

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank Muamalat semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank Muamalat telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan

ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank Muamalat pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

2. Visi & Misi Bank Muamalat Yogyakarta

Setiap organisasi harus mempunyai visi dan misi yang jelas. Hanya dengan visi dan misi maka aktivitas dan program akan terarah sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Adapun visi dan misi Bank Muamalat yaitu:

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional”

b. Misi

Misi Bank Muamalat adalah:

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumberdaya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Yogyakarta

Bank Muamalat Cabang Yogyakarta memiliki total 86 karyawan yang tersebar di kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang ada di Yogyakarta, dengan berbagai macam kedudukan antara lain:

a. Pimpinan Cabang

Kewenangan:

Memimpin jalannya cabang dalam rangka pencapaian target dan pelaksanaan prosedur sesuai dengan ketentuan manajemen.

Tugas:

- 1) Memimpin dan mengatur cabang dengan sebaik-baiknya untuk mencapai rencana dan tujuan kerja yang telah diterapkan.
- 2) Menjalin hubungan baik dengan Pejabat Instansi dan atau lembaga lain yang berhubungan dengan Bank Muamalat.

- 3) Memimpin dan mengarahkan seluruh kegiatan operasional yang ada di cabang serta bagian-bagian yang ada di Bank Muamalat.
- 4) Membahas usulan, strategi, dan bahkan permasalahan demi menjaga kelangsungan Bank Muamalat.
- 5) Memberi teladan yang baik terhadap Karyawan.
- 6) Bertanggung jawab terhadap presentase pembiayaan bermasalah sehingga seminimal mungkin sesuai ketentuan/batas yang ditentukan.
- 7) Mengatur dan melakukan segala tindakan dalam rangka menjaga dan melindungi asset dan kekayaan Bank Muamalat.
- 8) Menjaga dan memelihara Inventaris yang menjadi Tanggung Jawabnya.
- 9) Memberikan bantuan dan/atau sumbangan kepada pihak lain sesuai dengan aturan khusus yang berlaku.

b. Teller

Kewenangan:

Memberikan pelayanan kepada semua nasabah dan bertindak sebagai penerima uang dan juru bayar.

Tugas :

- 1) Melakukan tugas keluar masuk uang secara teliti, cermat, dan tepat

- 2) Melayani setiap nasabah yang berhubungan dengan kasir secara ramah dan baik
- 3) Menghindari dan memastikan bahwa tidak terjadinya penerimaan uang palsu
- 4) Mengelola keuangan kantor secara jujur sesuai limit kewenangannya, dan memelihara saldo kas yang cukup sesuai kebutuhan sehari-hari dengan perkiraan pembayaran kebiasaan pembayaran tunai sehari-hari
- 5) Mengeluarkan uang tunai sebagai pembayaran realisasi kredit, penarikan Tabungan maupun pencairan Deposito, serta menerima pembayaran angsuran ataupun pelunasan pinjaman sesuai slip dari bagian angsuran yang telah ada validasinya.
- 6) Menandatangani setiap bukti pembayaran serta melakukan stempel sebagai keabsahan transaksi tunai yang telah dijalankan.
- 7) Bertanggung jawab atas kekurangan saldo Kas atau penerimaan uang palsu.
- 8) Menyerahkan laporan kepada pimpinan Cabang untuk mencocokkan Saldo Kas dengan perincian transaksi harian pada akhir hari sebelum tutup kantor.
- 9) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun antar karyawan cabang lain.
- 10) Menjaga dan memelihara Inventaris Kantor.

c. *Customer service*

Kewenangan :

Memberikan pelayanan yang baik kepada semua nasabah, terutama nasabah swada maupun simuka.

Tugas :

- 1) Melayani setiap nasabah maupun calon nasabah yang akan melakukan transaksi baik itu Tabungan maupun Deposito.
- 2) Memberikan penjelasan kepada setiap nasabah yang akan membuka tabungan maupun yang akan menanam Deposito, dengan menyediakan formulir/blangko yang diperlukan serta meminta kelengkapan persyaratan seperti data Identitas penabung/Deposito tersebut.
- 3) Menerangkan kepada nasabah tentang persyaratan dan ketentuan Tabungan/Deposito yang berlaku di Bank Muamalat Yogyakarta agar tidak terjadi salah faham antara nasabah dan petugas.
- 4) Melakukan Validasi setiap transaksi yang berhubungan dengan Tabungan dan Deposito serta mengecek nominal yang ada di slip sebelum melakukan validasi.
- 5) Pada sore hari setelah kas ditutup memeriksa jurnal serta memastikan kebenarannya serta melakukan kegiatan didalam pembukuan.

- 6) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun antar karyawan cabang lain.
- 7) Menjaga dan memelihara Inventaris kantor.

d. Administrasi Pembiayaan

Kewenangan :

Melaksanakan kegiatan administrasi pembiayaan, membuat laporan pembiayaan baik harian, mingguan, maupun bulanan.

Tugas :

- 1) Melayani calon nasabah peminjam baru ataupun nasabah lama yang sudah pernah menjadi peminjam, yang bermaksud mengajukan permohonan pembiayaan.
- 2) Memberikan penjelasan secara lengkap, singkat dan padat mengenai pembiayaan di Bank Muamalat sekaligus persyaratannya.
- 3) Melakukan Identifikasi keabsahan persyaratan pembiayaan, identitas diri dan bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan pembiayaan tersebut.
- 4) Menyeleksi setiap permohonan pembiayaan dengan prinsip kehati-hatian baik mengenai kelengkapan seperti cek fisik kendaraan, NJOB untuk agunan SHM, serta bekerjasama dengan bagian survey/ *account officer* guna menentukan layak tidaknya permohonan untuk diproses lebih lanjut.

- 5) Mengajukan formulir permohonan pembiayaan beserta berkas-berkas kelengkapan kepada Pimpinan Cabang Bank Muamalat untuk permohonan sesuai dengan batas wewenang pembiayaan.
- 6) Input data untuk mengecek berkas Akad Pembiayaan dan Pengikatan Jaminan setelah disetujuinya fasilitas pembiayaan serta memastikan kebenarannya.
- 7) Bertanggung jawab terhadap semua file dokumen pembiayaan yang telah diterima dan memastikan kelengkapan serta menyimpannya dalam filling Cabinet dimana penyimpanannya harus diupayakan dengan system yang baik.
- 8) Memonitor berkas yang jatuh tempo dan memerlukan perpanjangan (missal : KTP, STNK) untuk disampaikan ke bagian *Account Officer* guna ditinjau lanjuti.
- 9) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun antar karyawan cabang lain.
- 10) Menjaga dan memelihara inventaris kantor.

e. *Account Officer*

Kewenangan :

Melaksanakan kegiatan pelayanan kepada peminjam serta melakukan pembinaan agar pembiayaan tidak bermasalah/macet.

