

**PENGAWASAN DAN PEMBINAAN NASABAH PEMBIAYAAN OLEH
ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN
BERMASALAH DI BNI SYARIAH CABANG BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.)

OLEH :

MELI SUSANI
NIM 1316140401

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2017 M/1438 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan oleh *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2017 M
Syawal 1438 H

Mahasiswa yang menyatakan



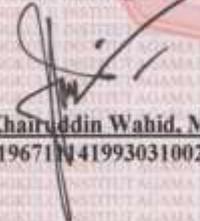
Meli Susani
NIM 1316140401

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Meli Susanti, NIM 1316140401 dengan judul "Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan oleh *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu". Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Mei 2017 M
Sya'ban 1438 H

Pembimbing I



Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag.
NIP 196711041993031002

Pembimbing II



Desi Isnaini, M.A.
NIP 197412022006042001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan oleh *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu, oleh Meli Susani NIM. 1316140401, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juli 2017 M/ 26 Syawal 1438 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah, dan diberi gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE).

Bengkulu, 1 Agustus 2017 M

8 Dzulq'adah 1438 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. H. Khairuddin Wahid, M.Ag.
NIP 196711141993031002

Sekretaris

Desti Inajati, M.A.
NIP 197412022006042001

Penguji I

Drs. Nurul Hak, M. A.
NIP 196606161995031002

Penguji II

Badaruddin Nurhab, M. M.
NIP 198508072015031005

Mengetahui,

Plt. Dekan

Dr. Astriani, M.A.
NIP 197304121998032003

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah:6)

Sebaik-baik permulaan adalah Ridho Allah dan Orangtua

Everything Will Be Just Fine

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

- ❖ Almarhumah ibu tercinta yang telah *mempertaruhkan* nyawa melahirkan serta membesarkanku dengan penuh kasih sayang.
- ❖ Ayah tercinta yang selalu memberikan motivasi, menyebut nama ku dalam setiap do'a nya serta kasih sayang dalam mendidik dan membesarkaku.
- ❖ Kakak-kakakku tersayang (dang, do yop, do nih, do yono, wo) yang selalu memberikan cintanya serta menjaga, mendidik, dan selalu memberikan motivasi untukku.
- ❖ Ayuk ipar (ayuk emi, cikwo in, cik nut) yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi.
- ❖ Keponakan-keponakan ku yang lucu (riga, putri, anggun, tania, zahra) yang telah menghibur dan menemani hari-hariku
- ❖ Almamater yang telah menempaku

ABSTRAK

Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan Oleh *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu oleh Meli Susani Nim 1316140401

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu, serta untuk mengetahui Faktor yang menghambat pelaksanaan pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penulis menganalisa data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan, data ini didapat dari hasil wawancara langsung dengan staf *Account Officer* di BNI Syariah Cabang Bengkulu. Kemudian data skunder sebagai penunjang penulisan skripsi yaitu dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah penelitian. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Pengawasan aktif yang dilakukan oleh *Account Officer* di BNI Syariah terhadap nasabahnya yaitu memonitoring langsung ketempat usaha nasabahnya serta melakukan Pembinaan Pembiayaan dengan menjadi konsultan bagi usaha nasabah. Pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu ini, sudah dilakukan sesuai dengan prosedur dan bisa dikatakan efektif. Hal ini dibuktikan dengan melihat *ratio* pembiayaan bermasalah dibawah 1 % masih dikatakan efektif dan dilakukannya juga laporan berskala monitoring pembiayaan.

Kata Kunci: Pengawasan, Pembinaan, Pembiayaan Bermasalah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan Oleh *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu”. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Amin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajudin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
3. Idwal B, MA, selaku Plt. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
4. Drs. H. Khairuddin Wahid, M. Ag, selaku Pembimbing I yang dengan ikhlas membimbing dan mengarahkan dalam menyusun skripsi ini.

5. Desi Isnaini, MA Pembimbing II, yang dengan ikhlas membimbing dan mengarahkan serta memberikan masukan dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Miti Yarmunida, M. Ag sebagai dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi selama menjalankan perkuliahan di IAIN Bengkulu.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendo'akan.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan ku, teteh dewi, ayuk yen, ayu, lisa, cha, uni tina, mevi, jesty, vina, yuni, ami, abang wira, abang randi, dang rajo (riftian) teman magang okti, wak hafiz dan teman –teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, serta teman-teman KKN, keluarga baru KKN yang dengan senantiasa memberikan semangat serta mendo'akan.
11. Inga ilmi, aya',dodo fenty, chelud, dewin, wo yum, mbg oliv yang selalu memberikan motivasi.
12. Organisasi KSEI SEM-C, R4P IAIN Bengkulu yang sudah mengajari banyak ilmu tentang berorganisasi.
13. Karyawan BNI Syariah Cabang Bengkulu yang telah memberikan izin dan informasi dalam pembuatan skripsi ini.
14. Staf Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cabang Bengkulu yang telah mengajari banyak hal selama proses magang.

15. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Juli 2017 M
Syawal 1438 H

Meli Susani
Nim 1316140401

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu	5
F. Metode Penelitian	
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	10
2. Tempat dan Waktu Penelitian	11
3. Subjek/Informan Penelitian.....	11
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	12
5. Teknik Analisis Data	13
G. Sistematika Penulisan	14
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. <i>Account Officer</i>	16
B. Pengawasan Pembiayaan	
1. Pengawasan dalam Pandangan Islam	22

2. Pengawasan Langsung di Bank Syariah.....	24
3. Pengawasan Pembiayaan.....	25
4. Teknik dalam melakukan pengawasan pembiayaan	29
5. Aspek-aspek pengawasan pembiayaan	32
C. Pembinaan Pembiayaan	33
D. Pembiayaan Bermasalah	35
1. Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah	36
2. Gejala Dini Timbulnya Pembiayaan Bermasalah	37
3. Penggolongan Nasabah Bermasalah	38
4. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah.....	39
BAB III GAMBARAN UMUM BNI SYARIAH CABANG BENGKULU	
A. Sejarah	44
B. Visi dan Misi	45
C. Produk di BNI Syariah cabang Bengkulu	46
D. Struktur Organisasi	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab <i>Account Officer</i> dalam pembiayaan	68
2. Pengawasan dan Pembinaan Pembiayaan	71
3. Faktor Penghambat Pengawasan dan Pembinaan Pembiayaan.	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Pegawai BNI Syariah Cabang Bengkulu	66
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar hadir seminar proposal

Lampiran 2. Surat Penunjukan Pembimbing (SK)

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Kampus

Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian dari DPM-PTSP Provinsi

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari DPM-PTSP Kota

Lampiran 6. Surat Izin Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 7. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I dan Pembimbing II

Lampiran 8. Pedoman Wawancara

Lampiran 9. Waktu Penelitian

Lampiran 10. Brosur Pembiayaan BNI Syariah

Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu fungsi lembaga keuangan adalah menjembatani antara *surplus unit* dengan pihak yang disebut *deficit unit*. Kedua kelompok tersebut dinamakan juga *saves* dan *borrowers* yang menitipkan kepercayaan kepada lembaga keuangan. Oleh karena itu, *Account officer* dituntut untuk menjaga titipan kepercayaan itu dengan penuh perhatian dan harus *concern* terhadap aktifitas kedua kelompok tersebut.¹

Perbankan adalah salah satu sumber dana bagi masyarakat perorangan atau badan usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumsinya seperti kebutuhan untuk membeli mobil atau motor ataupun untuk meningkatkan produksinya mengingat modal yang dimiliki perusahaan ataupun perorangan tidak cukup untuk mendukung peningkatan usahanya. Usaha Perbankan sebagaimana diketahui bukanlah usaha yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa, melainkan suatu usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan. Bank juga memiliki kegiatan usaha khusus seperti yang diatur dalam pasal 6 dan pasal 17 UU no 7 tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

¹Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management , teori, konsep, dan aplikasi panduan praktis untuk lembaga keuangan, nasabah, praktisi, dan mahasiswa*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h.485

2. Memberi kredit.
3. Melakukan kegiatan paluta asing dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.²

Menurut undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³

Dalam menyalurkan dananya kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam beberapa kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:⁴

1. Pembiayaan dengan prinsip jual-beli
2. Pembiayaan dengan prinsip sewa
3. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
4. Pembiayaan dengan akad pelengkap.

Pembiayaan adalah penyediaan atau tagihan yang dapat dipersembahkan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk

²Fuadi Munir, *Hukum Perkreditan Kontemporer*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2001), h. 21

³Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta : Kencana, 2011), h. 3

⁴Adiwarman A Karim, *Bank Islam* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), h. 97

mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁵

Pembiayaan bermasalah rentan terjadi ketika pembiayaan telah direalisasikan. Salah satu upaya *Account Officer* untuk mengatasi pembiayaan bermasalah adalah melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah pembiayaan. Jarang pembiayaan bermasalah itu terjadi secara tiba-tiba. Sering penyimpangan (*deviasi*) itu terjadi secara perlahan-lahan dalam berbagai aspek usaha debitur sehingga akhirnya berakibat debitur tidak mampu membayar kembali pembiayaannya.⁶ Dengan adanya pengawasan dan pembinaan diharapkan perjalanan pembiayaan dapat diselamatkan ketika terjadi masalah dan pembiayaan berjalan dengan baik dan nasabah dapat membayar kewajibannya kepada Bank. Pengawasan setelah pembiayaan diberikan disebut juga pengawasan dengan model *represif control*.⁷

BNI Syariah merupakan salah satu lembaga Perbankan yang salah satu kegiatannya yaitu menyediakan pembiayaan bagi masyarakat yang membutuhkan. Untuk menghindari adanya pembiayaan bermasalah, berbagai upaya terus saja dilakukan, seperti kegiatan menganalisa keuangan terhadap calon nasabah pembiayaan, sampai pengawasan kepada nasabah pembiayaan setelah pembiayaan diberikan yang dilakukan langsung oleh *Account Officer*. Namun dalam faktanya masih saja terdapat nasabah pembiayaan yang mengalami pembiayaan macet. Permasalahan pembiayaan bermasalah

⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Grafindo, 2006), h. 73

⁶Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic. . .*, h. 492

⁷Irham Fahmi, Yovi Lavianti Hadi, *Pengantar Manajemen Perkreditan* (Bandung: Alfabeta, 2010), h.25

di BNI Syariah disini dikatakan masih relatif. Pada tahun 2014 , 2015 tidak ada nasabah pembiayaan yang mengalami kredit macet, namun pada tahun 2016 terdapat 2 nasabah yang mengalami pembiayaan macet.⁸

Dari hasil survei awal di BNI Syariah Cabang Bengkulu tersebut penulis tertarik untuk menganalisa lebih lanjut permasalahan tentang pembiayaan bermasalah yang mana untuk mengatasi pembiayaan bermasalah, pihak Bank sudah melakukan pengawasan terhadap nasabah pembiayaan, namun masih saja terdapat nasabah pembiayaan bermasalah. Untuk mengkaji lebih dalam permasalahan tersebut penulis tertarik meneliti dengan judul skripsi **Pengawasan dan Pembinaan Nasabah Pembiayaan oleh *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu.**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah di paparkan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu ?
2. Faktor apa yang menghambat pelaksanaan pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu ?

⁸ Adietya Muhlizar, Wawancara pada 14 Oktober 2016

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui Faktor yang menghambat pelaksanaan pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan, serta tambahan referensi perpustakaan.

2. Secara praktis

Bagi Bank sendiri penelitian ini di harapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran tentang bagaimana pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan bermasalah yang berkelanjutan dan selanjutnya dapat disusun strategi yang tepat dalam rangka mengurangi jumlah pembiayaan bermasalah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Ifah Latifah dengan judul skripsi “Peran *Account Officer* dalam Menekankan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah” (2008). Masalah dalam penelitian ini yaitu penulis ingin

melihat dan mempertimbangkan bahwa analisa pembiayaan pada PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah sudah benar-benar tepat dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian yang berdampak besar pada kinerja dan kelangsungan bisnis Perbankan. Metode penelitian *deskriptif-kuantitatif* dengan data pendukung yang bersifat kualitatif. Data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari responden melalui wawancara dengan karyawan PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah khususnya bagi *Account Officer* serta data sekunder yang diperoleh dari laporan-laporan dan data-data yang dikeluarkan oleh PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah. Hasil penelitiannya diketahui bahwa peran AO dalam menekan pembiayaan bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan yang bermasalah hanya sedikit yaitu sebesar Rp. 1.139.126.000 dengan presentase 3,0%, terbukti dari laporan keuangan PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah tahun 2005 jumlah seluruh pembiayaan yang disalurkan adalah sebesar Rp 37.402.013.000 yang dikategorikan lancar adalah sebesar Rp. 36.262.887.000 dengan presentase 97% sedangkan pembiayaan yang non lancar adalah sebesar Rp 1.139.126.000 dengan presentase 3,0%.⁹ Persamaan penelitian Ifah Latifah dengan penelitian ini yaitu pada peran seorang *Account Officer* dalam pembiayaan. Adapun perbedaannya adalah dalam penelitian yang penulis buat ini, penulis ingin meneliti bagaimana sistem pengawasan dan pembinaan setelah pembiayaan sudah diberikan. Sedangkan

⁹Ifah Latifah “*Peran Account Officer dalam Menekakan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah*,”(skripsi, fakultas syariah dan hukum UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008).

penelitian Ifah Latifah hanya tentang peran *Account Officer* dalam menekankan pembiayaan bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah sebelum pembiayaan diberikan atau analisis pembiayaan sebelum pembiayaan di berikan.

2. Noni Novita, judul penelitian “ Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah (Study Kasus di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Sukaraja) (2012). Adapun pokok masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa yang menyebabkan pembiayaan bermasalah dan bagaimana upaya yang dilakukan PT BPRS Muamalat Harkat Sukaraja dalam menangani pembiayaan bermasalah tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Adapun data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, dan lokasi atau objek penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu kantor pusat Bank Muamalat Harkat yang bertempat di Jl Raya Bengkulu-Seluma km 31 Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab pembiayaan bermasalah di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja yaitu tidak ada lagi kemampuan nasabah untuk membayar kewajibannya, tingkat pendapatan yang rendah, sedang pengeluaran lebih besar dan tidak hati-hati atau keteledoran pihak Bank dalam melakukan survei awal, dan penanganan pembiayaan bermasalah yang dilakukan BPRS Muamalat Harkat Sukaraja adalah melakukan penagihan secara langsung dan juga melalui surat peringatan serta merubah semua

angsuran nasabah kecuali jaminan.¹⁰ Kesamaan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas tentang pembiayaan bermasalah. Namun, Noni Novita melakukan penelitian di BPRS Muamalat Harkat Sukaraja dan tidak membahas tentang pengawasan dan pembinaan yang dilakukan oleh pihak *Account Officer* dalam pembiayaan.

