking*. Akan tetapi sistem tersebut telah berganti menjadi SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) per 1 Januari 2018.

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur

⁶³ Rizky, wawancara, Jember, 09 Maret 2020.

⁶⁴ Fatoni, wawancara, Jember, 18 Maret 2020.

melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6049), yang selanjutnya disebut POJK PPID SLIK, perlu untuk mengatur pelaksanaan mengenai pelaporan dan permintaan informasi debitur melalui sistem layanan informasi keuangan. Sistem Layanan Informasi Keuangan yang selanjutnya disingkat SLIK adalah sistem informasi yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mendukung pelaksanaan tugas pengawasan layanan informasi di bidang keuangan. SLIK berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi kredit antar lembaga jasa keuangan guna mendukung kemudahan akses perkreditan atau pembiayaan.

Penyelenggaraan kegiatan pelaporan dan permintaan informasi debitur melalui SLIK dapat dimanfaatkan untuk memperlancar proses penyediaan dana, penerapan manajemen risiko, penilaian kualitas debitur, dan meningkatkan disiplin industri keuangan. Sesuai dengan Pasal 2 Ayat (1) POJK PPID SLIK pihak yang wajib menjadi pelapor adalah:

- a. Bank Umum yang meliputi:
 - 1) Bank Umum Konvensional.
 - 2) Bank Umum Syariah.
 - 3) Unit Usaha Syariah dari Bank Umum Konvensional induknya.
- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR).
- c. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

- d. Lembaga Pembiayaan yang meliputi:
- 1) Lembaga Pembiayaan yang memberikan fasilitas penyediaan dana.
 - 2) Unit Usaha Syariah dari Lembaga Pembiayaan induknya.
- e. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya yang meliputi:
- 1) Lembaga Jasa Keuangan Lainnya yang memberikan fasilitas penyediaan dana, kecuali lembaga keuangan mikro.
 - 2) Unit Usaha Syariah dari Lembaga Jasa Keuangan Lainnya yang menjadi induknya.⁶⁵

Adapun analisis dalam permohonan kredit yang dilakukan oleh *Account Officer* mengacu kepada metode 5C, yang meliputi *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition*. Setelah proses analisis dilakukan, *Account Officer* memberi laporan kepada pimpinan dan diadakan rapat komite kredit untuk menindaklanjuti apakah kredit yang diajukan nasabah layak untuk dibiayai atau tidak.

3. Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Seorang *Account Officer* memiliki peran tersendiri dalam permasalahan kredit. Tidak lain seorang *Account Officer* memiliki peran untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah, dalam pencegahan terjadinya kredit bermasalah ini terdapat beberapa upaya yang dilakukan

⁶⁵ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 50/SEOJK.03/2017 Tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur Melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan

oleh *Account Officer*. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Hendi selaku *Account Officer* bahwa:

Dalam pencegahan terjadinya kredit bermasalah ada beberapa upaya yang dilakukan oleh petugas *Account Officer*. Pertama adalah harus berhati-hati dalam pemberian kredit kepada nasabah. Dalam mengantisipasi terjadinya kredit bermasalah pemberian kredit kepada nasabah dilakukan secara terbuka dari pihak nasabah. Langkah-langkah yang kami lakukan dalam hal berhati-hati dalam pemberian kredit kepada nasabah ada tiga cara. Yaitu harus mengikuti prosedur pemberian kredit dan mengikuti prosedur yang ditetapkan di kantor, kami sebagai *Account Officer* memiliki prinsip sendiri pada setiap menganalisis nasabah. Kemudian tidak segan untuk menolak pengajuan kredit nasabah apabila hasil analisis menyimpulkan bahwa permohonan nasabah tersebut tidak layak untuk dibiayai oleh BPR Ambulu Dhanaartha. Setiap menganalisis dokumentasi dilengkapi terlebih dahulu sebelum kredit yang diajukan disetujui. Kedua, melakukan pendekatan dengan nasabah. Pendekatan ini dilakukan untuk mengetahui masalah yang dihadapi nasabah. Dalam hal ini pendekatan dilakukan ketika nasabah dalam pembayaran angsuran mulai menunggak. Biasanya pendekatan yang kami lakukan dengan mendatangi nasabah dan menanyakan masalah yang dihadapi sekaligus mencari jalan keluar untuk menyelesaikannya. Ketiga, mengadakan pengawasan kredit secara terus menerus. Pengawasan dilakukan untuk mengetahui prospek usaha dari nasabah, apakah tetap berjalan lancar atau ada hambatan. Karena prospek usaha nasabah nantinya berpengaruh pada proses pembayaran angsuran.⁶⁶

Untuk menekan kredit bermasalah *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember memiliki inisiatif tersendiri agar setiap kredit yang dijalankan nasabah pada proses pembayaran angsuran tetap lancar dan tidak mengalami kendala. Seperti halnya yang disampaikan oleh Bapak Rizky selaku *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember, yaitu:

⁶⁶ Hendi, *wawancara*, Jember, 12 Maret 2020.

Kami *Account Officer* memiliki strategi untuk sekiranya kredit yang dijalankan oleh nasabah pada proses pembayaran angsuran tetap lancar. Yaitu dengan kami selalu menganalisa berapa penghasilan dari nasabah tersebut. Nantinya kami menyampaikan dan memberitahu kepada nasabah untuk 30% dari penghasilan tersebut disisihkan untuk pembayaran angsuran kepada bank. Untuk 70% penghasilan nasabah digunakan untuk keperluan rumah tangga dari nasabah tersebut.⁶⁷

Dalam setiap pemberian kredit yang disalurkan kepada nasabah, tidak bisa dipungkiri terkadang terdapat kredit bermasalah yang terjadi. Namun dengan adanya kredit bermasalah ada beberapa langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan kredit yang bermasalah tersebut, seperti yang disampaikan oleh Bapak Arie Rahmad Sugiarto selaku Kepala Bagian Kredit bahwa:

Tidak bisa dipungkiri terkadang kredit bermasalah dapat terjadi di PT BPR Ambulu Dhanaartha. Namun, ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menangani dan menyelesaikan kredit bermasalah tersebut. Ada tahap yang dilakukan untuk menyelesaikan kredit bermasalah. Diantaranya yaitu *restructuring*, *reshcedulling*, penyitaan barang jaminan, dan *write off*.⁶⁸

Namun, dalam hal ini PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember dalam menekan kredit bermasalah terbukti pada laporan keuangan sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Arie Rahmad selaku Kepala Bagian Kredit, bahwa:

Dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah pada PT BPR Ambulu Dhanaartha didapatkan laporan mengenai kualitas kredit pada tahun 2020. Kredit yang disalurkan sebesar Rp20.309.858.539,00 yang dikategorikan lancar sebesar Rp14.432.324.462,00 dengan persentase 71% sedangkan kredit dalam perhatian khusus sebesar

⁶⁷ Rizky, *wawancara*, Jember, 09 Maret 2020.

