

## Peran dan Strategi *Account officer* Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor

Putri Rizkyah<sup>1</sup>, Sofian Muhlisin<sup>2</sup>, Suyud Arif<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Ibn Khaldun Bogor

[putririzkyah478@gmail.com](mailto:putririzkyah478@gmail.com)<sup>1</sup>, [sofyanmuhlisin1983@gmail.com](mailto:sofyanmuhlisin1983@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[suyud@fai.uika-bogor.ac.id](mailto:suyud@fai.uika-bogor.ac.id)<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

*Non-performing financing is one of the main parameters in assessing bank performance. Financing whose payments are stuck or cannot reach the specified minimum obligation value will cause the bank's performance to be not good. So this study aims to determine the role and strategy of Account officers in minimizing the risk of financing problems at PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor. The research method that the researcher uses is a qualitative research approach, which consists of primary and secondary data. By using data collection techniques through observation, interviews and documentation. The data that has been obtained is then analyzed using qualitative descriptive analysis methods. Based on the results of the research, the role played by the Account officer in minimizing the risk of non-performing financing is by conducting supervision and guidance from the initial process before the financing is given until the financing has been given to the customer. The strategy used by the Account officer in minimizing the risk of non-performing financing is by analyzing financing proposals in the process of checking the Debtor Information System (SID), checking using 5C financing analysis, namely character, capacity, capital, collateral, and condition of economy and using collateral binders. customer assets. It is proven that the role and strategy carried out by the Account officer is able to minimize the risk of non-performing financing on December 31, 2021 by 4.78%, which means it is already below the safe limit of Bank Indonesia.*

**Keywords :** *role, strategy, account officer, problem financing*

### **ABSTRACT**

Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu parameter utama dalam penilaian kinerja bank. Pembiayaan yang pembayarannya macet atau tidak dapat mencapai nilai kewajiban minimal yang ditetapkan akan menyebabkan kinerja bank menjadi tidak baik. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan strategi *Account officer* dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor. Metode penelitian yang peneliti gunakan dengan pendekatan penelitian kualitatif (qualitative research), yang terdiri dari data primer dan sekunder. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang sudah didapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif analisis. Berdasarkan hasil penelitian, peran yang dilakukan *Account officer* dalam meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu dengan melakukan pengawasan dan pembinaan dari proses awal sebelum pembiayaan diberikan hingga pembiayaan tersebut telah diberikan kepada nasabah. Strategi yang digunakan oleh *Account officer* dalam meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu dengan menganalisa pengajuan pembiayaan dalam proses pengecekan Sistem Informasi Debitur (SID), pemeriksaan dengan menggunakan analisis pembiayaan 5C yaitu *character, capacity, capital, collateral, dan condition of economy* serta menggunakan pengikat jaminan aset nasabah. Terbukti bahwa peran dan strategi yang dilakukan *Account officer* mampu meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada 31 Desember 2021 sebesar 4.78 % yang berarti sudah dibawah batas aman bank Indonesia.

**Kata kunci :** *peran, strategi, account officer, pembiayaan bermasalah*

## PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terlihat mengalami kemajuan yang sangat pesat, keberadaan perbankan syariah sudah tersebar luas diseluruh wilayah Indonesia. Sejalan dengan perkembangan perbankan syariah di Indonesia melalui fungsinya memiliki posisi yang strategis dalam membantu pembangunan ekonomi nasional. Perbankan menjadi perangkat atau instrumen penting dalam memperlancar dan mempercepat jalannya pembangunan ekonomi suatu negara.

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau piutang berdasarkan kesepakatan antara bank dengan pihak yang dibiayai, untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah waktu tertentu sebagai imbalan atau bagi hasil. Pembiayaan merupakan sebagian besar aset lembaga keuangan syariah yang kualitas pembiayaannya harus tetap terjaga. Sebagaimana dalam Pasal 2 UU perbankan syariah menyatakan bahwa perbankan syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip ekonomi islam, prinsip demokrasi, dan prinsip kehati-hatian. (Kamal, 2016).

Berdasarkan Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 30/267/KEP/DIR pada Pasal 4 menjelaskan bahwa kualitas pembiayaan dari status kolektibilitas didalam perbankan digolongkan menjadi 5 pembiayaan yaitu pembiayaan lancar, pembiayaan dalam perhatian khusus, pembiayaan kurang lancar, pembiayaan yang diragukan, dan pembiayaan macet. Adapun pembiayaan non lancar terdiri dari kualitas pembiayaan kurang lancar, diragukan, dan macet. (Cahyani, Neneng Hasanah, & Irfany, 2020).