3. Penelitian oleh Wenda Ratu Mewa dengan judul skripsi “Sistem Pengawas Terhadap Nasabah Membayar Angsuran Murabahah (Studi Kasus BMT Kota Mandiri Bengkulu) (2013). Masalah dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui sistem pengawasan bagi nasabah lalai pada BMT Kota Mandiri yang melakukan transaksi Murabahah. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa sistem pengawasan yang diterapkan oleh BMT Kota Mandiri Bengkulu memonitoring angsuran baik itu angsuran harian, mingguan, dan bulanan serta AO/marketing melakukan pendekatan nasabah terhadap perkembangan usahanya. Kebijakan yang diambil pihak BMT Kota Mandiri terhadap nasabah yang bermasalah dengan memberikan surat peringatan I sampai III, kendala yang dihadapi dalam menerapkan manajemen resiko pembagian tugas masih tumpang tindih, pendekatan nasabah yang kurang teliti dikarenakan kurangnya analisis memahami karakter nasabah, masih minim pengetahuan tentang menganalisa usaha

¹⁰Noni Novita, “ *Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*” (*Study Kasus di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Muamalat Harkat Sukaraja*), (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2012)

nasabah, pengaruh kebijakan BMT dalam pencapaian target pencarian dana pembiayaan sehingga *system* pengawasan terhadap pembiayaan yang diberikan belum berjalan semaksimal mungkin.¹¹ Kesamaan dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan sistem pengawasan pembiayaan, namun Wenda dalam penelitiannya hanya menjelaskan pada pembiayaan *Murabahah* saja, sedangkan penulis selain membahas tentang pengawasan, penulis juga membahas peran *Account Officer* dalam pembinaan pembiayaan dan pengawasan dalam pembiayaan produktif.

4. Penelitian oleh Marti Listari dengan judul skripsi “Mitigasi Risiko Pembiayaan Griya iB Hasanah pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu” (2016). Pokok masalah dalam penelitian ini adalah risiko dalam pembiayaan Griya iB Hasanah dan sistem mitigasi risiko yang ada pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah teknik wawancara, data diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan prosedur penyelamatan pembiayaan bermasalah pada produk Griya iB Hasanah. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Risiko-risiko yang dihadapi dalam pembiayaan Griya iB Hasanah adalah risiko pembiayaan macet, risiko agunan jual bawah tangan, dan risiko pembiayaan menggunakan nama orang lain. (2) Mitigasi risiko yang dilakukan PT. Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam usaha menyelamatkan dan menyelesaikan ketiga kasus

¹¹Wenda Ratu Mewa, “*Sistem Pengawas Terhadap Nasabah Membayar Angsuran Murabahah (Studi Kasus BMT Kota Mandiri Bengkulu)*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2013).

pembiayaan bermasalah di atas dilakukan dengan cara R3 yaitu *Rescheduling* (penjadwalan kembali), *Reconditioning* (persyaratan kembali), dan *Restructuring* (penataan kembali), apabila R3 tidak menyelesaikan permasalahan maka ditempuh dengan lelang eksekusi hak tanggungan melalui bantuan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL), ataupun Pengadilan Negeri. Persamaan penelitian Wenda dengan penelitian penulis adalah tentang peran staf pembiayaan dalam portofolio pembiayaannya. Perbedaannya adalah Marti membahas tentang pembiayaan konsumtif, sedangkan penulis membahas pada pembiayaan produktif.¹²

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field reseach*). Dimana penulis terjun langsung untuk menghadapi objek yang diteliti. Selain itu penulis juga menggunakan metode peneitian pustaka (*library reseach*). Pada tahap yang kedua ini penulis mengolah data berupa buku-buku ataupun karya-karya tulis yang relevan dengan pokok permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif berisi ungkapan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data.¹³

¹²Marti Listari, “*Mitigasi Risiko Pembiayaan Griya iB Hasanah Pada PT.Bank BNI Syariah Cabang Brngkul*”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2016).

¹³Bambang Dwiloka, Rati Riana, *Teknik Menulis Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 65

2. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di BNI Syariah Cabang Bengkulu Jl. Jendral Sudirman No. 41-43 Rt 09 Rw 13 Kelurahan Tengah Padang, Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu selama 4 bulan. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena penulis mendapatkan informasi dari survei awal melalui wawancara dengan salah satu pegawai BNI Syariah Cabang Bengkulu yaitu Adietya Muhlizar bahwa pelaksanaan pemberian pembiayaan kepada nasabah pembiayaan dalam tahun terakhir mengalami permasalahan pembiayaan bermasalah oleh nasabah pembiayaan, padahal dalam 2 tahun sebelumnya pelaksanaan pembiayaan, nasabah pembiayaan tidak tercatat adanya pembiayaan bermasalah.

3. Subjek/Informan Penelitian

Teknik pemilihan Informan dalam penelitian ini menerapkan asas *representative*. Informan dalam penelitian adalah *Sales Manager Account Officer* di BNI Syariah Cabang Bengkulu dimana Bapak Adietya Muhlizar sebagai narasumber penelitian. Penulis memilih staf SMEAO sebagai informan penelitian karena dianggap mampu memberikan informasi untuk penelitian melihat devisi inilah yang mengelolah produk pembiayaan di BNI Syariah Cabang Bengkulu.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a) Sumber Data

1) Data primer

Data primer dalam penelitian adalah staf SMEAO di BNI Syariah Cabang Bengkulu Bapak Adietya Muhlizar.

2) Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian adalah buku-buku yang terdapat materi tentang pembiayaan, pengawasan dan pembinaan pembiayaan serta tugas *Account Officer*, diantaranya *Islamic Financial Management* (Teori, Konsep, dan Aplikasi Panduan Praktis untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, dan Mahasiswa), *Commercial Bank Management* (Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik), *Manajemen Perbankan dari Teori menuju Aplikasi*, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, *Pengantar Manajemen Perkreditan*, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, *Manajemen Perbankan*, *Manajemen Dana Bank Syariah*, *Manajemen Syariah* (Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer), *Penelitian Terdahulu*, *Dokumen BNI Syariah Cabang Bengkulu*, *website BNI Syariah* dan *brosur-brosur pembiayaan BNI Syariah Cabang Bengkulu*.

b) Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi (Pengamatan)

Observasi ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung di BNI Syariah Cabang Bengkulu guna mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi di lokasi penelitian.

2) Wawancara

Penulis dalam penelitian ini melakukan wawancara langsung dan menggunakan pedoman wawancara tentang pertanyaan terkait pengawasan dan pembinaan pembiayaan serta peran *Account Officer* di BNI Syariah Cabang Bengkulu.

3) Dokumen

Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa dokumen dari BNI Syariah Cabang Bengkulu seperti profil, struktur, brosur pembiayaan serta dokumentasi saat melakukan wawancara.

5. Teknik Analisis data

Setelah data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif (bentuk uraian-uraian terhadap subjek yang diamati) selanjutnya pembahasan disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari pertanyaan yang bersifat umum menuju pertanyaan yang bersifat khusus

a) Reduksi data

Merangkum, memilih hal-hal pokok diantaranya peran *Account Officer* dalam pengawasan dan pembinaan pembiayaan, memfokuskan pada hal-hal yang penting tersebut. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas.

b) *Display* data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *men-displaykan* data. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat.

c) *Verification*

Langkah selanjutnya adalah *mem-verification* data. Dilakukan penarikan kesimpulan dan menjawab rumusan masalah temuan berupa deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas argumentatif.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Bab I : Pendahuluan

Berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, Metode Penelitian dan Sistematika Penelitian.

Bab II Kajian Teori

Account Officer, Pengawasan Pembiayaan (Pengawasan dalam Pandangan Islam, Pengawasan Langsung di Bank Syariah, Pengawasan Pembiayaan, Teknik dalam Melakukan Pengawasan

Pembiayaan, Aspek-aspek Pengawasan Pembiayaan), Pembinaan Pembiayaan (Tindakan yang dapat digolongkan Upaya Pembinaan Pembiayaan), Pembiayaan Bermasalah (Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah, Gejala Dini Timbulnya Pembiayaan Bermasalah, Penggolongan Nasabah Bermasalah, Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah)

Bab III Gambaran Umum BNI Syariah Cabang Bengkulu

Berisikan Sejarah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Produk di BNI Syariah Cabang Bengkulu.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab V Penutup

Berisikan Kesimpulan dan Saran

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Account Officer*

Salah satu fungsi lembaga keuangan adalah menjembatani antara surplus unit dengan pihak yang disebut *defisit unit*. Kedua kelompok tersebut dinamakan juga *saves* dan *borrowers* yang menitipkan kepercayaan kepada lembaga keuangan. Oleh karena itu, *Account Officer* dituntut untuk menjaga titioan kepercayaan itu dengan penuh perhatian dan harus *concern* terhadap aktivitas kedua kelompok tersebut.¹⁴ Di Indonesia sendiri istilah dan sistem *Account Officer* mulai digunakan di dunia Perbankan, yaitu sejak deregulasi 1 Juni 1983, sebagai upaya untuk meraih pasar yang lebih luas dan untuk meningkatkan efisiensi guna meraih profitabilitas yang lebih baik di tengah persaingan yang tajam.

Sistem *Account Officer* menarik bagi para Bankir, karena keunggulan sistem tersebut yang terletak pada perannya yang besar dalam menghubungkan Bank dengan nasabahnya. *Account Officer* tersebut bertugas melayani semua keperluan nasabah yang berkaitan dengan Bank secara utuh. Lebih dari itu pelayanan menjadi lebih bermutu dan *Account Officer* yang sudah profesional dapat mengantisipasi pelayanan berikutnya yang dibutuhkan nasabah.