⁶⁸ Arie Rahmad, *wawancara*, Jember, 23 Maret 2020.

Rp4.253.746.577,00 dengan persentase 21% kredit kurang lancar sebesar Rp389.476.500,00 dengan persentase 2% kredit diragukan sebesar Rp210.686.500,00 dengan persentase 1% dan kredit macet Rp1.104.624.500,00 dengan persentase sebesar 5%.

Di bawah ini merupakan tabel kualitas kredit 2020 di PT BPR

Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Tabel 4.2
Kualitas Kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha Tahun 2020

No.	Kolektabilitas	2020	
		(Rp)	%
1.	Lancar	14.432.324.462	71%
2.	Dalam Perhatian khusus	4.253.746.577	21%
3.	Kurang lancar	389.476.500	2%
4.	Diragukan	210.686.500	1%
5.	Macet	1.104.624.500	5%
6.	Total Kredit	20.309.858.539	100%

Sumber : Laporan keuangan PT BPR Ambulu Dhanaartha

Sementara pada tahun 2019 kualitas kredit juga disampaikan oleh

Bapak Arie Rahmad Sugiarto, beliau menyampaikan bahwa:

Pada tahun 2019 total kredit pada PT BPR Ambulu Dhanaartha sebesar Rp22.752.749.750,00 kredit yang dikategorikan lancar sebesar Rp20.673.762.500,00 dengan persentase sebanyak 90,8%. Sedangkan kredit dalam perhatian khusus sebesar Rp1.796.299.500,00 dengan persentase sebanyak 7,89%, untuk kredit kategori kurang lancar sebesar Rp31.042.500,00 dengan persentase sebanyak 0,13%. Sedangkan kredit yang dikategorikan diragukan sebesar Rp13.152.500,00 dengan persentase sebanyak 0,05%, dan kredit macet sebesar Rp238.492.750,00 dengan persentase sebesar 1,04%.⁷⁰

⁶⁹ Arie Rahmad, *wawancara*, Jember, 23 Maret 2020.

⁷⁰ Arie Rahmad, *wawancara*, Jember, 23 Maret 2020.

Tabel 4.3
Kualitas Kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha Tahun 2019

No.	Kolektabilitas	2019	
		(Rp)	%
1.	Lancar	20.673.762.500	90,8%
2.	Dalam perhatian khusus	1.796.299.500	7,89%
3.	Kurang lancar	31.042.500	0,13%
4.	Diragukan	13.152.500	0,05%
5.	Macet	238.492.750	1,04%
	Total kredit	22.752.749.750	100%

Sumber : Laporan keuangan PT BPR Ambulu Dhanaartha

Ada beberapa faktor yang sering terjadi dalam kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember, hal ini berdasarkan penjelasan dari Ibu Dewi selaku Admin Kredit, beliau menyampaikan bahwa:

Faktor pertama yang bisa mengakibatkan terjadinya kredit bermasalah yaitu akibat faktor kesalahan dari analisa kepada calon nasabah yang dilakukan oleh petugas *Account Officer* yang termuat dalam analisis 5C atau bisa jadi karena faktor yang tidak dapat diduga sebelumnya seperti bencana alam atau musibah.⁷¹

Faktor yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember diakibatkan oleh beberapa faktor yaitu faktor internal yang berasal dari petugas *Account Officer*, faktor dari nasabah seperti usaha nasabah mengalami penurunan, dan faktor eksternal seperti ketika nasabah tertimpa bencana. Hal tersebut

⁷¹ Dewi, wawancara, Jember, 24 Maret 2020.

juga disampaikan oleh Bapak Hendi selaku *Account Officer*, beliau menyampaikan bahwa:

Penyebab terjadinya kredit bermasalah yakni kurang hati-hatinya *Account Officer* dalam memberikan kredit, seperti apabila terdapat nasabah yang sudah ada keterlambatan pembayaran angsuran yang diakibatkan oleh prospek usaha nasabah mengalami penurunan, nasabah mulai menjadi tidak kooperatif terhadap kredit yang diajukannya dan nasabah mengalami musibah atau bencana.⁷²

Dari penjelasan keduanya hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Fatoni selaku *Account Officer*, beliau menyampaikan bahwa:

Awalnya yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah yakni karena terdapat kesalahan dalam menganalisa yang dilakukan oleh petugas *Account Officer* dalam tahap awal pengajuan kredit yang dilakukan oleh nasabah, kedua terdapat faktor dari nasabah misalnya nasabah tidak jujur atau tidak konsisten pada saat diwawancarai oleh petugas *Account Officer*, faktor lain yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah dari nasabah adalah nasabah mengalami cobaan seperti permasalahan yang terjadi di keluarga nasabah atau salah satu anggota keluarganya mengalami sakit sehingga hal ini akan mempengaruhi kelancaran nasabah dalam pembayaran angsuran.⁷³

Dari uraian faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah yang disampaikan ketiga narasumber tersebut didapatkan hasil bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah disebabkan oleh *Account Officer* yang terdapat kesalahan dalam menganalisa pada saat proses pengajuan kredit. Diantaranya yaitu *character*, *capacity*, *collateral*, *capital*, dan *condition of economy*, usaha nasabah tidak berjalan dengan baik sehingga menyebabkan ketidaklancaran dalam

⁷² Hendi, wawancara, Jember, 12 Maret 2020.

⁷³ Fatoni, wawancara, Jember, 18 Maret 2020.

proses pembayaran angsuran, nasabah tersebut tertimpa musibah seperti salah satu anggota keluarga mengalami sakit atau terdapat permasalahan lain seperti ketidakharmonisan dari keluarga nasabah tersebut.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan paparan data yang telah disajikan dan dilakukan analisis, maka dilakukan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan diskusi dengan teori-teori yang ada serta relevan dengan topik penelitian ini. Pembahasan penelitian disesuaikan dengan fokus penelitian yang terdapat dalam skripsi ini, guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang ada dalam fokus penelitian. Adapun perincian pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1. Proses Sistem Kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Adapun pada sistem kerja *Account Officer* yaitu *Account Officer* bekerja mulai dari tahap awal yaitu memiliki *target market* atau pemasaran. Target pemasaran *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha yaitu pelaku usaha mikro, namun tak jarang juga terdapat *Account Officer* yang memiliki nasabah dengan pinjaman besar yaitu dengan memberikan agunan sertifikat rumah atau tanah. Tugas *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha adalah dimulai dari mencari nasabah dalam hal ini melakukan pemasaran kredit. Selanjutnya yaitu memproses pengajuan kredit mulai dari meminta kelengkapan berkas persyaratan kredit, melakukan survei, dan melakukan analisis kredit.