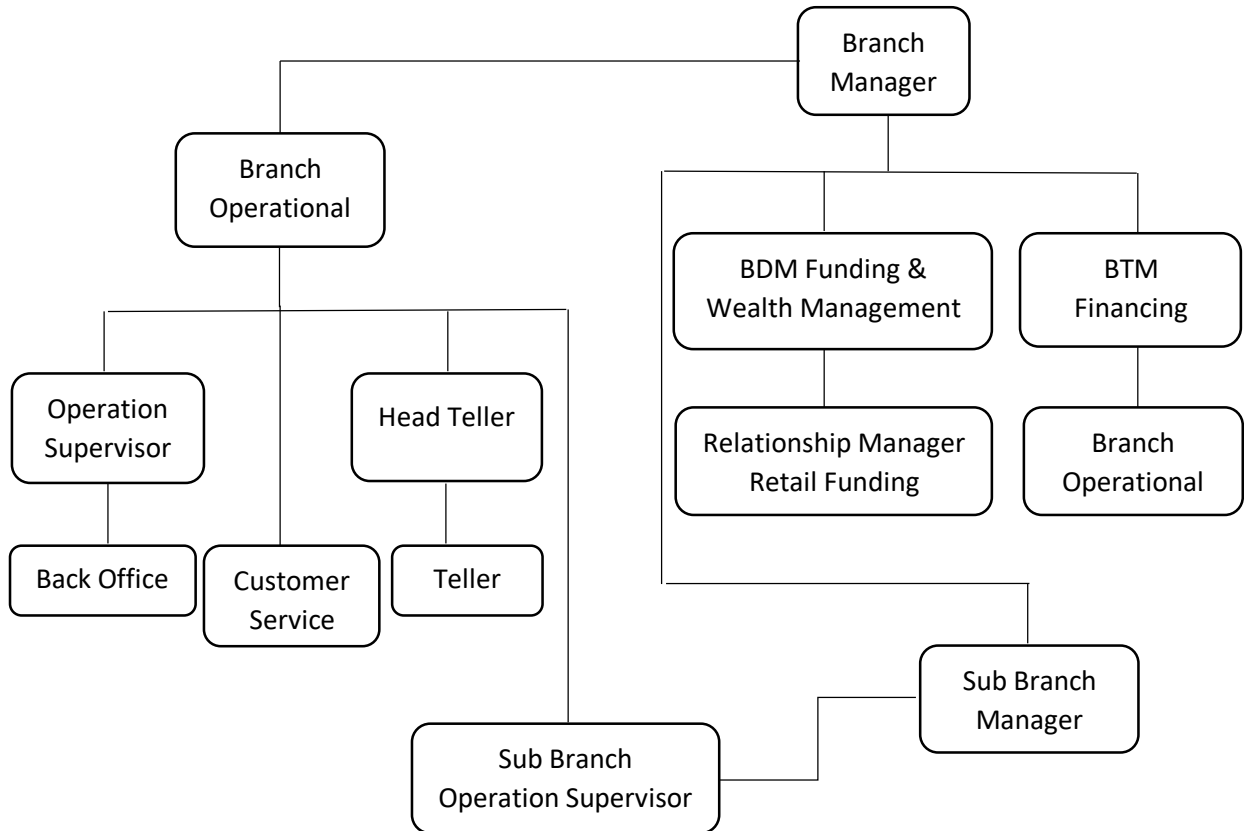
Tugas :

- 1) Secara langsung berhubungan dengan calon peminjam/debitur, sehingga pencapaian program Bank Muamalat dalam pelepasan pembiayaan dapat berjalan dengan optimal.
- 2) Melayani calon nasabah baru ataupun nasabah yang sudah pernah menjadi peminjam dengan tetap mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan.
- 3) Memberikan penjelasan secara lengkap, singkat dan padat mengenai pembiayaan di Bank Muamalat sekaligus persyaratannya.
- 4) Melakukan identifikasi keabsahan persyaratan pembiayaan, identitas diri dan bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan pembiayaan.
- 5) Melakukan analisa 5C dengan cermat dan teliti untuk mendapatkan kesimpulan layak atau tidaknya permohonan pembiayaan tersebut.
- 6) Melakukan taksasi dan cek fisik barang jaminan dengan cermat berdasarkan data yang diperoleh waktu survey.
- 7) Bekerja sama dengan bagian administrasi serta mengajukannya kepada Pimpinan Cabang dalam hal analisa calon peminjam guna menentukan layak atau tidaknya permohonan untuk diproses lebih lanjut.

- 8) Menyerahkan semua berkas permohonan pembiayaan serta hasil survey dan analisa data ke Pimpinan Cabang untuk langkah selanjutnya.
- 9) Memantau daftar keterlambatan dan tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan serta melakukan penagihan.
- 10) Berusaha dalam menyelesaikan atau menyehatkan kembali pembiayaan dengan melalui penagihan secara baik-baik.
- 11) Menjalin hubungan baik dengan bagian lain maupun antar cabang lain serta pihak-pihak luar, serta unit organisasi lain yang terkait guna kelancaran tugas-tugas baik intern Bank Muamalat maupun dilapangan.
- 12) Menjaga dan memelihara inventaris kantor.

Berikut ini adalah struktur organisasi Bank Muamalat Cabang Yogyakarta :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat



Sumber: Bank Muamalat Indonesia

4. Produk dan Jasa Bank Muamalat

Bank Muamalat merupakan salah satu jenis usaha lembaga keuangan umum syariah yang mempunyai beberapa produk pembiayaan, diantaranya:

a. Produk Penyaluran Dana Pembiayaan

1) Pembiayaan iB Muamalat Asset Refinance Syariah

Pembiayaan iB Muamalat Asset Refinance Syariah adalah produk pembiayaan khusus segmentasi corporate dengan skema refinancing berdasarkan prinsip syariah, yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu aset produktif maupun aset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan bowheer dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin. Pembiayaan ini diperuntukan Nasabah Non Individual (Berbentuk Badan Hukum Perseroan Terbatas).

2) Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin. Pembiayaan modal kerja ini diperuntukan pada Perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

3) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun. Pembiayaan ini diperuntukan pada Perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

4) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan take-over pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis anda. Pembiayaan ini diperuntukan pada Badan usaha dalam negeri (non-asing) yang memiliki legalitas di Indonesia.

B. Hasil Wawancara dan Pembahasan

1. Deskripsi Data

Pada penelitian ini, data diperoleh melalui wawancara langsung kepada dua responden *Account Officer* yang berada di Bank Muamalat Cabang Yogyakarta, dua nasabah pembiayaan sebagai informan untuk mengkroscek data, dan dikuatkan dengan wawancara pada pakar ahli. Wawancara yang dilakukan dengan *Account Officer* berdurasi waktu 60 sampai 90 menit di kantor Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dengan dibantu alat perekam berupa *handphon* (HP), waktu pelaksanaannya dilakukan saat sore hari ketika jam operasional tutup. Hal ini dilakukan

agar wawancara tidak mengganggu pekerjaan karyawan. Wawancara yang dilakukan dengan nasabah juga dilakukan di kantor Bank Muamalat Cabang Yogyakarta, dan sedangkan wawancara yang dilakukan dengan pakar ahli dilakukan pada minibanking Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Fakultas Agama Islam, Prodi Ekonomi Syariah. Penelitian ini diberikan waktu selama satu sampai dua minggu dalam pelaksanaannya. Jumlah dan karakteristik responden akan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Data Responden

Nama Responden	Posisi
Adityo	<i>Account Officer</i>
Fuad Ali Adien	<i>Account Officer</i>
Hedi	Nasabah
Ika	Nasabah
Satria	Pakar Ahli

Dari tabel diatas responden tersebut telah memenuhi kriteria untuk menjadi informan yaitu, dua *Account Officer* sebagai informan utama, dua nasabah untuk mengkroscek jawaban dari informan pertama, dan pakar ahli sebagai informan yang paling mengetahui dalam bidang tersebut.