¹⁴ Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Financial Management , teori, konsep, dan aplikasi panduan praktis untuk lembaga keuangan, nasabah, praktisi, dan mahasiswa* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 487

Kata *Account Officer* terdiri dari dua suku kata yaitu *Account* dan *Officer*, di dalam kamus akuntansi istilah *Account* menurut bahasa berarti perkiraan, akun, rekening, menghitung.¹⁵ Dan *Officer* dalam bahasa Inggris berarti perwira, pegawai, petugas.¹⁶ Kemudian dijelaskan juga beberapa makna dari kata *Account* diantaranya:

- a. Hubungan kontraktual antara pembeli dan penjual dimana pembayaran dilakukan pada suatu waktu dimasa yang akan datang. Atau periode waktu perdagangan surat berharga tanpa perlu melunasi pembelian sampai akhir periode waktu perkiraan.
- b. Catatan transaksi historis di bawah kontrak, seperti yang secara berkala ditunjukkan dalam laporan akuntansi.
- c. Suatu catatan yang menggambarkan semua transaksi, baik kenaikan atau penurunan nilai aktiva atau yang memengaruhi aktiva, kewajiban/utang, ekuiti pemegang saham, pendapatan serta biaya.
- d. Hubungan dibawah satu nama tertentu, biasanya dibuktikan oleh suatu deposito dimana dana dapat ditarik. Diantaranya adalah perkiraan giro, perkiraan perwalian, perkiraan perseroan terbatas, perkiraan khusus, dan perkiraan biasa. Tanggungjawab administratif berada di tangan seorang *Account Officer* (petugas akun).
- e. Aktiva, utang penghasilan atau utang upah, dan pengeluaran seperti yang dicantumkan pada halaman-halaman buku besar individual,

¹⁵Muhammad Afdi Nizar dan Syahrul, *Kamus Akuntansi*, (Jakarta Pusat: H. Ruswoyo Solekhan, 2011), h. 7

¹⁶S. Wojowasito dan Tito Wasito W, *Kamus Lengkap*, (Bandung: Hasta Bandung, 2007), h. 129

dimana ayat-ayat debit dan kredit dituliskan menurut urutan tanggal untuk mencatat perubahan dalam nilai. Contohnya adalah kas, piutang, bunga yang masih harus diterima, penjualan, dan gaji karyawan perusahaan.¹⁷

Didalam buku yang disusun oleh ikatan bankir Indonesia, istilah *Account Officer* disebut juga *Account Manager* yaitu tenaga penjual untuk pembiayaan kecil dan menengah, selain mencari nasabah, biasanya juga bertugas menyiapkan proposal pembiayaan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.¹⁸ Didalam kamus istilah keuangan dan akuntansi, istilah *Account Manager* bertarti keryawan perusahaan yang bertanggungjawab menangani nasabah (*client*) perusahaan.¹⁹

Dari uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa pengertian *Account Officer* adalah aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut bidang *marketing* dan pembiayaan.²⁰

Di samping itu, *Account Officer* merupakan *point of contact* antara Bank dan pihak *customer*, yang harus memelihara hubungan dengan

¹⁷Muhammad Afdi Nizar dan Syahrul, *Kamu...* h.7

¹⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 13

¹⁹Henricus W. Ismanthono, *Kamus Istilah Keuangan dan Akuntansi*, (Jakarta: PT. Grasindo Anggota IKAPI, 2014), h. 3

²⁰Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), h. 8

customer, dan wajib memonitor seluruh kegiatan *customer* secara terus-menerus.²¹

Di dalam melaksanakan tugasnya, *Account Officer* memiliki fungsi ganda. Di satu pihak, ia merupakan personil Bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan Bank, sehingga dapat memberikan hasil (*target revenue*) kepada Bank, dan di pihak lain, ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya. Oleh karena itu, seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut. Bank yang memiliki *Account Officer* yang berkualitas baik tentunya akan membantu dalam menghadapi persaingan pada situasi Perbankan saat ini.

Pada dasarnya, peran seorang *Account Officer* adalah sebagai berikut:

a. Mengelola *account*

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

b. Mengelola produk

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

²¹Veithzal Rivai, dkk, *Credit Manajemen Handbook*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada: 2013), h. 293

c. Mengelola kredit

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

d. 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.

e. 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.²²

Pembagian tugas dan tanggung jawab *Account officer* dalam struktur pengawasan pembiayaan adalah:

- 1) Sturukturisasi pembiayaan untuk menekan resiko serta mengupayakan pengembaliannya.
- 2) Memastikan kelengkapan map pembiayaan, *folder* jaminan dan pengikatannya, serta terpeliharanya keakuratan dan *up-to-date*-nya data.

²²Jopie Jusuf, *Panduan...*, h. 8-9

- 3) Mengambil langkah-langkah yang cepat dan tepat jika terdapat indikasi pembiayaan menjadi bermasalah untuk melindungi kepentingan perusahaan.
- 4) Mengembangkan rencana pemasaran.
- 5) Melaporkan kemajuan perencanaan seperti *relationship profitability report* dan mempelajari *performance* yang dicapai terhadap rencana, serta membuat keputusan pembuatan strategi bila rencana semula gagal mencapai hasil yang diharapkan.
- 6) Memasarkan produk dan jasa-jasa lain.
- 7) Mengembangkan produk dan jasa baru.
- 8) *Me-manage* bisnis komersial.
- 9) Memberikan advis mengenai produk *trade service*.
- 10) Memberikan advis kepada nasabah mengenai keuangan dan bisnis.
- 11) Menyetujui/menolak permohonan pembiayaan baru atau perpanjangan sesuai dengan analisa dengan mempergunakan formulir-formulir *credit approval package*, mengusulkan, serta merekomendasikan restrukturisasi atas suatu permohonan jika diperlukan untuk menekan resiko.
- 12) Memantau portofolio pembiayaan yang berada dalam tanggung jawabnya dan mendeteksi adanya masalah sedini mungkin melalui *output* komputer mengenai *exception report* untuk rekening-rekening yang *overdraft* dan *overdue*, serta mengidentifikasi adanya kualitas pembiayaan atau peluang timbulnya hal-hal yang potensial menjadi bermasalah.²³