Sehingga didapatkan hasil apakah kredit yang diajukan nasabah layak dibiayai atau tidak. Apabila layak untuk dibiayai maka dilakukan proses pencairan dana kepada nasabah. Hingga proses pencairan tersebut direalisasikan *Account Officer* tetap memonitor proses angsuran nasabah dan prospek usaha yang dijalankan oleh nasabah. *Account Officer* juga rutin melakukan penagihan kepada nasabah atau mengingatkan kepada nasabah apabila waktu pembayaran angsuran. Apabila sudah berjalan proses tersebut, *Account Officer* juga membina hubungan baik dengan nasabah.

Pada proses di atas bahwa *Account Officer* pada proses sistem kerja telah bekerja sesuai dengan standar operasional *Account Officer* yang ditetapkan oleh PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember.

Menjadi *Account Officer* pada suatu bank membutuhkan keterampilan yang sangat kompleks, mengingat mereka harus menguasai kemampuan *marketing* dan analisis kredit, termasuk di dalamnya melakukan perhitungan tingkat risiko dan pengembalian pinjaman yang diberikan kepada nasabah. Tugas *Account Officer* adalah melakukan pemasaran kredit (sesuai dengan kebijakan perkreditan bank yang bersangkutan), kemudian melakukan analisis kredit, sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur layak untuk dibiayai.⁷⁴

⁷⁴ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Menjadi Account Officer*, 11.

2. Analisis Permohonan Kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Proses analisis pada permohonan kredit yang dilakukan oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember dilakukan dengan menggunakan analisis prinsip 5C yaitu *character, capital, capacity, collateral, dan condition*.

Sebelum suatu fasilitas kredit diberikan, maka bank harus merasa yakin bahwa kredit yang diberikan benar-benar kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit oleh bank dapat dilakukan dengan melakukan analisis 5C yakni *character, capacity, capital, condition, collateral*. Agar dapat melakukan analisis kredit secara baik, *Account Officer* harus memperhatikan seluruh aspek yang mempengaruhi kemampuan debitur mengembalikan fasilitas kredit yang diterimanya. Poin terpentingnya adalah kemampuan untuk mengevaluasi dan menyeimbangi kemampuan dan kemauan dari debitur membayar kembali fasilitas kredit yang telah diterimanya.⁷⁵

- a. *Character*, *Account Officer* hanya akan memberikan fasilitas kredit kepada debitur yang memiliki karakter dan reputasi baik. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mencari informasi mengenai debitur yang sedang kita olah melalui sumber informasi seperti internet, koran, majalah, *BI checking* atau *trade checking*. Jujur, kooperatif,

⁷⁵ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 171.

dan berkemampuan usaha (keseriusan dan komitmen) baik, merupakan watak yang dibutuhkan bank untuk menjamin kelancaran pengembalian kredit yang diberikannya.

Seperti halnya pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember, untuk menilai karakter dari nasabah hal yang dilakukan pada saat awal analisis adalah menilai karakter nasabah dengan melihat dari *BI Checking* nasabah tersebut, jujur dan kooperatif dalam proses wawancara. Akan tetapi dalam praktiknya untuk menilai nasabah atau melihat informasi mengenai debitur PT BPR Ambulu Dhanaartha sudah menggunakan SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan). Di mana hal tersebut sudah diatur oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yang tercantum dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 50/SEOJK.03/2017 tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur Melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan.

- b. *Capacity, Account Officer* harus melihat kemampuan debitur dalam membayar kredit. Khususnya untuk debitur korporasi, *Account Officer* harus melihat kemampuan debitur menjalankan aktivitas produksi, pemasaran, dan pengefisienan biaya, sehingga debitur dapat menghasilkan laba yang memadai untuk menyelesaikan atau mengangsur fasilitas kredit yang diterimanya. Untuk debitur perorangan, kemampuan menghasilkan pendapatan dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman usaha, umur kesehatan

jasmani dan rohani dan aspek pribadi lainnya. Besar jaminan yang diberikan merupakan faktor penting pemberian kredit kepada debitur perorangan.

- c. *Capital*, tidak lain merupakan jumlah uang yang digunakan oleh debitur untuk menjalankan usahanya. Analisis *capital* digunakan untuk melihat penggunaan modal apakah efektif atau tidak. Semakin banyak jumlah uang yang ditanamkan maka semakin meningkat keyakinan bank kepada debitur yang bersangkutan mengenai komitmennya menjalankan usahanya.
- d. *Condition*, perkembangan kondisi ekonomi terkadang dapat membawa dampak positif dan negatif terhadap suatu usaha, oleh karena itu *Account Officer* harus melakukan analisis terhadap setiap sektor usaha yang dibiayainya, pengaruh peraturan pemerintah terhadap suatu industri, dan perkembangan ekonomi.
- e. *Collateral*, merupakan sumber pembayaran pinjaman kedua setelah *cash flow* yang diperoleh debitur, jaminan yang diberikan kepada bank baru dieksekusi apabila fasilitas kredit yang diberikan kepada debitur mengindikasikan terjadinya suatu masalah atau kemacetan, sehingga dengan adanya jaminan dapat meminimalkan risiko kerugian akibat kredit bermasalah bank.