PT. BPRS Rifatul Ummah selaku bank pembiayaan syariah atau lembaga keuangan syariah yang berperan sebagai lembaga perantara (*financial intermediary*) melakukan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan.

Salah satu risiko yang terjadi diperbankan syariah yaitu risiko pada produk pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk penyaluran dana, tidak menggunakan prinsip (*prudent*) kehati-hatian. Risiko pembiayaan yang disebabkan oleh kegagalan nasabah atau pihak lainnya dalam memenuhi kewajiban pembayaran kepada perbankan syariah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, sehingga terjadinya pembiayaan bermasalah. (Rakhmawati & Makhrus, 2021).

Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu parameter utama dalam penilaian kinerja bank. Dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 31 (Revisi 2000), disebutkan bahwa "Pembiayaan/kredit merupakan pembiayaan yang pembayaran pokok atau bunganya telah lewat setelah 90 hari sejak tanggal jatuh tempo, atau pembiayaan yang ketepatan waktu pembayarannya diragukan." Pembiayaan yang pembayarannya tidak dilakukan, atau dimana nilai kewajiban minimum yang ditentukan tidak dapat dicapai, sehingga pembiayaan tersebut sulit untuk dilunasi atau bahkan tidak dapat ditagih, disebut NPF (*non-performing financing*). (Rahayu & Hendrianto, 2018).

*Account officer* merupakan karyawan atau pegawai bank pada bagian pembiayaan, yang memiliki tugas mencari nasabah sesuai kriteria peraturan bank. *Account officer* dapat menentukan apakah suatu permohonan yang diajukan nasabah ditolak atau tidaknya pembiayaan tersebut serta tugas *Account officer* yaitu

menganalisa pada permohonan pembiayaan nasabah, menilai, mengevaluasi nasabah, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dan kewajiban secara umum dalam mengelola pembiayaan nasabah dengan memberikan arahan, pengawasan dan pembinaan kepada nasabah agar pembiayaan tersebut lancar dan lunas yang dapat memenuhi komitmen atas pembiayaannya. (Rusdianti, Wardoyo, & Setyari, 2018).

*Account officer* yang berkualitas sangat berperan dalam menunjang perkembangan bank yang mempengaruhi penilaian kinerja bank, dalam meningkatkan kualitas perusahaan yang lebih baik dan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Peran dan Strategi *Account officer* dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor".

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan dan Metode Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif (*qualitative research*). Pendekatan kualitatif merupakan proses penelitian dan pemahaman berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas.

Metode penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu kerja yang diteliti, sistematis, kritis, konsisten dan valid. Metode penelitian digunakan untuk memahami suatu subyek atau obyek penelitian, sebagai suatu usaha untuk menemukan, mengumpulkan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dengan menggunakan langkah-langkah yang diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi, agar dapat diolah dan dianalisis secara ilmiah dalam memecahkan suatu permasalahan.

### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian yang dilakukan di PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor. Jl. Raya Ciomas Harapan, Komplek Ruko Baru Ciomas, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16610 No. R-1. Nomor telepon : (0251) 8636972. Email : [biru\\_bank@yahoo.co.id](mailto:biru_bank@yahoo.co.id). Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2022 sampai dengan April 2022.

### **C. Data dan Sumber data**

Sumber data merupakan subyek dari mana asal data penelitian didapatkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber objek penelitian dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti

dengan melakukan pengamatan serta pencatatan secara sistematis dengan permasalahan yang ada.

Data primer didapatkan dari hasil melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) secara langsung, yang pertanyaannya sudah dipersiapkan sebelum melakukan wawancara kepada narasumber yang memiliki pemahaman terkait permasalahan. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti yaitu dengan seorang *account officer* pegawai bank bagian marketing atau bagian pembiayaan.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data sekunder berasal dari data primer yang sudah diolah lebih lanjut oleh peneliti sebelumnya. (Adhi & Khoiron, 2019).

Data ini diperoleh dari buku atau pustaka yang berhubungan dengan topik penelitian serta hasil survei yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Sumber data peneliti didapatkan dari buku, jurnal, artikel, laporan keuangan, catatan, lampiran dokumen, rekaman, brosur, laporan keuangan perusahaan PT. BPRS Rif'atul Ummah yang digunakan sebagai data tambahan untuk mendukung penelitian.

## D. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

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

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk melakukan pengamatan sesuatu obyek dengan pencatatan yang sistematis terhadap fenomena yang terjadi mengenai permasalahan yang akan diteliti. Observasi yang dilakukan yaitu dengan turun langsung ketempat penelitian untuk mengetahui bagaimana aktifitas, kejadian, objek, peristiwa, kondisi tertentu agar memperoleh data yang akurat.

Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian yang direncanakan serta dicatat secara sistematis dan dapat dikontrol keadaannya (reliabilitasnya) dan kesahihannya (validitasnya).

### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara tanya jawab untuk mendapatkan data dan informasi secara langsung sambil bertatap muka dengan narasumber yang menggunakan panduan wawancara. Sebelum melakukan wawancara maka peneliti membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu agar sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik

pengumpulan data dengan melakukan wawancara dipilih peneliti untuk memperoleh data yang lebih banyak secara akurat dan mendalam.

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan mencatat data yang sudah ada sebagai bahan tertulis yang berhubungan dengan penelitian. Teknik dokumentasi diperoleh melalui dokumen, file, buku, brosur dan lainnya, sebagai pelengkap data informasi dari hasil observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik dokumentasi yang digunakan untuk menafsirkan dan menguji yang dapat mendukung informasi penelitian, agar data tersebut akurat dari pencatatan sumber informasi yang diberikan. Adapun sumber data dokumentasi berasal dari formulir, brosur, dan laporan PT. BPRS Rif'atul ummah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Peran *Account officer* dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor.

Adapun peran yang dilakukan *account officer* dalam meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rama Maulana bagian *account officer* yaitu dengan melakukan pengawasan dan pembinaan kepada nasabah.

a. Pengawasan yang dilakukan oleh *account officer* sebelum pembiayaan tersebut diberikan atau dicairkan. Dengan melakukan pengawasan preventif (pencegahan) yang tujuannya agar dapat mencegah atau meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah dikemudian hari. Dengan melakukan pemeriksaan persyaratan permohonan pembiayaan nasabah. Adapun persyaratan permohonan pembiayaan yang harus dipenuhi atau dilengkapi oleh calon nasabah PT. BPRS Rif'atul Ummah adalah sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir permohonan pembiayaan
  - a) Mengisi permohonan pembiayaan apakah nasabah tersebut nasabah baru atau lama.
  - b) Mengisi nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, pendidikan terakhir dengan gelar akademik (jika ada), status pernikahan, pekerjaan/usaha, No. KTP, alamat KTP, alamat tempat tinggal, alamat usaha/bekerja, lama usaha/bekerja, No. handphone atau telepon rumah, nama ibu kandung, plafon pengajuan pembiayaan, jangka waktu, alokasi penggunaan, jaminan pembiayaan, penghasilan kotor pertahun, melampirkan salah satu data keluarga ketika dalam keadaan darurat dan data suami istri pemohon.
- 2) Berkas permohonan pembiayaan.
  - a) Melampirkan fotocopy KTP (Suami dan istri).
  - b) Fotocopy KK (kartu keluarga).

- c) Fotocopy buku atau surat nikah (Suami dan istri)/ surat cerai/ surat kematian.
  - d) Persetujuan orang tua (apabila belum menikah).
  - e) Rekening listrik dan air.
  - f) Fotocopy surat keterangan usaha/ keterangan bekerja/ sk pegawai.
  - g) Slip gaji.
  - h) Fotocopy rekening tabungan/ rekening koran tabungan 3 bulan terakhir.
  - i) Fotocopy NPWP, wajib untuk permohonan pembiayaan Rp. 50.000.000,- ke atas.
- 3) Jaminan SHM (Sertifikat Hak Milik)/ SHGB (Sertifikat Hak Guna Bangunan).
- a) Fotocopy SHM/SHGB yang masih berlaku.
  - b) Fotocopy PBB (Pajak Bumi Bangunan) tahun berjalan.
  - c) Fotocopy KTP suami dan istri, buku nikah dan kartu keluarga (KK).
- \*Jaminan bukan atas nama sendiri.
- 4) Jaminan GIRIK, AJB (Akta Jual beli), AKTA HIBAH, APHB (Akta Pembagian Hak Bersama).
- a) Fotocopy jaminan (Akta, Leter C, Riwayat Tanah, tidak sengketa).
  - b) Fotocopy PBB tahun berjalan.
  - c) Fotocopy KTP suami dan istri, buku nikah dan kartu keluarga (KK).
- \*Jaminan bukan atas nama sendiri.
- 5) Jaminan BPKB.
- a) Fotocopy BPKB.
  - b) Fotocopy STNK dan Nota Pajak.
  - c) Fotocopy Faktur Pajak.
- \*Kwitansi bermaterai saat akad pembiayaan.
- 6) Cash Collateral.
- a) Fotocopy rekening tabungan / deposito / giro.
  - b) Surat Kuasa Pencairan / Penarikan / Auto Debet.
- \*Saat akad pembiayaan.
- 7) Denah Lokasi.
- a) Tempat tinggal.
  - b) Tempat usaha atau berkerja.
- 8) Penandatanganan berkas permohonan pembiayaan.