2. Sebab Timbulnya Pembiayaan Bermasalah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

Munculnya pembiayaan bermasalah termasuk di dalamnya adalah pembiayaan macet itu pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses atau sebab. Sebagaimana diketahui bahwa dalam setiap pemberian pembiayaan perlu adanya pertimbangan dan unsur kehati-hatian agar kepercayaan yang merupakan pokok utama dalam pembiayaan benar-benar terwujud, sehingga pembiayaan yang diberikan dapat mengenai sasarannya dan terjamin atas pengembalian pembiayaan tersebut secara tepat waktu dan sesuai dengan akad perjanjian awal.

Pembiayaan yang disalurkan Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta baik yang digunakan untuk modal usaha maupun untuk kebutuhan konsumtifnya ada kalanya terjadi hambatan pengembalian oleh para nasabah sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah. Menurut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Mas Adin selaku *Account Officer* terjadinya pembiayaan macet dapat disebabkan oleh pihak debitur (nasabah) maupun pihak kreditur (Muamalat). Menurut *Account Officer* Faktor-faktor pembiayaan macet yang diakibatkan oleh pihak debitur (nasabah) adalah:

“Usaha yang dilakukan oleh nasabah mengalami penurunan atau bahkan kebangkrutan, pinjaman yang diajukan hanya pinjaman atas nama, maksudnya yang menggunakan dana pinjaman tersebut yaitu orang lain, agunan yang dijadikan jaminan hilang atau dijual dengan sengaja, dan atau nasabah tersebut berpindah alamat atau bekerja di luar negeri, dan tidak adanya itikad baik untuk mengembalikan pembiayaan tersebut”

Dari penjelasan tersebut sejalan dengan hasil wawancara kepada nasabah mengenai sebab timbulnya gagal bayar tersebut:

“Kegagalan bayar yang terjadi itu karena pendapatan menurun, jadi permasalahan pokoknya adalah ketika pendapatan yang saya peroleh itu sedikit pasti kemampuan bayar saya akan menurun dan akan mengakibatkan saya tidak bisa membayarkan kewajiban saya untuk mengangsur secara penuh.

Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan macet yang diakibatkan oleh pihak kreditur (Muamalat) berdasarkan hasil wawancara adalah antara lain:

“Adanya beberapa Account Officer yang cara penagihannya kurang efektif yaitu hanya melalui telepon dan SMS, adanya mutasi pekerjaan dari Account Officer sehingga mempersulit Account Officer baru dalam mengurus para nasabah yang macet dalam pembiayaan, dan sedikitnya informasi yang diberikan oleh Account Officer lama, adanya berkas-berkas yang kurang lengkap atau hilang bisa di akibatkan oleh posisi kantor pindah atau yang lainnya”

Peneliti juga mendapatkan data dari pakar ahli pembiayaan agar dapat lebih menguatkan hasil, dan untuk mengetahui secara lebih dalam dari sebab timbulnya pembiayaan bermasalah. Hasilnya sebagai berikut:

“Narasumber menjelaskan bahwa terjadinya gagal bayar pada suatu pembiayaan itu dapat disebabkan oleh nasabah ataupun pihak bank itu sendiri yaitu dengan adanya suatu keadaan nasabah tidak mampu untuk mengangsur yang bisa disebabkan oleh menurunnya pendapatan, dan atau sebab yang ditimbulkan dari pihak bank itu sendiri. Inti yang disebabkan oleh pihak bank adalah dapat dari penerapan standard operational procedure yang belum sesuai semestinya, dengan contoh penagihan yang dilakukan hanya melalui telepon atau bahkan hanya menggunakan SMS”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebab timbulnya pembiayaan bermasalah yang terjadi di Bank Muamalat tidak hanya karena salah satu pihak saja melainkan dari kedua belah pihak

tersebut, namun jika dikaji lebih dalam apabila penyaluran pembiayaan mengalami gagal bayar maka akan berdampak buruk pada tingkat NPF bank naik yang mengakibatkan reputasi bank tersebut tercoreng.

3. Peran *Account Officer* dalam Memaksimalkan Pembiayaan

Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta merupakan lembaga keuangan umum syariah yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana untuk kepentingan masyarakat, khususnya masyarakat Yogyakarta. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Adityo selaku *Account Officer* di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta:

“Pembiayaan yang ada di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta untuk saat ini ada 4 macam produk yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi semua pembiayaan tersebut di alokasikan ke dalam akad Murabahah, jadinya Bank Muamalat hanya menggunakan jenis akad Murabahah pada setiap pembiayaan.”

Adiwarman Karim (2004) menyebutkan bahwa Pembiayaan Murabahah adalah transaksi jual beli dimana lembaga keuangan menyebut jumlah keuntungannya. Lembaga bertindak sebagai penjual, sementara nasabah bertindak sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli lembaga dari pemasok ditambah dengan margin atau keuntungan. Seperti yang disampaikan oleh Mas Adin selaku *Account Officer* Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta.

“Penerapan Pembiayaan akad Murabahah di Bank Muamalat ini tidak digunakan untuk nasabah yang ingin melakukan jual beli saja, tetapi untuk semua nasabah yang ingin melakukan pembiayaan baik untuk usaha maupun untuk kebutuhan konsumtifnya.”

Bank Muamalat dalam memberikan pembiayaan tidak hanya untuk nasabah yang ingin melakukan jual beli, modal usaha, tetapi dapat digunakan untuk seluruh nasabah yang membutuhkan dana tambahan dalam memenuhi kebutuhannya. Seperti yang disampaikan oleh Mas Adin selaku *Account Officer* sebagai berikut:

“Semua masyarakat yang sekiranya membutuhkan dana pasti akan kita bantu dengan pembiayaan, tetapi harus melalui tahap analisis terlebih dahulu, sebagai contoh usaha untuk sekarang ini adalah seorang Pegawai yang waktunya habis untuk bekerja dikantor pagi sampai sore, dan nasabah tersebut tidak mempunyai waktu untuk berwirausaha ataupun bertani. Ketika ia membutuhkan dana untuk tambahan memenuhi kebutuhannya maka akan kita bantu, walaupun ia tidak mempunyai usaha tetapi nasabah tersebut mempunyai gaji tetap sebagai Pegawai. Intinya orang yang bisa melakukan pembiayaan adalah orang yang mampu membayar angsuran, bukan hanya orang yang mempunyai usaha saja melainkan orang yang mampu mengangsur atau membayar tanggungan atas pinjamannya tersebut sesuai akad.”

Disamping hal-hal tersebut kondisi persaingan usaha semakin ketat, metode pemasaran harus selalu ditingkatkan untuk memaksimalkan pembiayaan, karena dengan maksimalnya pembiayaan haruslah di imbangi dengan dana yang masuk agar perkembangan lembaga keuangan dalam memperoleh keuntungan sekaligus menjaga kesehatan selalu terjaga. Disini peranan seorang *Account Officer* sangat diperlukan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Adit :

“Dalam pelaksanaan Pembiayaan tetap harus selalu dimaksimalkan dengan tujuan utama untuk mengejar target, yang kedua agar NPF kita tidak terlalu tinggi. Untuk pemasaran ini yang ditugaskan paling utama adalah Account Officer, tetapi tidak menutup kemungkinan seperti pimpinan dan karyawan maupun staff lain juga ikut membantu, tapi tugas yang paling utama tetap pada Account Officer dan yang lain tugasnya hanya sekedar membantu.”