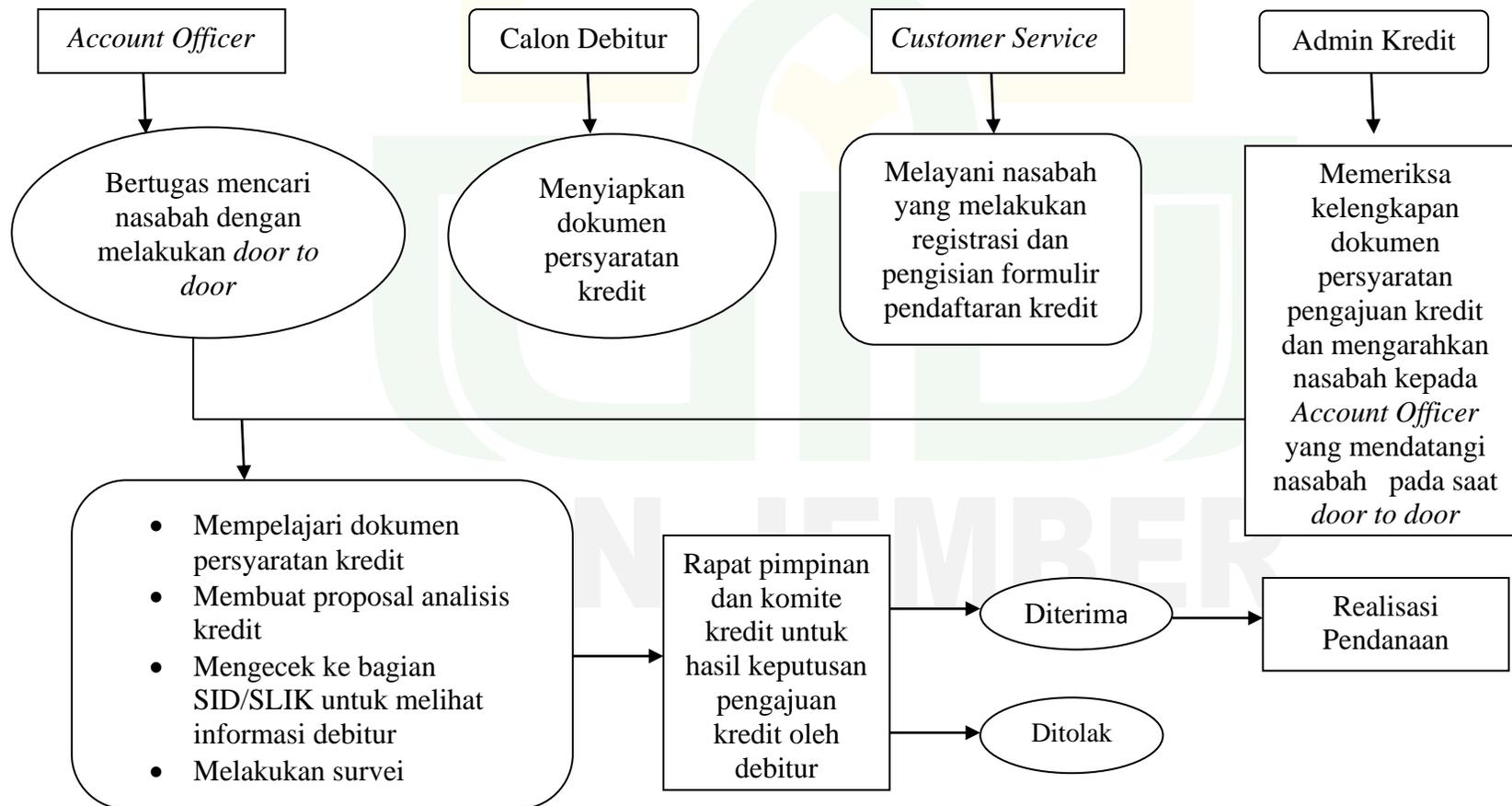
Pada dasarnya bank dan debitur tidak mengharapkan suatu kredit akan berakhir dengan eksekusi jaminan, karena kredit yang diberikan

kepada debitur diharapkan dapat membantu debitur mengembangkan usaha dan memperoleh profitabilitas dengan lebih baik.⁷⁶

Pada penelitian terdahulu, proses analisis kredit oleh *Account Officer* menerapkan analisis 5C. Yaitu *character*, *capital*, *capacity*, *collateral*, dan *condition*. Tak hanya analisis 5C tersebut yang diterapkan, untuk melakukan analisis juga menggunakan analisa *cash flow*. Dengan adanya prinsip tersebut, maka *Account Officer* akan lebih detail dalam menganalisis permohonan kredit yang diajukan oleh calon nasabah. Sementara itu dalam teori juga disebutkan bahwa agar dapat melakukan analisis kredit secara baik, *Account Officer* harus memperhatikan seluruh aspek yang mempengaruhi kemampuan debitur mengembalikan fasilitas kredit yang diterimanya. Dasar untuk mengukur kemampuan dan kemauan debitur dalam membayar kembali fasilitas kreditnya adalah pada saat proses menganalisis kredit, analisis yang digunakan adalah 5C. Analisis 5C tersebut terdiri dari *character*, *capital*, *capacity*, *collateral*, dan *condition*.

⁷⁶ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, 172-174.

4.2 Flowchart Permohonan Kredit oleh Account Officer⁷⁷



⁷⁷ Rizky, Wawancara, Jember 09 Maret 2020.

3. Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

Pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember untuk menekan kredit bermasalah *Account Officer* melakukan beberapa tindakan yakni seperti memantau atau memonitor perkembangan usaha dari debitur apakah berjalan dengan lancar, karena apabila usaha tersebut berjalan lancar maka akan berdampak pada kelancaran debitur dalam membayar kewajibannya pada bank. Langkah selanjutnya yaitu *Account Officer* rutin mengunjungi nasabah. Selain peninjauan untuk melihat secara langsung perkembangan usaha nasabah, kunjungan tersebut juga akan menjalin kedekatan dan kekeluargaan antara nasabah dengan *Account Officer* atau pada bank. Selain melakukan monitor secara rutin, peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember terletak pada saat proses analisis. Pada proses analisis *Account Officer* menyampaikan kepada nasabah bahwa 30% dari penghasilan nasabah disisihkan untuk dipergunakan pembayaran angsuran kepada bank. Hal ini dilakukan *Account Officer* agar proses pembayaran angsuran nasabah tetap berjalan dan meminimalisir terjadinya pembengkakan pembayaran angsuran.

Pada laporan kualitas kredit di PT BPR Ambulu Dhanaartha jika dibandingkan antara kualitas kredit pada tahun 2019 dan tahun 2020 mengalami penurunan pada total kredit yang didapat. Pada tahun 2019 sebesar Rp22.752.749.750,00 sementara pada tahun 2020 sebesar

Rp20.309.858.539,00. Sedangkan kategori kredit macet pada tahun 2019 sebesar Rp238.492.750,00 dengan persentase sebanyak 1,04%, namun pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar Rp1.104.624.500,00 dengan persentase sebanyak 5%. Artinya perubahan persentase kredit macet pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pada tahun 2019 dan 2020 adalah sebanyak 3,96%.

Seorang *Account Officer* pasti akan menghadapi kredit yang telah disalurkan, mengalami masalah yang bermacam-macam seperti keterlambatan pembayaran bunga dan atau cicilan. Diantara semua masalah tersebut yang paling rumit adalah masalah kredit macet (*problem loan*), yaitu suatu keadaan debitur tidak dapat memenuhi kewajiban atas kredit yang ia peroleh dari bank. Maka tindakan pertama untuk mencegah timbulnya adalah berhati-hati dalam pemberian kredit. Seorang *Account Officer* harus bertindak konservatif dalam menyalurkan kredit.