Dalam pengawasan tersebut *account officer* melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan data dan berkas nasabah, apakah sudah lengkap atau belum yang nantinya jika ada data atau berkas nasabah yang masih kurang lengkap *account officer* akan menanyakan hal tersebut dan meminta untuk melengkapi kembali atas pengajuan permohonan

pembiayaannya. *Account officer* dalam pengawasan yang dilakukan ditahap awal pembiayaan memeriksa dengan benar-benar agar tidak terjadi kesalahan dan jangan sampai ada data atau berkas yang diserahkan nasabah tidak benar atau dipalsukan, jika ada data berkas nasabah yang ternyata dipalsukan atau tidak benar akan menyebabkan terjadinya risiko pembiayaan bermasalah serta dapat menyebabkan terjadinya kerugian pada bank.

Peran yang dilakukan *account officer* dalam pengawasan setelah pembiayaan tersebut sudah diberikan atau dicairkan kepada nasabah, dengan melakukan pengawasan represif kontrol yang tujuannya agar nasabah disiplin dalam melunasi kewajiban setiap pembayaran angsuran secara tepat waktu sampai pembiayaan tersebut lunas.

- 1) pengawasan tersebut dilakukan *Account officer* dengan melihat laporan tertulis yang diberikan nasabah seperti laporan keuangan nasabah, laporan penyaluran keuangan atau dari mutasi rekening pinjaman nasabah, kelengkapan dokumen dan laporan aktivitas kegiatan usaha yang terlihat dari stok barang dan perkembangan usaha nasabah.
- 2) Pengawasan yang dilakukan *account officer* setelah melihat laporan seluruh keterangan data yang disampaikan nasabah, kemudian dicek secara langsung dengan datang ketempat usaha nasabah agar *account officer* dapat mengetahui laporan yang telah diberikan nasabah apakah laporan tersebut benar atau tidak.

Dalam pengawasannya *account officer* akan selalu memantau perkembangan nasabah, ketika melihat data laporan bahwa nasabah tersebut lancar dalam pembayaran (mempunyai iktikad baik dalam pembiayaannya) biasanya *account officer* hanya mengawasi dari hasil laporan saja atau sesekali menghubungi nasabah menanyakan apakah ada kendala dalam usaha yang dijalankannya. Akan tetapi jika dalam pengawasan *account officer* sudah mengetahui dari hasil laporan pembayaran nasabah yang mengalami kendala atau sudah termasuk kategori pembiayaan dalam perhatian khusus (DPK) yang terdapat tunggakan dalam pembayarannya sampai 90 hari atau bahkan tunggakannya telah melewati 90 hari dapat digolongkan pembiayaan kurang lancar. Maka *account officer* akan melakukan pengawasan yang lebih intensif, biasanya *account officer* akan memberikan surat peringatan dalam penagihan angsuran pembiayaan.

Bentuk pengawasan yang dilakukan *account officer* dalam penagihan angsuran pembiayaan nasabah yang belum membayar angsuran setelah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku pada perusahaan dengan memberikan Surat Peringatan (SP 1, SP 2, dan SP 3).

- a) Surat peringatan 1 yang diberikan *account officer* kepada nasabah merupakan bentuk teguran atas pelanggaran kedisiplinan pembayaran angsuran nasabah. Tujuan diberikan SP 1 agar nasabah dapat memperbaiki pembayaran angsuran.

- Pemberian SP 1 saat nasabah tidak membayar angsuran yang lewat 1 bulan setelah jatuh tempo.
- b) Surat peringatan 2 yang diberikan *account officer* kepada nasabah ketika nasabah melakukan kesalahan yang sama tidak menunjukkan perbaikan dalam pembayaran angsuran atas pembiayaannya. Pemberian SP 2 saat nasabah tidak membayar angsuran yang lewat 2 bulan setelah jatuh tempo dan setelah diberikan SP 1.
  - c) Surat peringatan 3 yang diberikan *account officer* kepada nasabah, ketika nasabah sudah melakukan hal yang merugikan bagi bank yang membuat pendapatan bank menurun. Pemberian SP 3 saat nasabah tidak membayar angsuran yang lewat 3 bulan setelah jatuh tempo dan setelah diberikan SP 1 dan SP 2.
- b. Pembinaan yang dilakukan oleh seorang *account officer* dari mulai pembiayaan yang sudah dicairkan sampai pembiayaan nasabah lunas. Pembinaan tersebut berupa arahan, bimbingan dan bantuan kepada nasabah, agar nasabah dapat memenuhi seluruh kewajiban dalam pembayaran angsuran. Dengan melakukan pembinaan tersebut diharapkan kedepannya dapat meningkatkan usaha nasabah serta dapat memperbaiki kualitas usaha nasabah, sehingga usaha nasabah dapat berjalan dengan lancar.