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam menarik minat nasabah dapat menggunakan berbagai cara seperti memperbanyak kenalan dengan masyarakat, menyebar dan membagikan brosur, jika ada juga dapat menggunakan kalender-kalender. Seperti yang diungkapkan oleh Mas Adin selaku *Account Officer* di Bank Mandiri kantor cabang Yogyakarta, sebagai berikut:

“Cara dan upaya saya sebagai Account Officer dalam memasarkan dan memaksimalkan produk dengan berbagai macam, terutama dengan cara memperbanyak kenalan dengan masyarakat dan melakukan pendekatan kepada masyarakat yang memiliki usaha dengan kemudian kita tawarkan produk kepada orang tersebut yang ingin melakukan pembiayaan. Selain itu jika ada brosur dan kalender maka dapat kita bagikan agar makin banyak masyarakat yang mengenal Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta, semua metode tersebut biasa dikenal dengan nama promotion, price, product, physical evidence.”

Dari penjelasan diatas peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah pembiayaan agar mendapatkan jawaban bagaimana cara mereka mengetahui dan mengerti tentang Bank Muamalat dengan akhirnya tertarik untuk melakukan pembiayaan, hasilnya adalah:

“Nasabah tersebut menjelaskan bahwa ia mengetahui tentang Bank Muamalat yaitu dari adanya brosur-brosur, dari adanya spanduk yang tertera disimpang jalan, dan dari logo dari bank tersebut”.

Upaya pemasaran lain yang biasa digunakan adalah dengan cara mengajak nasabah lama untuk mengajak rekan bisnis atau kerabat lainnya untuk melakukan pembiayaan di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta, seperti yang ditambahkan oleh Mas Adin :

“Cara lain yang sering kami gunakan juga adalah dengan cara getok tular atau dari mulut kemulut, dimana

nasabah kita yang sudah melakukan pembiayaan di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta mengajak rekan atau kerabatnya untuk melakukan pembiayaan juga di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta.”

Adanya jawaban tersebut membuat peneliti melakukan wawancara dengan nasabah guna mengecek kebenaran akan jawaban yang diberikan *account officer*, hasilnya yaitu:

“Saya juga mengetahui akan adanya pembiayaan pada Bank Muamalat adalah dari rekan bisnis saya, orang-orang sekitar, dan dari teman saya yang pernah melakukan pembiayaan disana juga.”

Dari jawaban nasabah diatas dapat diketahui bahwa rekomendasi dari orang-orang sekitar memberikan pengaruh yang besar kepada calon nasabah yang ahirnya membuatnya tertarik untuk mencoba mengambil pembiayaan di Bank Muamalat. Strategi ini harus selalu ditingkatkan oleh Bank Muamalat agar produk yang ada pada bank tersebut dapat semakin dikenal diseluruh masyarakat.

Disamping memaksimalkan jumlah pembiayaan tersebut, cara yang digunakan dalam mempertahankan nasabah adalah dengan menggunakan pemasaran-pemasaran tersebut. Hal ini di dukung dengan pelayanan prima yang diberikan Bank Muamalat kepada nasabahnya, seperti yng di ungkapkan oleh Mas Adin selaku *Account Officer* di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta.

“Hal yang sangat kami utamakan adalah pelayanan, kita memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah. Mulai dari penampilan yang sopan, santun, ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik tentunya. Sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat, selain itu cepat dalam mengatasi masalah yang muncul merupakan nilai

yang harus ditekankan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.”

Upaya-upaya inilah yang dipegang dan ditekankan Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya sebagai bentuk dalam memaksimalkan pembiayaan, dengan tujuan agar nasabah tetap bertahan dan merasa nyaman dalam melakukan transaksi di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta.

Sejalan dengan jawaban tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan pakar ahli pembiayaan mengenai bagaimana cara memasarkan produk pembiayaan yang baik agar bisa diterima oleh masyarakat, yaitu:

“Cara yang digunakan dalam memasarkan produk pembiayaan itu dapat melalui berbagai macam seperti melalui brosur, spanduk, iklan, atau dapat melalui rekomendasi dari orang-orang disekitar (gethok tular). Namun pada dasarnya pihak bank harus menerapkan pelayanan prima dan mengedepankan etika kesopanan agar nasabah mudah tertarik untuk melakukan pembiayaan”.

Dari beberapa analisis diatas dapat disimpulkan bahwa ada hal yang paling mempengaruhi nasabah untuk melakukan pembiayaan yaitu atas rekomendasi dari orang-orang sekitar. Hal tersebut berpengaruh besar karena pada dasarnya nasabah akan lebih mudah percaya dan ikut melakukan pembiayaan atas informasi yang didapatkan dari rekan-rekan bisnisnya bukan dari *marketing* bank karena rekan bisnis dipercayai lebih jujur dalam berpendapat, maka dari itu pihak bank harus selalu menerapkan pelayanan prima kepada nasabah lama dan nasabah baru

agar rekomendasi atau informasi yang diberikan dari nasabah lama dapat menyebar ke calon nasabah baru.

4. *Standar Operating Prosedure (SOP) Account Officer*

Setiap perusahaan apapun itu jenisnya tentu membutuhkan sebuah panduan sebagai bahan pegangan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Tidak adanya panduan yang jelas dalam melakukan tugas dan tanggung jawab tersebut tidak bisa berjalan dengan baik. Akibatnya perusahaan akan susah dalam mencapai target yang diinginkan.

Sama halnya dengan Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta sebagai lembaga perbankan umum syariah pasti memiliki SOP bagi setiap bagian-bagian yang ada di dalam Bank Muamalat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara langsung oleh peneliti di Bank Muamalat Yogyakarta diperoleh analisis data mengenai SOP bagian *Account Officer* Bank Muamalat, diantaranya yaitu:

“Melayani calon peminjam baru ataupun yang sudah pernah menjadi nasabah peminjam yang mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan, memberikan penjelasan secara lengkap singkat dan padat mengenai pembiayaan di Bank Muamalat sekaligus persyaratannya, melaksanakan identifikasi keabsahan persyaratan pembiayaan, identitas diri dan bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan fasilitas pembiayaan, melakukan analisa 5C dengan cermat dan teliti untuk mendapatkan kesimpulan layak atau tidaknya permohonan pembiayaan tersebut, melakukan taksasi barang jaminan dengan cermat berdasarkan data yang diperoleh saat survei dilapangan, bekerja sama dengan bagian Administrasi Pembiayaan dalam hal analisa calon peminjam guna menentukan layak atau tidaknya permohonan tersebut untuk diproses lanjut, menyerahkan semua berkas permohonan pembiayaan serta hasil survei dan analisa data kebagian Administrasi Pembiayaan

untuk langkah selanjutnya, menginventarisir daftar keterlambatan dan tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan serta melakukan penagihan dengan melalui cara-cara yang baik dan selalu berusaha untuk menyehatkan kembali pembiayaan yang bermasalah, membantu bagian pembiayaan dalam menyusun dan menyampaikan pelaporan pembiayaan bermasalah serta daftar hitam (blacklist) kepada pimpinan, menjalin hubungan baik antar sesama karyawan Bank Muamalat lain, menjaga dan memelihara inventaris yang menjadi tanggung jawabnya, melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan”.