Terdapat beberapa langkah konkrit dalam tindakan konservatif tersebut adalah :

- a. Mengikuti prosedur pemberian kredit dengan baik.
- b. Hindari sifat subjektivitas dalam pemrosesan kredit.
- c. Seorang *Account Officer* harus memiliki prinsip sendiri berdasarkan analisis yang dilakukannya.

- d. Jangan segan-segan menolak suatu permohonan kredit kalau memang dari hasil analisis kita sampai pada kesimpulan tidak layak untuk dibiayai oleh bank.
- e. Lengkapi dokumentasi sebelum kredit (yang telah disetujui) direalisasi.
- f. *Account officer* harus menyadari bahwa tidak semua keinginan nasabah dapat dan harus dipenuhi oleh bank.⁷⁸

Tindakan lain untuk menekan kredit bermasalah adalah mengadakan pengawasan kredit secara terus menerus. Pengawasan (pemantauan) kredit tersebut dapat dilakukan dengan:

- a. Memantau (memonitor) perkembangan industri debitur dan industri yang terkait dengannya, karena perkembangan industri tersebut akan secara langsung mempengaruhi kualitas kredit.
- b. Memantau perkembangan aktivitas rekening debitur pada bank.
- c. Melakukan kunjungan ke nasabah secara teratur setiap suatu jangka waktu tertentu. Peninjauan usaha tersebut sangat bermanfaat untuk memantau aktivitas dan perkembangan bisnis debitur.⁷⁹

Dalam hal ini PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember tidak dapat menghindari terjadinya kredit bermasalah. Untuk mengatasi kredit yang bermasalah terdapat beberapa langkah yang dilakukan, yaitu:

⁷⁸ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, 203.

⁷⁹ *Ibid.*, 204.

- a. *Restructuring* yaitu penambahan modal usaha kepada nasabah yang tujuannya untuk memulihkan kembali usahanya. Hal tersebut disebabkan nasabah mengalami bencana atau musibah.
- b. Mengadakan penjadwalan kembali (*rescheduling*) pinjaman sehingga debitur dapat menyicil dengan lebih baik.
- c. Penyitaan barang jaminan, adalah menyita barang jaminan yang ada sesuai dengan jumlah kredit yang diterima.

Pada penelitian terdahulu tahap awal proses kredit adalah permohonan kredit, secara formal permohonan kredit dilakukan secara tertulis dari nasabah kepada *Account Officer*. Namun dalam implementasinya permohonan dapat dilakukan secara lisan terlebih dahulu untuk kemudian ditindaklanjuti dengan permohonan tertulis jika menurut *Account Officer* usaha yang dimaksud layak untuk dibiayai. Dalam menganalisis permohonan kredit peran *Account Officer* sangat dibutuhkan. Analisis permohonan kredit akan menunjukkan nasabah tersebut layak dibiayai atau tidak sehingga tidak terjadi kredit bermasalah di kemudian hari setelah terealisasinya kredit. Pihak bank dalam melakukan kredit tentunya sangat memperhatikan prinsip kehati-hatian yang menjadi acuan untuk menganalisis nasabah layak atau tidaknya diberikan kredit. Analisis yang digunakan adalah prinsip 5C, diantaranya yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition*.

Untuk menekan kredit bermasalah hal – hal yang dilakukan adalah melakukan kunjungan ke tempat nasabah. Melakukan pembinaan dan

memonitor kredit. Memonitor kembali kondisi nasabah dilakukan, agar bank dapat terhindar dari penyalahgunaan kredit nasabah yang seharusnya digunakan tetapi disalahgunakan untuk kebutuhan konsumtif. Selain bank melakukan monitor kepada nasabah secara intensif untuk meminimalisir kredit bermasalah terjadi, pihak *Account Officer* juga melakukan analisis nasabah yang lebih baik dan lebih teliti lagi demi keberlangsungan kredit yang dibiayai agar tidak terjadi kredit bermasalah di kemudian hari.

Tabel 4.4
Tabel Perbedaan Kualitas Kredit Tahun 2019 dan 2020 PT BPR Ambulu
Dhanaartha Kabupaten Jember

No.	Kolektabilitas	2019	2020	Perbedaan
1.	Lancar	90,8%	71%	Kolektibilitas lancar mengalami penurunan
2.	Dalam Perhatian Khusus	7,89%	21%	Kolektibilitas dalam perhatian khusus mengalami kenaikan
3.	Kurang Lancar	0,13%	2%	Kolektibilitas kurang lancar mengalami kenaikan
4.	Diragukan	0,05%	1%	Kolektibilitas diragukan mengalami kenaikan
5.	Macet	1,04%	5%	Kolektibilitas macet mengalami kenaikan
6.	Total Kredit	Rp22.752.749.750,00	Rp20.309.858.539,00	Jumlah kredit yang direalisasikan mengalami penurunan

Dari temuan tabel di atas dijelaskan mengenai tabel perbedaan kualitas kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pada tahun 2019 dan 2020. Kolektabilitas lancar pada tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan yaitu dari 90,8% menjadi 71%. Sementara kolektabilitas dalam perhatian khusus mengalami kenaikan persentase, yaitu 7,98% menjadi 21%. Kolektabilitas kurang lancar mengalami kenaikan dari 0,13% menjadi 2%, sementara itu terdapat kenaikan persentase pada kolektabilitas diragukan yaitu 0,05% menjadi 1%. Hingga diperoleh kolektabilitas macet pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mengalami kenaikan sebesar 3,96%, yaitu tahun 2019 sebesar 1,04% dan tahun 2020 sebesar 5%. Total kredit pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pada tahun 2019 sebesar Rp22.752.749.750,00 dan tahun 2020 sebesar Rp20.309.858.539,00. Artinya, pada tahun 2019 dan 2020 total kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mengalami penurunan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses sistem kerja *Account Officer* adalah mengurus segala proses pengajuan kredit dari nasabah. Mulai dari proses perlengkapan dokumen administrasi, analisis kredit, pembuatan proposal yang akan diajukan kepada Kepala Bagian Kredit untuk keputusan kredit diterima atau tidak, proses realisasi pendanaan, hingga tahap pemantauan dan pengawasan terhadap jalannya usaha nasabah dan proses pembayaran angsuran.
2. Analisis yang dilakukan *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember pada permohonan kredit yaitu mengacu kepada analisis 5C, yakni *Character* yang bertujuan untuk mengetahui sifat atau karakter calon nasabah. *Capacity*, untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam menjalankan usahanya dan mampu mengembalikan proses pembiayaan yang diajukannya. *Capital*, untuk mengetahui kebutuhan dana yang diperlukan nasabah. *Condition*, untuk mengetahui kondisi nasabah dan perjalanan usahanya ke depan. *Collateral*, untuk mengetahui nilai jaminan yang diberikan oleh nasabah apakah sesuai dengan jumlah pembiayaan yang disalurkan.

3. Peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember adalah *Account Officer* berhati-hati pada proses pemberian kredit. *Account Officer* dalam setiap proses pemberian kredit kepada nasabah mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh bank. Melakukan pendekatan kepada nasabah apabila mulai terjadi penunggakan pembayaran angsuran. Pendekatan dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang tengah dihadapi nasabah sehingga menyebabkan penunggakan dan mencari solusi dalam pembayaran angsuran. Memantau dan memonitor perkembangan usaha dari nasabah. *Account Officer* juga secara rutin melakukan kunjungan kepada nasabah untuk melihat langsung kondisi usaha yang dijalankan. Selain itu *Account Officer* pada saat proses analisis menyampaikan kepada nasabah agar 30% dari penghasilannya disisihkan dan digunakan untuk pembayaran angsuran. Hal tersebut dilakukan agar nasabah tidak mengalami penunggakan dalam pembayaran angsuran dan selalu rutin pada waktu pembayaran angsuran.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, selanjutnya penulis menyampaikan saran yang dapat dijadikan sebuah masukan. Adapun saran yang disampaikan peneliti:

1. Pada sistem kerjanya meskipun setiap *Account Officer* selalu dikejar dalam pencapaian target, maka *Account Officer* harus mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam setiap menganalisis nasabah.

2. Dalam proses menganalisis hal paling mendasar yang dilakukan yaitu harus mengedepankan analisis pada *character* nasabah, karena *character* nasabah akan mencerminkan nantinya pada proses kelancaran pembayaran angsuran. Artinya nasabah tersebut berperilaku baik atau tidak.
3. Untuk menekan terjadinya kredit bermasalah *Account Officer* harus bekerja lebih maksimal lagi untuk memastikan para nasabah lancar dalam pembayaran angsuran. *Account Officer* harus selalu menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk memastikan usaha yang dijalankan berjalan dengan lancar, karena kelancaran usaha yang dijalankan akan berdampak pada kelancaran pembayaran angsuran. Karena pada kredit macet tahun 2019 dan tahun 2020 mengalami kenaikan persentase sebanyak 3,96%.
4. Penelitian ini meneliti peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha hanya pada periode 2019 dan 2020, maka untuk peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian mengenai peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah dapat menggunakan periode yang lebih lama.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasymi. 1995. *Manajemen Bank*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anggai, Lisi Novita. 2017. *Peran Account Officer Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Murabahah*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assidiki, M Lukman. 2017. *Peran Struktur Pengendalian Internal Terhadap Prosedur Pemberian Kredit Untuk Mencegah Terjadinya Kredit Bermasalah*. Skripsi, Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fauzi, Achmad. 2018. "Kredit Macet, NPL Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Perusahaan Pembiayaan." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. 2 (1), 27.
- Hafidullah, Moh. 2019. "*Peran Account Officer Dalam Pengawasan Pembiayaan Bermasalah di KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Kalisat Jember*". Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember. Jember.
- Jusuf, Jopie. 2007. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kasmir. 2013. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Laksmiana, Yusak. 2009. *Panduan Praktis Account Officer Bank Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Listiani, Anisah. 2018. *Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Mahmoeddin. 2002. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Marzuki, Ahmad. 2018. *Peranan Dan Pengendalian AO (Account Officer) Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember. Jember.

- Muhammad. 2016. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Riyadi, Fuad dan Sri Wahyuni. 2017. "Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syariah Jepara." *Malia : Journal of Islamic Banking and Finance*. 1 (1), 43.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 50/SEOJK.03/2017 Tentang Pelaporan dan Permintaan Informasi Debitur Melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan
- Susani, Meli. 2107. *Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan Oleh Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Bengkulu.
- Tohir, Noel Chabannel. 2015. *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Trisiawati, Aprilia. 2019. *Analisis Peranan Account Officer dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Ponorogo.
- Tusrini. 2018. *Peranan AO Dalam Kehati-hatian Dalam Mekanisme Pengajuan Pembiayaan di KSPPS Binama Tlogosari Semarang*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun tentang Perbankan.
- Wigati, Ade Sekar. 2019. *Analisis Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Mentari Muhammadiyah Purwokerto*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Purwokerto.

<http://sipp.pn-jember.go.id/list-perkara/type>.

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Peran <i>Account Officer</i> Dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember	<ol style="list-style-type: none"> <i>Account Officer</i> Kredit bermasalah 	<ol style="list-style-type: none"> <i>Account Officer</i> Kolektabilitas 1 (lancar) Kolektabilitas 2 (dalam perhatian khusus) Kolektabilitas 3 (kurang lancar) Kolektabilitas 4 (diragukan) Kolektabilitas 5 (macet) 	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian <i>Account Officer</i> Peranan <i>Account Officer</i> <i>Account Officer</i> yang ideal Tunggakan belum melampaui 1 (satu) bulan Terdapat tunggakan pokok angsuran belum melampaui 90 hari Tunggakan pokok angsuran telah melampaui 90 hari Tunggakan pokok angsuran telah melampaui 180 hari Tunggakan telah melampaui 270 hari 	<ol style="list-style-type: none"> Informan <ol style="list-style-type: none"> Kepala bagian kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha Admin kredit PT BPR Ambulu Dhanaartha Karyawan bagian <i>Account Officer</i> PT BPR Ambulu Dhanaartha dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan Penelitian : Kualitatif Jenis Penelitian : Deskriptif Teknik Subjek Penelitian : Teknik <i>Purposive</i> Teknik Pengumpulan Data : <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi Teknik Analisis : Analisis Deskriptif Teknik Keabsahan Data : Triangulasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana proses sistem kerja <i>Account Officer</i> di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember? Bagaimana analisis permohonan kredit oleh <i>Account Officer</i> di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember? Bagaimana peran <i>Account Officer</i> dalam menekan terjadinya kredit bermasalah?