Dari peran yang dilakukan oleh seorang *account officer* dalam pengawasan dan pembinaan terhadap pembiayaan yang diberikan kepada nasabah harus dilakukan secara terus menerus dan intensif. Tujuannya dilakukan pengawasan dan pembinaan yang secara terus menerus agar dalam pemberian pembiayaan kepada nasabah dapat tercapai dengan baik yang dapat meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah.

## 2. Strategi *account officer* dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, ada beberapa strategi yang digunakan oleh seorang *account officer* dalam meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah dengan upaya pencegahan (preventif) dari mulai tahap proses awal pengajuan permohonan pembiayaan sampai akhir pelunasan pembiayaan nasabah yaitu :

- a. Analisa pengajuan pembiayaan.

Strategi yang digunakan oleh *account officer* dalam menganalisa pengajuan pembiayaan merupakan tahap awal proses pengajuan pembiayaan nasabah dimana dalam proses pengajuan pemberkasan atau persyaratan pembiayaan yang sudah lengkap, akan dilakukan proses pengecekan Sistem Informasi Debitur (SID) dengan melakukan analisa yang

tepat terhadap data nasabah untuk mengetahui riwayat nasabah yang akan terlihat dari hasil pengecekan di BI *Checking*.

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*"Apabila hasilnya dinyatakan bahwa nasabah dalam keterangan di OJK mempunyai riwayat bagus atau lancar dengan kolektabilitas 1, maka Account officer akan melanjutkan ketahap berikutnya dengan melakukan survei kepada calon nasabah pembiayaan. Survei dilakukan dengan mengunjungi secara langsung ketempat nasabah. Hal-hal yang di survei oleh Account officer yaitu dengan melihat kondisi nasabah, kemampuan nasabah dalam membayar, modal yang dimiliki nasabah, jaminan aset yang dimiliki oleh nasabah, dan melihat bagaimana kondisi usaha nasabah yang sedang dijalankan. Akan tetapi jika dari hasil di BI Checking riwayat nasabah dinyatakan dalam perhatian khusus atau kolektabilitas 2 maka Account officer akan mempertimbangkan kembali dalam proses pembiayaannya. Dan jika dari hasil di BI Checking terlihat bahwa nasabah pernah melakukan pembiayaan di bank lain dan dinyatakan kurang bagus atau bahkan sudah termasuk dalam kategori pembiayaan kolektabilitas 3 pembiayaan kurang lancar, kolektabilitas 4 pembiayaan diragukan, dan kolektabilitas 5 pembiayaan macet. Maka Account officer tidak akan melanjutkan proses ke tahap selanjutnya atau permohonan pembiayaan yang telah diajukan akan dibatalkan."*

Laporan SID yang dikeluarkan oleh OJK untuk melihat riwayat nasabah apakah telah mempunyai pembiayaan di bank lain atau tidak yang merupakan seleksi awal dalam pengajuan pembiayaan nasabah, apakah akan dilanjutkan apa tidak untuk pembiayaannya.

Strategi ini termasuk dalam tindakan preventif atau pencegahan untuk memastikan dari awal penerimaan data nasabah jangan sampai ada data yang ternyata dipalsukan dan tidak benar.

b. Pemeriksaan dengan menggunakan analisis pembiayaan 5C.

Strategi yang dilakukan oleh *account officer* menggunakan analisis pembiayaan dalam meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah dengan menerapkan 5C yaitu *Character* (Analisis watak), *Capacity* (Analisis kemampuan), *Capital* (Analisis permodalan), *Collateral* (Analisis jaminan), dan *Condition of Economy* (Analisis kondisi atau prospek usaha).