Selain mendapatkan jawaban dari *account officer* peneliti juga mendapatkan hasil data dari hasil wawancara dengan pakar ahli pembiayaan mengenai bagaimana *standard operational procedure* pada *account officer*, hasilnya adalah:

“Narasumber menjelaskan bahwa dalam setiap lembaga perbankan mempunyai kebijakan sendiri-sendiri dari standard operasional procedure (SOP) pada pelaksanaan kegiatannya, tidak terkecuali pada account officer. Namun pada dasarnya setiap lembaga perbankan akan melakukan pelayanan pada nasabah baru atau nasabah lama, memberikan penjelasan produk secara lengkap pada setiap nasabahnya, melakukan analisis kelayakan nasabah melalui prinsip 5C, dan menyelesaikan gagal bayar yang terjadi ketika terdapat nasabah bermasalah”.

Berdasarkan beberapa paparan diatas bisa diketahui bahwa dengan menerapkan *standard operational procedure* (SOP) yang baik pada *account officer* maka mereka dapat memberikan pengaruh dan kontribusi yang besar dalam memaksimalkan pembiayaan serta meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan karena *account officer* memiliki kesempatan paling depan untuk mengetahui lebih dulu bagaimana karakteristik nasabah dan apa saja yang dibutuhkan.

5. Peran *Account Officer* dalam mengantisipasi terjadinya risiko pembiayaan/pembiayaan bermasalah

Risiko pembiayaan mulai timbul ketika pencairan pembiayaan sudah dilakukan, namun setiap risiko dapat diantisipasi dengan tujuan agar usaha yang dilakukan mendapat *profit*, oleh sebab itu kegiatan usaha penyaluran pembiayaan harus diminimalkan dari risiko yang mungkin timbul. Usaha yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan analisis matang dalam pemberian pembiayaan, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Adit.

“Risiko pembiayaan itu bisa diantisipasi sejak awal yaitu melalui analisis pembiayaan. Penganalisisan ini dilakukan oleh Account Officer walau berapapun jumlah pembiayaannya baik itu besar ataupun kecil, Account Officer harus tetap melakukan analisis 5C dan survey secara matang.”

Seperti yang ditambahkan mas Adin selaku *Account Officer* lain di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta:

“Suatu pembiayaan itu pasti memiliki risiko, dari adanya suatu risiko pembiayaan tersebut dapat diminimalisir melalui analisa awal yang matang. Ketika analisa awal memang sudah terlaksana dengan baik dan masih memiliki risiko maka risiko tersebut pasti timbul dari pihak nasabah itu sendiri”.

Disinilah peran seorang *Account Officer* sangat diperlukan dalam manajemen pembiayaan yang ada pada Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta. Untuk lebih memperkuat hasil penelitian, peneliti juga mewawancarai pakar ahli pembiayaan agar mendapatkan hasil yang spesifik, yaitu:

“Dalam suatu pembiayaan itu pastinya tidak ada yang bisa menjamin kelancarannya, tetapi pihak bank selaku penyalur pembiayaan pastilah harus memiliki cara agar risiko tersebut

dapat diantisipasi. Bentuk antisipasian ini biasanya menggunakan prinsip kehati-hatian dan penerapan prinsip 5C dalam menganalisis kelayakan nasabah”.

Dari hasil wawancara diatas bisa dikatakan bahwa cara yang dilakukan *account officer* kurang lebih harus searah dengan menggunakan analisis 5C, diantaranya:

a. Character

Penilaian *character* dari calon nasabah merupakan hal yang sangat penting, dimana tujuannya untuk memberikan keyakinan kepada lembaga bahwa sifat atau watak dari nasabah yang akan diberikan pinjaman benar-benar dapat dipercaya. *Character* ini merupakan ukuran untuk menilai kemampuan nasabah dalam melunasi kewajibannya. Nasabah yang memiliki *character* baik akan berusaha untuk membayar pinjamannya dengan berbagai cara. Seperti yang diungkapkan oleh Mas adit selaku *Account Officer* di Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta.

“Semua pengajuan pembiayaan yang masuk tentulah akan kita analisis terlebih dahulu, untuk standarisasi dari kantor itu tidak ada cara untuk mengenali karakter setiap nasabah, tetapi kami selaku Account Officer harus bisa melakukan analisis-analisis dengan baik. Setiap Account Officer pastilah mempunyai cara sendiri-sendiri dalam menilai character pada nasabahnya, untuk saya sendiri dalam melihat character nasabah itu melalui cara nasabah berbicara, pola pikirnya, penilaian dari tetangga si nasabah, rekan kerja, dan disinilah kejelian kita sebagai Account Officer harus benar-benar diterapkan”.

Dengan adanya unsur penilaian *character* calon nasabah ini merupakan aspek yang sangat penting untuk diketahui, karena kepercayaan seseorang akan muncul ketika terlihatnya sifat dan

watak yang sebenarnya dari orang tersebut. Baiknya *character* dari nasabah tentulah akan mengurangi risiko yang akan muncul dikemudian hari, jika *character* nasabah tersebut tidak baik maka pencairan tidak akan dilakukan. Mengenai hal ini peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah untuk mendapatkan informasi dan untuk melakukan *crosscheck*. Hasilnya sebagai berikut:

“Paska pengajuan awal pembiayaan itu saya diajak berbincang-bincang dan diminta data diri untuk kelengkapan data, mulai dari ktp, kk, dan lainnya”.

Untuk lebih memperkuat data yang diperoleh maka peneliti juga melakukan wawancara dengan pakar ahli pembiayaan, hasilnya adalah:

“Narasumber menjelaskan bahwa setiap perbankan khususnya account officer harus bisa menganalisis character seorang nasabah, karena dari character seorang nasabah dapat terlihat bagaimana kemungkinan yang akan terjadi kedepannya”.

Berdasarkan beberapa paparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan analisis *character* yang baik oleh *account officer* dapat memberikan pengaruh yang besar, karena analisis ini adalah analisis *face to face* langsung dengan nasabah sehingga *account officer* memiliki kesempatan paling depan untuk mengetahui lebih dulu bagaimana karakteristik dari calon nasabah.

b. Capacity

Adanya analisis ini adalah usaha lembaga untuk mengetahui kemampuan nasabah dalam melakukan usaha tersebut sehingga

dapat memenuhi segala kewajibannya terhadap lembaga secara rutin pada saat jatuh tempo. Seperti yang disampaikan oleh Adin.

“Dalam menilai kemampuan dari nasabah itu dapat dilihat dari rumah yang dimiliki oleh nasabah tersebut seperti apa, status keluarganya cerai atau tidak, jumlah anaknya berapa, usaha yang dia lakukan, pendapatannya berapa, apakah pendapatannya tersebut dapat memenuhi kebutuhan keluarganya atau tidak. Jika pendapatannya tersebut sudah mampu memenuhi kebutuhan keluarganya maka otomatis jika dari gajihnya tersebut masih terdapat sisa maka nasabah itu dinilai mempunyai kemampuan dalam membayar angsuran pinjamannya.”