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurfiatul Magfuroh
NIM : E20161006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut : IAIN Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Peran Account Officer dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember”** merupakan benar-benar hasil tulisan dan karya sendiri, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Saya menyatakan



Nurfiatul Magfuroh
E20161006



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.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id

Nomor : B- 95 /In.20/7.a/PP.00.901 /2020
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan PT. BPR Ambulu Dhanaartha Kab. Jember
di-
TEMPAT

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk membèrikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Nurfiatul Magfuroh
NIM : E20161006
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
No Telpn : 085784739921
Dosen Pembimbing : Nikmatul Masruroh, M.EI
NIP : 19820922 200901 2 005
Judul Penelitian : Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT. BPR Ambulu Dhanaartha

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

Jember, 30 Januari 2020

dan Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim



**PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
AMBULU DHANAARTHA**

Perihal : Penelitian Skripsi

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember

Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gunawan Riyanto

Jabatan : Direktur

Menerangkan bahwa,

Nama : Nurfiatul Magfuroh

NIM : E20161006

Mahasiswa : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah benar melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

“Peran Account Officer Dalam Menekan Kredit Bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha“

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jember, 7 Maret 2020

Hormat Kami,

PT. BPR Ambulu Dhanaartha

Gunawan Riyanto, SP

Direktur

Kantor Pusat : Jl. Raya Suyitman No 59 Telp. (0336) 881075, 881172, Fax. (0336) 882800 Ambulu Jember
Kantor Cabang : Jl. Gajah Mada No. 1 |Ruko Kav. 6 Telp. (0331) 714214 Rambipuji Jember
Kantor Kas I : Jl. S. Parman No. 221 Telp. (0331) 339639 Sumbersari Jember
Kantor Kas II : Jl. PB. Sudirman No. 11 Telp (0331) 566400 Sukowono (Dekat Kantor Kec. Sukowono)
Mail : dhanaartha@ymail.com

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Tgl
1.	Senin, 20 Januari 2020	Observasi tempat penelitian	
2.	Kamis, 30 Januari 2020	Mengirim proposal dan surat izin penelitian di PT BPR Ambulu Dhanaartha	
3.	Jumat, 06 Maret 2020	ACC objek penelitian	
4.	Sabtu, 07 Maret 2020	Balasan surat izin penelitian	
5.	Senin, 09 Maret 2020	Wawancara dengan Bapak Rizky selaku bagian <i>Account Officer</i>	
6.	Kamis, 12 Maret 2020	Wawancara dengan Bapak Hendi selaku bagian <i>Account Officer</i>	
7.	Rabu, 18 Maret 2020	Wawancara dengan Bapak Fatoni selaku bagian <i>Account Officer</i>	
8.	Senin, 23 Maret 2020	Wawancara dengan Bapak Arie Rahmad selaku Kepala Bagian Kredit	
9.	Selasa, 24 Maret 2020	Wawancara dengan Ibu Dewi selaku Admin Kredit	

Jember, 20 April 2020

Direktur PT. BPR Ambulu Dhanaartha



Gunawan Riyanto

PEDOMAN PENELITIAN

A. PEDOMAN OBSERVASI

1. Lokasi PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember
2. Situasi dan kondisi PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember
3. Pengamatan secara langsung mengenai kinerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember

B. PEDOMAN INTERVIEW

1. Bagaimana proses sistem kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?
2. Bagaimana analisis permohonan kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?
3. Bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?

C. PEDOMAN DOKUMENTER

1. Profil PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember
2. Struktur organisasi PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember
3. Visi dan Misi PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember
4. Foto penelitian

D. INFORMAN

1. Arie Rahmad Sugiarto (Kabag Kredit)
2. Dewi (Admin Kredit)
3. Risky (*Account Officer*)
4. Hendi (*Account Officer*)

5. Fatoni (*Account Officer*)

E. PEDOMAN WAWANCARA

a. Fokus masalah 1

Bagaimana proses sistem kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?

b. Pertanyaannya :

1. Apa tugas, wewenang dan tanggung jawab seorang *Account Officer*?
2. Bagaimana proses kerja *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember dalam permohonan kredit?

a. Fokus masalah 2

Bagaimana analisis permohonan kredit oleh *Account Officer* di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?

b. Pertanyaannya:

1. Bagaimana tahap analisis *Account Officer* dalam permohonan kredit oleh nasabah?
2. Aspek apa sajakah yang dianalisa oleh *Account Officer* dalam permohonan kredit?
3. Risiko apa sajakah yang dianalisis oleh *Account Officer* pada permohonan kredit untuk mengantisipasi terjadinya kredit bermasalah?
4. Dokumen apa sajakah yang diperlukan untuk permohonan kredit di PT BPR Ambulu Dhanaartha?

a. Fokus masalah 3

Bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha?

b. Pertanyaannya :

1. Bagaimana faktor timbulnya kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?
2. Upaya apa yang dilakukan PT BPR Ambulu Kabupaten Jember dalam mencegah terjadinya kredit bermasalah?
3. Bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?
4. Hal apa sajakah yang dilakukan *Account Officer* untuk mengurangi risiko kredit bermasalah?
5. Bagaimana faktor penyebab timbulnya kredit bermasalah pada PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember?
6. Apakah PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember mempunyai kiat-kiat khusus untuk mengantisipasi kredit bermasalah?
7. Bagaimana cara PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember dalam mengatasi kredit bermasalah?

IAIN JEMBER



PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
AMBULU DHANAARTHA

Kantor Pusat Kantor Cabang

FORMULIR PERMOHONAN KREDIT

DIISI DENGAN HURUF CETAK

PROFIL DATA PEMOHON

Nomor Registrasi :

Jenis Permohonan	<input type="checkbox"/> Kredit Baru <input type="checkbox"/> Kredit Ulang Ke : No. Kredit Lama :
Nama Lengkap Nama Panggilan / Kecil :
Alamat Surat
Nomor Telepon Nomor HP :
Status Rumah	<input type="checkbox"/> Kontrak <input type="checkbox"/> Milik Sendiri <input type="checkbox"/> Milik Orang Tua <input type="checkbox"/> Milik Saudara <input type="checkbox"/> Milik Suami / Istri <input type="checkbox"/> Milik Orang Lain <input type="checkbox"/> Rumah Dinas
Jenis Kartu Identitas	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> SIM
No. Kartu Identitas Bertaku s/d : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Tempat Lahir Tgl. Lahir : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> Pedagang <input type="checkbox"/> Petani <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> Buruh Tani <input type="checkbox"/> Pengusaha <input type="checkbox"/> ABRI <input type="checkbox"/> Polisi <input type="checkbox"/> Wiraswasta
Agama	<input type="checkbox"/> Islam <input type="checkbox"/> Kristen <input type="checkbox"/> Katholik <input type="checkbox"/> Hindu <input type="checkbox"/> Budha <input type="checkbox"/> Kong Hu Cu <input type="checkbox"/> Kepercayaan
Penghasilan / Bulan	<input type="checkbox"/> 500.000 - 2.000.000 <input type="checkbox"/> 2.000.000 - 10.000.000 <input type="checkbox"/> 10.000.000 - 25.000.000 <input type="checkbox"/> > 25.000.000
Sumber Penghasilan	<input type="checkbox"/> Hasil Usaha/Bisnis <input type="checkbox"/> Hasil Sewa <input type="checkbox"/> Gaji / Honor <input type="checkbox"/> Kiriman dari L.N <input type="checkbox"/> Hadiah Undian <input type="checkbox"/> Dari Orang Tua <input type="checkbox"/> Warisan <input type="checkbox"/> Hibah <input type="checkbox"/> Lainnya
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> D1 <input type="checkbox"/> D2/D3 <input type="checkbox"/> D4/S1 <input type="checkbox"/> S2/S3 <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah
Status Perkawinan	<input type="checkbox"/> Belum Menikah <input type="checkbox"/> Menikah <input type="checkbox"/> Duda <input type="checkbox"/> Janda