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*"Dengan menggunakan strategi tersebut dalam pemeriksaan analisis pembiayaan 5C termasuk dalam pelaksanaan survei adalah sebagai berikut:*

- 1. Dalam analisis character yang dilakukan oleh account officer yaitu untuk mencari tahu bagaimana watak atau sifat, kepribadian, pergaulan nasabah dan kondisi nasabah secara langsung, biasanya account officer melakukan wawancara kepada keluarga maupun tetangga terdekat nasabah agar mengetahui*

dengan benar character nasabah yang akan diberikan pembiayaan oleh bank. Jangan sampai pembiayaan atau dana yang diberikan disalahgunakan oleh nasabah yang tidak sesuai dengan perjanjian diawal untuk modal usaha tetapi malah digunakan untuk kebutuhan pribadi.

2. Dalam analisis capacity yang dilakukan oleh account officer yaitu untuk mengetahui bagaimana kemampuan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan yang dilihat dari laporan pendapatan dan pengeluaran nasabah. Pendapatan nasabah harus lebih besar dari pada pengeluaran, jika pengeluaran nasabah lebih besar dari pendapatan maka pengajuan pembiayaan tersebut tidak akan dilanjutkan atau permohonan pembiayaan ditolak.
3. Dalam analisis capital yang dilakukan oleh account officer yaitu dengan menganalisa secara mendalam mengenai modal yang dimiliki oleh nasabah, apakah modal yang dimiliki nasabah dengan jumlah yang besar karena jika jumlah modal usaha nasabah yang besar berarti dapat dipercaya bahwa nasabah sungguh-sungguh dalam menjalankan usahanya dan nasabah dipercaya mampu mengembalikan atas pembiayaannya.
4. Dalam analisis collateral yang dilakukan oleh account officer yaitu menganalisis jaminan aset nasabah yang dilakukan secara langsung, untuk melihat kondisi aset nasabah yang dijadikan sebagai jaminan berupa BPKB Motor/ mobil, sertifikat bangunan rumah, dan sertifikat tanah. Jaminan tersebut agar dapat mengantisipasi terjadinya pembiayaan bermasalah dikemudian hari. Maka dari itu jumlah jaminan aset nasabah harus lebih besar dari pada pembiayaan yang diajukan ke bank.
5. Dalam analisis condition of economy yang dilakukan oleh account officer yaitu untuk melihat bagaimana kondisi usaha nasabah yang sedang dijalankan dan menganalisis risiko yang terjadi pada usaha nasabah dikemudian hari. account officer juga harus memiliki pengetahuan bisnis atau usaha tujuannya untuk dapat membantu mengembangkan usaha nasabah menjadi lebih maju agar nasabah dapat selalu memenuhi kewajiban dalam pembayaran atas pembiayaannya.

Dari proses analisis pembiayaan 5C yang dilakukan oleh account officer untuk menilai apakah nasabah layak untuk diberikan pembiayaan atau tidak. Sehingga account officer dapat menilai risiko yang akan terjadi dan account officer dapat meminimalisir sejak awal proses pembiayaan.”

c. Pengikat jaminan aset nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa strategi ini dilakukan jika nasabah gagal bayar, maka account officer akan membantu menjualkan jaminan aset nasabah yang merupakan cara meminimalisir untuk

mengantisipasi saat nasabah tidak sanggup lagi membayar angsuran dalam memenuhi kewajibannya dengan baik. Oleh karena itu, *account officer* akan melakukan musyawarah terlebih dahulu dengan nasabah terkait penjualan aset atau jaminan yang berupa bangunan, tanah, dan BPKB kendaraan yang menjadi jaminan dari pembiayaan nasabah. Jaminan yang diberikan nasabah menjadi salah satu pertimbangan bank dalam memutuskan pembiayaan, karena fungsi jaminan disini untuk mencover pembiayaan nasabah.

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*"Bahwa strategi yang dilakukan oleh account officer dengan menggunakan pengikat jaminan aset nasabah untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah. Karena ketika terjadinya pembiayaan bermasalah account officer akan membantu nasabah dalam menjual aset yang menjadi jaminan atas pembiayaan, tujuannya agar dapat dicairkan untuk pelunasan pembayaran angsuran dalam memenuhi kewajibannya. Akan tetapi jika nasabah tidak mempunyai itikad baik dengan tidak ada kabar atau menghilang Account officer akan melakukan musyawarah terlebih dahulu dengan keluarga nasabah untuk melakukan lelang. Oleh karena itu pengikat jaminan aset nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam pembiayaan yang dibuat oleh bank dengan nasabah."*

Sedangkan dalam upaya penyelesaian (kuratif) yang dilakukan *account officer* saat terjadi pembiayaan bermasalah atau terjadi angsuran pembiayaan yang tidak berjalan lancar (macet), *Account officer* akan melakukan musyawarah dengan nasabah untuk menanyakan apa penyebab dari angsuran yang bermasalah tersebut dan menanyakan apakah nasabah masih sanggup untuk melakukan pembayaran atau tidak. Oleh karena itu upaya penyelesaian yang dilakukan *account officer* dengan cara :

1) Penjadwalan kembali (*Rescheduling*).