²³ Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Islamic*. . . , h. 494-495

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup tugas, wewenang serta tanggungjawab dari unit *Account Officer* atau petugas penjualan pembiayaan antara lain:

- a. Mencari dan mendapatkan calon nasabah, serta merencanakan dan melakukan kunjungan-kunjungan ke calon nasabah.
- b. Melakukan penjualan produk pembiayaan kepada calon nasabah.
- c. Membuat laporan kunjungan nasabah.
- d. Mengumpulkan dan meneliti data dan informasi nasabah dalam rangka memproses pemberian pembiayaan.
- e. Melakukan analisis kelayakan pembiayaan dalam rangka memproses persetujuan pembiayaan.
- f. Memonitor pencairan dana pembiayaan maupun pelunasan pembiayaan.
- g. Memelihara hubungan baik dengan nasabah.
- h. Melakukan *cross-selling* produk-produk Bank lainnya.
- i. Serta memantau portofolio pembiayaan yang berada dalam tanggung jawabnya dan mendeteksi adanya masalah sedini mungkin.

B. Pengawasan Pembiayaan

1. Pengawasan dalam Pandangan Islam

Pengawasan dalam Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan (*control*) dalam ajaran Islam (hukum Syariah), paling tidak terbagi menjadi dua hal. Pertama, kontrol yang berasal dari diri sendiri yang

bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT. Seseorang yang yakin bahwa Allah SWT pasti mengawasi hamba-Nya, maka ia akan bertindak hati-hati.

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ ۗ مَا
يَكُونُ مِنْ نَجْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةٍ إِلَّا هُوَ
سَادِسُهُمْ وَلَا آدْنَىٰ مِنْ ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا
كَانُوا ۗ ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ الْقِيَامَةِ ۚ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ
عَلِيمٌ

7. tidakkah kamu perhatikan, bahwa Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah keempatnya. dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah keenamnya. dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. kemudian Dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu. (al-Mujadalah:7)²⁴

Ini adalah kontrol yang paling efektif yang berasal dari dalam diri sendiri. Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri. Sistem pengawasan itu dapat terdiri atas mekanisme pengawasan dari pimpinan yang berkaitan dengan penyelesaian tugas yang telah didelegasikan,

²⁴Tim Penerjemah Alqur'an Departemen Agama RI, *Al-qur'an Al Karim dan Terjemahannya*, (Semarang: PT Karya Putra Toha Semarang, 1996), h. 433

kesesuaian antara penyelesaian tugas dan perencanaan tugas dan lain-lain.²⁵

Fungsi utama pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap orang yang memiliki tanggung jawab bisa melaksanakannya dengan sebaik mungkin. Kinerja mereka dikontrol dengan sistem operasional dan prosedur yang berlaku, sehingga dapat disikapi kesalahan dan penyimpangan. Selanjutnya, diberikan tindakan korektif ataupun arahan kepada pakem yang berlaku.²⁶

2. Pengawasan Langsung di Bank Syariah

Pengawasan langsung di Bank Syariah boleh-boleh saja dilakukan. Jadi, begitu ada pengusaha yang mengajukan proposal dan disetujui untuk dibiayai, maka mekanisme kontrol agar pengusaha itu bertindak dengan benar, dikirim orang Bank Syariah untuk langsung duduk di manajemen perusahaan yang dibiayai itu. Hal yang harus diingat adalah jika seorang pengusaha mengajukan proposal, tentu saja jalan yang terbaik adalah dengan tidak langsung disetujui, walaupun pengusaha yang mengajukan proposal itu merupakan pengusaha yang dianggap baik penampilan maupun ucapannya. Jika pengawasan langsung dilakukan, maka skim yang dibuat pun harus skim tersendiri karena investor Bank itu menempatkan seseorang, maka skimnya bukan *mudharabah* lagi. Skim yang mungkin adalah *musyarakah* atau dengan *murabahah*. Skim-

²⁵Didin Hafidhuddin. Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Perss, 2003), h. 156

²⁶Ahmad Ibrahim Abu Sinn. *Manajemen Syariah, Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 179

skim itu dapat diatur. Hal yang perlu diperhatikan adalah bukan sekedar mengirim orang ke perusahaan yang diawasi, melainkan memperhatikan kondisi yang diawasi. Mengirim seorang pengawas ke suatu perusahaan untuk melakukan pengawasan, memang sah-sah saja selama tujuannya baik dan selama pengawas itu menumbuhkan kesungguhan bagi perusahaan yang diawasi.²⁷

3. Pengawasan Pembiayaan

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ كِرَامًا كَاتِبِينَ

10. Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu),
 11. Yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu),
 (QS. Al-Infithar 10-11)²⁸

Salah satu fungsi manajemen dalam usaha adalah untuk pengamanan pembiayaan yang lebih baik dan efisien guna menghindarkan penyimpangan-penyimpangan dengan cara mematuhi kebijakan pembiayaan yang telah ditetapkan serta pemeliharaan data administrasi yang benar.²⁹ Bila diperhatikan secara teliti, pengawasan pembiayaan itu lebih mendekati upaya penjagaan dan pengamanan pembiayaan yang bersifat *preventative*.