PROFIL BISNIS - EKONOMI

Nama Bisnis
Ala m a t
Tgl. Kegiatan Awal
Jumlah Karyawan

PROFIL KELUARGA

Nama Istri / Suami
Tempat / Tgl. Lahir
Nama Ibu Kandung

PROFIL KREDIT

Jumlah Pengajuan	Rp.
Jangka Waktu	<input type="checkbox"/> 4 Bln. <input type="checkbox"/> 5 Bln. <input type="checkbox"/> 6 Bln. <input type="checkbox"/> 10 Bln. <input type="checkbox"/> 12 Bln. <input type="checkbox"/> 18 Bln. <input type="checkbox"/> 24 Bln.
Cara Pembayaran	<input type="checkbox"/> Angsuran Bulanan <input type="checkbox"/> Bunga - Bunga <input type="checkbox"/> Musiman
Tujuan Penggunaan Kredit
Agunan Yang Diserahkan	<input type="checkbox"/> Kendaraan <input type="checkbox"/> Tanah & Bangunan

FML/KRD/ADA/FRM.010

DOKUMENTASI



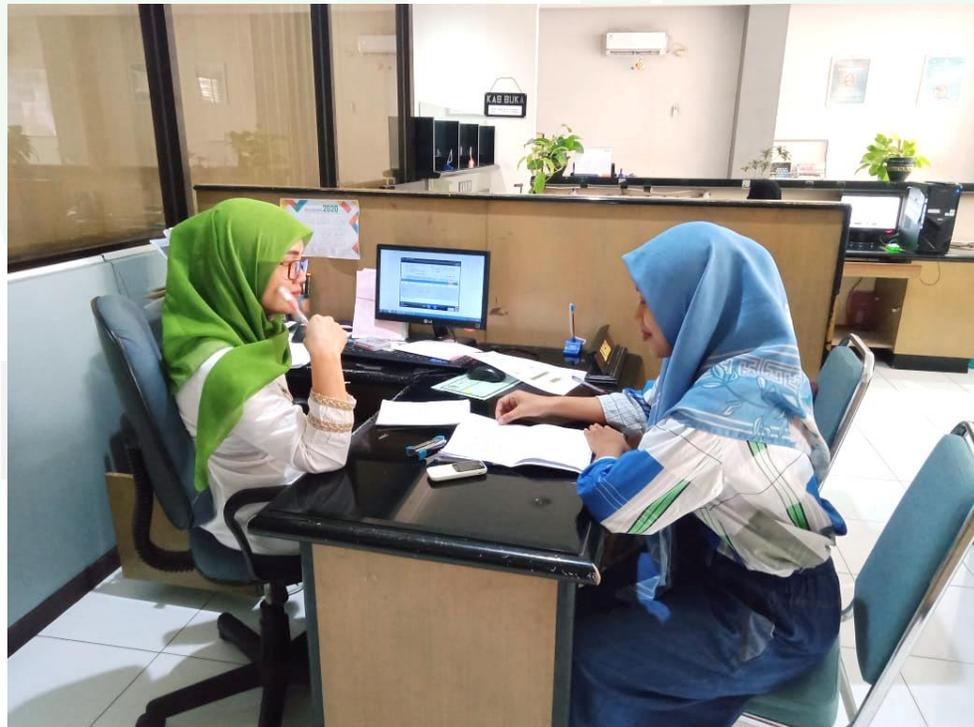
Wawancara dengan Bapak Rizky selaku *Account Officer* PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember



Wawancara dengan Bapak Fatoni selaku *Account Officer* PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember



Wawancara dengan Bapak Arie Rahmad selaku Kepala bagian Kredit di PT BPR Ambulu Dhanaartha



Wawancara dengan Ibu Dewi selaku Admin Kredit di PT BPR Ambulu Dhanaartha Kabupaten Jember



Dokumentasi peresmian gedung PT BPR Ambulu Dhanaartha



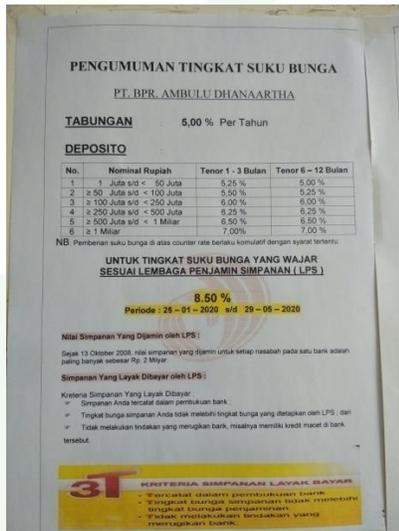
Penghargaan PT BPR Ambulu Dhanaartha atas kinerja keuangan selama tahun 2010 dengan predikat sangat bagus



Penghargaan PT BPR Ambulu Dhanaartha atas penghargaan perbankan berkinerja terbaik se-wilayah kerja kantor BI Jember tahun 2009 untuk kategori Bank Perkreditan Rakyat



Penghargaan PT BPR Ambulu Dhanaartha atas BPR berkinerja terbaik se-wilayah kerja kantor BI Jember tahun 2008



Dokumentasi pengumuman tingkat suku bunga PT BPR Ambulu Dhanaartha

IAIN JEMBER

BIODATA PENULIS



A. Biodata Pribadi

1. Nama : Nurfiatul Magfuroh
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 03 Juli 1998
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Alamat : Dusun Krajan RT/RW 004/003 Desa Bagon Kecamatan Puger Kabupaten Jember
5. Agama : Islam
6. Status : Belum Menikah
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Kewarganegaraan : WNI
9. No. HP : 085784739921
10. Email : nurfiatulmagfuroh98@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Dharma Wanita Bagon (2002-2004)
2. SD : SD Negeri Bagon 01 (2004-2010)
3. SMP : SMP Negeri 02 Puger (2010-2013)
4. SMA : MAN 03 Jember (2013-2016)
5. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Jember, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah (2016-2020)