Semakin banyaknya sumber pendapatan seseorang, maka semakin besar juga kemampuan untuk membayar pinjamannya. Mengenai hal ini peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah pembiayaan untuk mendapatkan informasi tambahan dan untuk melakukan *crosscheck*. Hasilnya sebagai berikut:

“Awal pengajuan pembiayaan saya juga diminta melampirkan slip gaji tiga bulan terakhir, dan slip pembayaran listrik sebagai salah satu kelengkapan persyaratan”.

Untuk lebih memperkuat hasil penelitian, peneliti juga mewawancarai pakar ahli pembiayaan mengenai analisis *capacity*, hasilnya adalah :

“Narasumber menjelaskan bahwa setiap perbankan khususnya account officer dalam pembiayaan harus bisa menganalisis capacity atau kemampuan nasabah dalam melunasi hutangnya. Kemampuan ini dapat dilihat dari bukti-bukti struk pengeluaran bulanan dari nasabah tersebut apakah pendapatan dari gaji masih memiliki sisa, apabila masih memiliki sisa maka capacity nasabah tersebut memenuhi”.

Berdasarkan beberapa paparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan analisis *capacity* yang baik oleh *account officer* dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap antisipasi terjadinya risiko pembiayaan, karena analisis ini adalah bentuk analisis yang melihat kemampuan nasabah jika dilihat dari segi pendapatan dan pengeluaran bulanan nasabah.

c. *Capital*

Capital atau modal merupakan salah satu cara agar lembaga mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha tersebut. Dari penilaian tersebut maka lembaga akan mempertimbangkan apakah nasabah tersebut layak diberi pembiayaan atau tidak dan jika diberi maka berapa besar plafon pembiayaan yang layak diberikan. Seperti yang disampaikan oleh mas adin bahwa:

“Penilaian capital ini dapat kita lihat dari usaha apa yang akan atau sedang dilakukan dan seberapa besar kemampuan nasabah dalam mengembalikan pinjamannya. Jika mereka mempunyai usaha tetapi nantinya hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari saja maka kita tidak akan memberikan pembiayaan karena risiko untuk kantor terlalu besar.”

Mengenai hal ini peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah pembiayaan untuk mendapatkan informasi tambahan dan untuk melakukan *crosscheck*. Hasilnya sebagai berikut:

“Narasumber menjelaskan bahwa awal proses pembiayaan account officer menanyakan program usaha apa yang akan dibangun dan atau dana tersebut akan digunakan untuk apa nantinya”.

Untuk lebih memperkuat hasil penelitian, peneliti juga mewawancarai pakar ahli pembiayaan mengenai analisis *capital*, hasilnya adalah :

“Penilaian capital merupakan salah satu penilaian yang diharuskan, agar penyaluran pembiayaan tersebut aman dan terarah serta risiko pembiayaan dapat diminimalisir”.

Berdasarkan beberapa paparan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan analisis *capital* yang baik oleh *account officer* dapat memberikan pengaruh yang besar terhadapantisipasi terjadinya risiko pembiayaan, karena tujuan analisis ini merupakan penilaian atas penyaluran pembiayaan yang aman dan terarah.

d. *Collateral*

Collateral merupakan penilaian terhadap agunan yang diberikan nasabah sebagai jaminan pembiayaan yang diberikan ke lembaga. Nilai jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan oleh lembaga. Fungsi utama dari jaminan adalah sebagai pelindung bagi lembaga dari adanya resiko kerugian atas pembiayaan. Penilaian jaminan meliputi kecenderungan nilai jual agunan di masa depan dengan tingkat kemudahan mengkover agunan tersebut menjadi uang tunai. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Adit.

“Bentuk yang bisa dijamin disini ada 3 jenis yaitu kendaraan, deposito, sertifikat tanah dan bangunan. Jaminan ini sangat menentukan besarnya pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah. Sebagai contoh misalnya

mobil itu harganya Rp.100.000.000 taksasinya yaitu 60% berarti Rp.60.000.000 tetapi jika sudah menjadi nasabah lama dan rapot nasabah tersebut bagus itu bisa Rp.80.000.000 namun jika nasabah baru atau nasabah lama yang pernah nunggak/bermasalah maka tetap Rp.60.000.000.”

Mas Adin menambahkan:

“Untuk jaminan berupa sertifikat mulai Rp.50.000.000 memakai SKMHT (notaris), tetapi jaminan kendaraan itu mulai Rp.50.000.000 pakai notaris. Sertifikat ini harus benar-benar murni sertifikat tidak boleh pakai akta atau pethok, atas nama sendiri, namun jika kendaraan sebenarnya juga harus atas nama sendiri tetapi jika ada nasabah yang menggunakan jaminan kendaraan yang baru dibeli atau kendaraan itu belum balik nama masih bisa kita terima tetapi tentunya harus melalui survey terlebih dahulu.”

Dari penjelasan diatas peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah agar mendapatkan hasil yang lebih dalam, hasilnya adalah:

“Narasumber menjelaskan bahwa dalam proses pemberian pembiayaan dulu sertifikat bangunan tersebut dijaminan”.

Selain mendapat data dari nasabah, peneliti juga melakukan wawancara dengan pakar ahli pembiayaan mengenai *collateral*, yaitu:

“Adanya jaminan sebagai salah satu persyaratan dalam pembiayaan merupakan bentuk yang dilakukan sebuah lembaga untuk menjaga keamanan dana yang telah disalurkan pada nasabah”.

Dari beberapa hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa adanya suatu agunan dalam pembiayaan merupakan bentuk antisipasi atau bentuk pegangan pihak bank atas dana yang telah

disalurkan pada nasabah, agar ketika nasabah yang telah diberi pembiayaan mengalami risiko maka agunan tersebut masih dapat mengcover kerugian yang ditanggung oleh pihak bank.

e. *Condition*

Dalam memberikan pembiayaan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi, dengan mengkaitkan kedalam prospek usaha dari calon nasabah. Seperti yang disampaikan oleh mas adit selaku *account officer* bahwa :

“Terdapatnya beberapa usaha yang sangat bergantung pada kondisi perekonomian, maka kami selaku account officer perlu mengaitkan kondisi ekonomi dengan usaha calon nasabah apakah prospek usaha tersebut akan terus eksis atau tidak hanya musiman”.

Peneliti juga mendapatkan data dari wawancara yang dilakukan dengan pakar ahli yaitu:

“Dalam memberikan suatu pembiayaan perlulah pihak bank melihat akan kondisi ekonomi yang sedang digemari namun jangka waktunya panjang agar risiko kebangkrutan dari usaha tersebut kecil”.

Dari beberapa hasil analisis diatas dapat diambil kesimpulan bahwa adanya analisis *condition* dalam pembiayaan merupakan bentuk antisipasi atau bentuk pengantisipasi pihak bank atas dana yang akan disalurkan pada nasabah, dengan melihat keadaan ekonomi pada wilayah tersebut. Tujuannya adalah agar dana yang disalurkan tersebut dapat berdampak dalam jangka panjang.

Namun jika suatu pembiayaan sudah terdeteksi adanya pembiayaan bermasalah maka perlu adanya suatu tindakan.

Dinataranya seperti yang disampaikan oleh mas adit selaku *account officer* yaitu:

1) *Rescheduling*

Lembaga akan memberikan keringanan kepada nasabah pembiayaan menyangkut jadwal pembayaran atau jangka waktu, termasuk masa tenggang dan perubahan besaran angsuran. Sebagaimana dijelaskan oleh Mas Adit.