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*"Penjadwalan ulang dilakukan ketika nasabah tidak sanggup dalam membayar angsuran dikarenakan usaha nasabah yang mengalami penurunan, maka account officer akan membantu nasabah dengan memperpanjang waktu pembayaran pembiayaan dan mengubah jumlah biaya angsuran nasabah. Setelah melakukan penjadwalan kembali atas pembiayaan yang bermasalah account officer kembali melakukan evaluasi dan melakukan analisa kembali agar pembiayaan tersebut lancar. Saat diperpanjangnya waktu pembayaran nasabah mengakibatkan keuntungan pendapatan bank menurun (mengalami kerugian)."*

2) Persyaratan kembali (*Reconditioning*).

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*“Dalam melakukan persyaratan kembali yaitu dengan melakukan perubahan dari proses penjadwalan pembayaran angsuran nasabah, jumlah angsuran nasabah, dan jangka waktu pemberian pembiayaan kepada nasabah, dan perubahan bagi hasil (pembiayaan mudharabah dan musyarakah). Dalam perubahan seluruh persyaratan pembiayaan tersebut tanpa menambah sisa pokok kewajiban yang harus dibayarkan kepada bank.”*

3) Penataan kembali (*Restructuring*).

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*“Saat terjadinya pembiayaan bermasalah account officer bertugas melakukan penataan kembali, seperti memberikan penambahan modal usaha untuk nasabah yang mengalami musibah, yang tujuannya agar menstabilkan kembali usaha nasabah.”*

4) Penyelesaian melalui jaminan aset.

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*“Penyelesaian melalui penjualan aset yang dilakukan account officer setelah melakukan musyawarah dengan nasabah, Account officer membantu menjualkan aset nasabah yang tujuannya agar hasil penjualan aset tersebut dapat menutupi angsuran-angsuran pembayaran yang belum dibayarkan oleh nasabah.”*

5) *Write Off Final* (penghapus bukuan atau penghapustagihan)

Penjelasan oleh bapak Pupu Saepulah selaku pegawai BPRS Rif'atul Ummah mengatakan bahwasanya :

*“Saat nasabah tidak mampu lagi dalam membayar atau sudah dalam kategori pembiayaan yang benar-benar macet dalam pembayaran angsuran dan aset jaminannya pun sudah terjual, maka bank akan bertindak mengambil keputusan dengan menghapus angsuran pembiayaan nasabah atau mengakhiri akad perjanjian meskipun bank mengalami kerugian yang besar.”*

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa peran *account officer* pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor sudah berperan dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar. Dari awal proses pengajuan pembiayaan nasabah hingga menjadi nasabah pembiayaan, *account officer* selalu melakukan pengawasan dan pembinaan kepada nasabah yang tujuannya agar dapat meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi bank. Strategi yang digunakan oleh *account officer* pun sudah berjalan dengan semestinya yang terlihat dari proses awal analisis pembiayaan dengan pengecekan Sistem Informasi Debitur (SID) di B.I Cheking serta menggunakan pemeriksaan analisis pembiayaan 5C yaitu *character* (analisis watak), *capacity* (analisis kemampuan), *capital* (analisis permodalan), *collateral* (analisis jaminan), dan *condition of economy* (analisis kondisi atau prospek

usaha) dan strategi yang terakhir dengan menggunakan pengikat jaminan aset nasabah.

**Tabel 4.1** Pembiayaan Bermasalah *Non Performing Financing* NPF (%) PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor.

KETERANGAN	Non Performing Financing NPF (%)
Triwulan 1 (31 Maret 2020)	13.03 %
Triwulan 2 (31 Juni 2020)	15.69 %
Triwulan 3 (31 September 2020)	11.46 %
Triwulan 4 (31 Desember 2020)	11.54 %
Triwulan 1 (31 Maret 2021)	5.39 %
Triwulan 2 (31 Juni 2021)	3.29 %
Triwulan 3 (31 September 2021)	3.43 %
Triwulan 4 (31 Desember 2021)	4.78 %

Peran yang dilakukan *account officer* BPRS Rif'atul Ummah dalam penerapan pengawasan dan pembinaan nasabah saat ini bisa dikatakan semakin membaik, hal ini dibuktikan dengan menurunnya pembiayaan bermasalah (NPF) dari tahunnya 2020 hingga 2021.