“Rescheduling dapat dilakukan dengan memperpanjang jangka waktu pinjamannya, tetapi nasabah harus melakukan akad baru. Dalam perpanjangan ini nilai pokoknya kan sudah berkurang otomatis bagi hasilnya pun akan berkurang.”

Selain mendapatkan data dari *account officer*, peneliti juga mendapatkan data dari pakar ahli pembiayaan mengenai bagaimana cara menyelesaikan pembiayaan bermasalah dengan menerapkan proses *Rescheduling*, hasilnya adalah:

“Dalam menyelesaikan suatu pembiayaan bermasalah itu bisa menggunakan cara rescheduling atau penjadwalan baru dari jangka waktu pembiayaan dan besaran angsurannya”.

Dari beberapa hasil analisis diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menerapkan tindakan *rescheduling* suatu pembiayaan bermasalah bisa di optimalkan kembali, namun proses tersebut akan sia-sia jika tidak ada itikad baik dari nasabah itu sendiri.

2) *Reconditioning*

Dalam hal ini lembaga mengubah berbagai persyaratan yang telah disepakati dalam akad awal. Seperti halnya penurunan suku bunga atau margin agar lebih meringankan beban nasabah. Tetapi di Bank Muamalat sulit untuk melakukan *reconditioning* seperti yang disampaikan oleh Mas Adin.

“Dalam hal reconditioning ini kita tidak bisa melakukan, karena kita mempunyai SOP dari kantor pusat mengenai suku bunga, persyaratan dan lain-lain. Jadi dalam mengubah persyaratan itu kemungkinan masih bisa tetapi nominalnya harus sama dengan persyaratan yang akan diubah.”

3) *Restructuring*

Restructuring merupakan penataan kembali atau perubahan persyaratan pembiayaan, yang meliputi dana, konversi akad. Hal ini juga sulit untuk dilakukan, seperti yang dijelaskan oleh Mas Adin.

“Restructuring ini merupakan salah satu cara yang dapat digunakan dalam menolong nasabah yang ingin melunasi hutangnya tetapi kemampuan bayarnya menurun, tetapi ketika nasabah tersebut sudah tidak dapat mengangsur sama sekali maka Restructuring ini tidak bisa digunakan karena hasilnya akan sama nasabah tidak dapat melakukan kewajiban bayarnya kembali.”

Selain mendapatkan data dari *account officer*, peneliti juga mendapatkan data dari pakar ahli pembiayaan mengenai bagaimana cara menyelesaikan pembiayaan bermasalah dengan menerapkan proses *restructuring*, hasilnya adalah:

“Cara lain yang dapat digunakan dalam mengatasi adanya pembiayaan bermasalah itu dapat melalui proses restructuring atau penataan kembali, berlakunya proses ini ketika nasabah masih mempunyai itikad baik untuk mengangsur namun kemampuan bayarnya menurun”.

Dari hasil analisis diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan menerapkan proses *restructuring* suatu pembiayaan bermasalah dapat menolong nasabah dalam melancarkan kembali pembiayaannya, namun proses tersebut akan sia-sia jika tidak ada itikad baik dari nasabah itu sendiri.

4) Penyitaan Jaminan

Penyitaan jaminan ini dapat dilakukan ketika nasabah sudah benar-benar tidak mampu lagi untuk melunasi pembiayaannya, seperti yang dijelaskan oleh Mas Adin.

“Sebelum melakukan penyitaan jaminan kita menerbitkan Surat Peringatan terlebih dahulu, SP ini diterbitkan selama 3 kali. Surat Peringatan disini sebenarnya bersifat flexybel, misalkan ketika ada nasabah 6 bulan tidak membayar dan ketika ditagih tidak bisa membayar tanggungannya selama 6 bulan tersebut melainkan hanya mampu membayar sekitar 2 bulan maka nasabah tersebut dalam golongan masih bisa diberi kebijakan atau tidak diberikan SP karena nasabah tersebut masih memiliki itikad baik untuk membayar, kecuali nasabah yang benar-benar tidak mau membayar selama 6 bulan maka nasabah tersebut akan terkena SP. Jadi kantor sebenarnya memberikan batasan bagi nasabah pembiayaan macet selama 3 bulan pertama SP 1, setelah 6 bulan maka SP 2, 1 tahun maka SP 3, dan jika 1,5 tahun macet maka itu akan dilakukan negosiasi penyerahan jaminan, jadi bukan penarikan jaminan melainkan dengan penyerahan jaminan. Jika penarikan maka bisa diartikan dengan suatu pemaksaan dan jika dilaporkan maka bisa menjadi suatu masalah, tetapi jika penyerahan maka artinya adalah nasabah memang menyerahkan

jaminannya karena dia sudah tidak mampu membayar, kemudian barang jaminan tersebut dijual oleh kantor melalui pelelangan dan jika masih ada keuntungan atau kelebihan dari hasil penjualan tersebut akan dikembalikan kepada nasabah. Namun jika ada kekurangan maka itu menjadi risiko kantor.”

Mas adit menambahkan :

“Penjualan jaminan ini dapat dilakukan secara sukarela oleh pemilik jaminan atau dapat melalui pihak bank yang dimasukan ke dalam pihak lelang”.

Selain mendapatkan data dari *account officer*, peneliti juga mendapatkan data dari pakar ahli pembiayaan mengenai bagaimana cara menyelesaikan pembiayaan bermasalah dengan menyita jaminan, hasilnya adalah:

“Jika proses rescheduling dan restructuring dalam rangka mengatasi pembiayaan bermasalah sudah dilakukan dan tidak ada perkembangan maka proses terakhir adalah penyitaan jaminan yang nantinya akan dijual. Proses ini akan berlaku ketika sudah tidak ada lagi itikad dan kemampuan dari nasabah untuk melunasi hutangnya”.

Dari hasil analisis diatas dapat diambil kesimpulan bahwa menerapkan proses rescheduling, reconditioning, restructuring, dan penyitaan jaminan merupakan tindakan untuk mengembalikan dana pembiayaan yang telah disalurkan kepada nasabah namun mengalami kendala atau kemacetan. Sejalan dengan penelitian Fuad Riyadi (2017) menyatakan bahwa ditangan *account officer* permasalahan yang terjadi dalam proses penagihan sampai terjadinya kemacetan akan diselesaikan.