Data tabel diatas yang diperoleh dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bahwa rasio *Non Performing Financing* (NPF) di triwulan 1 pada 31 Maret tahun 2020 terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu sebesar 13.03% hingga triwulan 1 pada 31 Maret 2021 sebesar 5.39% yang berarti diatas batas aman nilai rasio sebesar 5% menurut bank indonesia.

Dari hasil penelitian, peran dan strategi yang digunakan oleh *account officer* mampu meminimalisir pembiayaan bermasalah. Terlihat dari tabel pada triwulan 4 tanggal 31 Desember 2021 nilai rasio NPF sebesar 4.78 % yang berarti tidak ada pembiayaan bermasalah dan kinerja bank BPRS Rif'atul Ummah pada tingkat yang bagus dan aman yang mampu menurunkan angka pembiayaan bermasalah dibawah 5% sehingga dapat memberikan keuntungan bagi bank.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Peran yang dilakukan *account officer* dalam meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah yaitu dengan melakukan pengawasan dari awal proses sebelum dan sesudah dicairkan pembiayaan kepada nasabah serta melakukan pembinaan kepada nasabah yang pembiayaannya sudah dicairkan hingga pembiayaan lunas.
2. Strategi yang digunakan oleh *account officer* dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah, yaitu dengan

menganalisa pengajuan pembiayaan dalam proses pengecekan Sistem Informasi Debitur (SID) di BI *Checking*. Melakukan Pemeriksaan dengan menggunakan analisis pembiayaan 5C yaitu *character* (analisis watak), *capacity* (analisis kemampuan), *capital* (analisis permodalan), *collateral* (analisis jaminan), dan *condition of economy* (analisis kondisi atau prospek usaha). Serta menggunakan pengikat jaminan aset nasabah.

Dapat dilihat bahwa rasio *Non Performing Financing* (NPF) di triwulan 1 pada 31 maret 2021 saat terjadinya pembiayaan bermasalah dengan rasio NPF 5.39 %. Dari peran dan strategi yang dilakukan oleh *Account officer* mampu meminimalisir pembiayaan bermasalah yang terlihat pada triwulan 4 (31 Desember 2021) nilai rasio NPF sebesar 4.78 % yang berarti sudah dibawah batas aman menurut bank Indonesia yaitu sebesar 5 % dengan mengalami penurunan 0,61% sehingga kinerja bank mengalami peningkatan.

#### B. Saran

1. Peneliti menyarankan untuk dapat meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pengetahuan dan skill *account officer* dalam menganalisa pembiayaan agar *account officer* dalam melakukan pengawasan serta pembinaan kepada nasabah dilakukan dengan baik.
2. Peneliti menyarankan saat pemeriksaan analisis pembiayaan 5C, *account officer* harus lebih selektif dan teliti dalam memilih dan memberikan pembiayaan kepada calon nasabah dengan menerapkan prinsip kehati-hatian, agar dapat meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah di kemudian hari.
3. Peneliti juga menyarankan agar BPRS Rif'atul Ummah dapat menambahkan SDM pada bagian marketing atau pembiayaan yang profesional dalam bidang analisis pembiayaan, dikarenakan jika jumlah karyawan yang memadai sesuai dengan kebutuhan jumlah nasabah pembiayaan. Maka dapat diawasi dengan baik dan dapat meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Rahayu , I. G., & Hendrianto. (2018). Mitigasi Risiko Pembiayaan Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) SAFIR Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong. *Al Falah: Journal of Islamic Economics Vol. 3, No. 2*, 194.
- A. K., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.

- Cahyani, A. N., Neneng Hasanah, & Irfany, M. I. (2020). Strategi Pencegahan Pembiayaan Bermasalah pada BPRS di Kabupaten Bogor. *AL-MUZARA'AH Vol. 8 No. 1*, 74.
- Kamal, M. (2016). Kebijakan Penanganan Pembiayaan Muḍārabah Bermasalah Pada Kopwan Bmt AnNisa'yogyakarta. *Jurnal Syari'ah*, 5 (1).
- Rakhmawati, C., & Makhrus. (2021). Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dalam Perspektif Fatwa Dewan Syariah Nasional. *Jurnal Studi Islam*, 63.
- Rusdianti, E., Wardoyo, P., & Setyari, A. (2018). Peran *Account officer* Dalam Menekan Kredit Bermasalah (Studi pada BPR di Kab .Grobogan ). *Dinamika Sosial Budaya*, 182-183.