C. Pembahasan

Sebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada Bank Muamalat Cabang Yogyakarta pada dasarnya tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan melalui suatu proses atau sebab. Sebagaimana diketahui bahwa dalam setiap pemberian pembiayaan perlu adanya pertimbangan dan unsur kehati-hatian agar kepercayaan yang merupakan pokok utama dalam pemberian pembiayaan benar-benar terwujud, sehingga penyaluran pembiayaan yang diberikan dapat mengenai sasaran dan terjamin aman atas pengembalian pembiayaan tersebut secara tepat waktu dan sesuai dengan akad perjanjian awal. Adanya suatu kegiatan pembiayaan yang disalurkan Bank Muamalat kantor cabang Yogyakarta, baik yang digunakan untuk modal usaha maupun untuk kebutuhan konsumtif ada kalanya terjadi suatu hambatan pengembalian oleh para nasabah sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, terjadinya pembiayaan bermasalah sampai terjadinya macet dapat disebabkan oleh pihak debitur maupun pihak kreditur. Sebab yang ditimbulkan oleh pihak debitur antara lain : (1) Usaha yang dilakukan oleh nasabah mengalami penurunan atau bahkan kebangkrutan (2) Pinjaman yang diajukan hanya pinjaman atas nama (maksudnya yang menggunakan dana pinjaman tersebut yaitu orang lain) (3) Agunan yang dijadikan jaminan hilang atau dijual dengan sengaja (4) Nasabah tersebut berpindah alamat atau bekerja di luar negeri, dan tidak adanya itikad baik untuk mengembalikan pembiayaan tersebut. Sedangkan

faktor yang ditimbulkan oleh pihak kreditur antara lain: (1) Adanya beberapa strategi penagihan yang belum efektif yaitu hanya melalui telepon dan SMS (2) Adanya mutasi pekerjaan dari *Account Officer* dengan sedikitnya informasi yang diberikan oleh *Account Officer* lama sehingga mempersulit *Account Officer* baru dalam mengurus para nasabah yang macet dalam pembiayaan (3) Adanya berkas-berkas yang kurang lengkap atau hilang.

Disamping adanya suatu kendala dalam penyaluran dana pembiayaan yang berakibat pembiayaan tersebut bermasalah, namun Bank Muamalat Cabang Yogyakarta dalam kegiatannya harus tetap melaksanakan usaha pokoknya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Dengan kondisi persaingan usaha yang semakin ketat maka Bank Muamalat harus meningkatkan metode pemasaran untuk memaksimalkan pembiayaan, karena dengan maksimalnya suatu pembiayaan juga harus di imbangi dengan dana yang masuk agar perkembangan dari lembaga keuangan tersebut memperoleh keuntungan sekaligus menjaga kesehatan Bank. Peran yang dapat dilakukan sebagai upaya untuk memaksimalkan pembiayaan yaitu dengan mengoptimalkan peran *Account Officer* dalam memasarkan produk, cara yang dapat digunakan yaitu melalui berbagai macam seperti :

- (1) Memperbanyak kenalan dengan masyarakat dan melakukan pendekatan kepada masyarakat yang memiliki usaha dengan kemudian kita tawarkan produk kepada orang tersebut yang ingin melakukan pembiayaan
- (2) Selain itu juga dapat melalui penyebaran brosur dan kalender agar makin banyak

masyarakat yang mengenal Bank Muamalat Cabang Yogyakarta, semua metode tersebut biasa dikenal dengan nama *promotion, price, product, physical evidence*.

Adanya suatu peran pada *Account Officer* dalam memaksimalkan pembiayaan membutuhkan dasar panduan atau *standard operational procedure* sebagai bahan pegangan dalam menjalankan tugasnya, dengan adanya SOP ini *Account Officer* dapat menjalankan peranannya secara terarah dan pasti. Sama halnya dengan Bank Muamalat Cabang Yogyakarta sebagai lembaga perbankan umum syariah juga memiliki SOP bagi *Account Officer* yaitu sebagai berikut: (1) Melayani calon peminjam baru ataupun yang sudah pernah menjadi nasabah peminjam yang mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan (2) Memberikan penjelasan secara lengkap singkat dan padat mengenai pembiayaan di Bank Muamalat sekaligus persyaratannya (3) Melaksanakan identifikasi keabsahan persyaratan pembiayaan, identitas diri dan bukti pendukung lain atas pengajuan permohonan fasilitas pembiayaan (4) Melakukan analisa 5C dengan cermat dan teliti untuk mendapatkan kesimpulan layak atau tidaknya permohonan pembiayaan tersebut (5) Melakukan taksasi barang jaminan dengan cermat berdasarkan data yang diperoleh saat survei dilapangan (6) Bekerja sama dengan bagian Administrasi Pembiayaan dalam hal analisa calon peminjam guna menentukan layak atau tidaknya permohonan tersebut untuk diproses lanjut (7) Menyerahkan semua berkas permohonan pembiayaan serta hasil survei dan analisa data kebagian Administrasi

Pembiayaan untuk langkah selanjutnya (8) Menginventarisir daftar keterlambatan dan tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan serta melakukan penagihan dengan melalui cara-cara yang baik dan selalu berusaha untuk menyetatkan kembali pembiayaan yang bermasalah.

Dari adanya suatu risiko pembiayaan atau pembiayaan bermasalah yang terjadi, maka diperlukan adanya peranan seorang *Account Officer* untuk meminimalisir terjadinya risiko tersebut. Peranan yang dapat dilakukan oleh *Account Officer* adalah dengan menerapkan unsur kehati-hatian dan menerapkan analisis prinsip 5C secara mendetail dalam menilai kelayakan nasabah. Prinsip 5C yang diterapkan pada *account officer* untuk menilai kelayakan nasabah adalah : (1) *Character*, penerapan analisis *character* yang baik oleh *account officer* dapat memberikan pengaruh yang besar, karena analisis ini adalah analisis *face to face* langsung dengan nasabah sehingga *account officer* memiliki kesempatan paling depan untuk mengetahui lebih dulu bagaimana karakteristik dari calon nasabah. (2) *Capacity*, penerapan analisis *capacity* yang baik oleh *Account Officer* dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap antisipasi terjadinya risiko pembiayaan, karena analisis ini adalah bentuk analisis yang melihat kemampuan nasabah jika dilihat dari segi pendapatan dan pengeluaran bulanan nasabah. (3) *Capital*, penerapan analisis *capital* yang baik oleh *Account Officer* dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap antisipasi terjadinya risiko pembiayaan, karena tujuan analisis ini merupakan penilaian atas penyaluran pembiayaan yang aman dan terarah. (4)

Collateral, adanya suatu agunan dalam pembiayaan merupakan bentuk antisipasi atau bentuk pegangan pihak bank atas dana yang telah disalurkan pada nasabah, agar ketika nasabah yang telah diberi pembiayaan mengalami risiko maka agunan tersebut masih dapat mengcover kerugian yang ditanggung oleh pihak bank. (5) *Condition*, analisis *condition* dalam pembiayaan merupakan bentuk antisipasi atau bentuk pengantisipasi pihak bank atas dana yang akan disalurkan pada nasabah, dengan melihat keadaan ekonomi pada wilayah tersebut. Tujuannya adalah agar dana yang disalurkan tersebut dapat berdampak dalam jangka panjang.

Namun jika sudah didapati adanya suatu pembiayaan bermasalah bahkan sampai macet maka ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam mengatasi dan menyelesaikan pembiayaan bermasalah tersebut yaitu: (1) *Rescheduling*, dengan menerapkan tindakan *rescheduling* suatu pembiayaan bermasalah bisa di optimalkan kembali, namun proses tersebut akan sia-sia jika tidak ada itikad baik dari nasabah itu sendiri. (2) *Reconditioning*, (3) *Restructuring*, dengan menerapkan proses *restructuring* suatu pembiayaan bermasalah dapat menolong nasabah dalam melancarkan kembali pembiayaannya, namun proses tersebut akan sia-sia jika tidak ada itikad baik dari nasabah itu sendiri. (4) Penyitaan Jaminan, menerapkan proses penyitaan jaminan dan menjualnya merupakan suatu tindakan untuk mengembalikan dana pembiayaan yang telah disalurkan kepada nasabah namun mengalami kendala atau kemacetan.