Pengawasan pembiayaan merupakan suatu sistem dalam pengelolaan pembiayaan atau *loan management*, yang berfungsi sebagai penutup kekurangan/kelemahan dalam proses kegiatan pembiayaan.³⁰

²⁷Didin Hafidhuddin. Hendri Tanjung, *Manajemen . . .*,h. 163

²⁸Tim Penerjemah Alqur'an Depertemen Agama RI, *Al-qur'an Al Karim*.... h. 469

²⁹Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic . . .* h. 487

³⁰Veithzal Rivai, *et al.*, *Commercial Bank Managemen, Manajemen Perbankan Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta: Raja Grapindo Persada, 2013), h.262

Pengawasan pembiayaan dapat diartikan sebagai salah satu fungsi manajemen yang berupaya untuk menjaga dan mengamankan pembiayaan itu sebagai kekayaan, dan dapat mengetahui *terms of lending* serta asumsi-asumsi sebagai dasar persetujuan pembiayaan tercapai atau terjadi penyimpangan.³¹

Di dalam kamus perbankan Indonesia, Pengawasan kredit atau pembiayaan adalah kontrol atas pelaksanaan kredit atau pembiayaan dengan maksud mengamati pemenuhan persyaratan kredit atau pembiayaan, menentukan kolektabilitas membina para debitur dan mencegah atau memperkecil kemungkinan kemacetan kredit atau pembiayaan.³²

Pada saat pembiayaan sudah diberikan kepada debitur maka sudah menjadi kewajiban bagi pihak Perbankan untuk mengawasi kelancaran terselesainya pembiayaan tersebut hingga lunas. Karena tujuan dari pemberian pembiayaan adalah salah satunya terhindar dari timbulnya pembiayaan macet.

Ada dua bentuk pengawasan yang dilakukan oleh pihak *Account Officer* di Perbankan dalam bidang pengawasan pembiayaan yaitu³³

1. Pengawasan dengan model *preventif control*

Pengawasan dengan model ini adalah dilakukan oleh pihak Perbankan sebelum pembiayaan tersebut dicairkan atau diberikan

³¹Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic*. . . h. 489

³²Tim Penyusun Kamus Perbankan Indonesia, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia, 1980), h. 192

³³ Irham Fahmi, Yovi Lavianti Hadi, *Pengantar Manajemen Perkreditan* (Bandung: Alfabeta: 2010), h.25-26

kepada calon debitur. Tujuannya adalah guna menghindari kesalahan yang lebih fatal dikemudian hari.

2. Pengawasan dengan model *represif control*

Pengawasan dengan model ini adalah dilakukan pada saat pembiayaan tersebut sudah diberikan kepada debitur. Pengawasan di sini diberikan dengan tujuan agar kreditur tersebut membangun kedisiplinan yang kuat untuk melunasi setiap pinjamannya secara tepat waktu.

Melakukan pengawasan adalah mengetahui secara dini penyimpangan (*deviasi*) yang terjadi dari kegiatan pembiayaan sehingga dapat mengambil langkah-langkah secepat mungkin untuk perbaikannya. Namun, harus dipilih jenis pengawasan mana yang akan digunakan, karena menyangkut masalah biaya dan efisiensi pembiayaan itu sendiri. Agar mudah memilih mana yang sesuai dengan kondisi pembiayaan saat ini, maka pengawasan ini diklasifikasikan dalam tiga jenis, yaitu:³⁴

1. *On desk monitoring*, pemantauan pembiayaan secara administratif, yaitu melalui instrumen administrasi, seperti laporan-laporan, *financial statement*, kelengkapan dokumen, dan informasi pihak ketiga. Data administrasi yang di-*monitor* adalah dari kegiatan debitur dan lembaga keuangan sendiri.
2. *On site monitoring*, yaitu pemantauan pembiayaan itu langsung ke lapangan (nasabah), baik sebagian, menyeluruh, khusus atau kasus

³⁴Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic. . .*, h. 491-492

tertentu untuk membuktikan pelaksanaan kebijakan pembiayaan, atau secara menyeluruh apakah ada deviasi yang terjadi atas *terms of lending* yang disepakati.

3. *Exception monitoring*, yaitu pemantauan pembiayaan dengan memberikan tekanan kepada hal-hal yang kurang berjalan baik dan hal-hal yang telah berjalan sesuai dengan *terms of lending*, dikurangi intensitasnya.

Dalam rangka pengamanan fasilitas pembiayaan, Bank melakukan pengawasan yang saksama atas perjalanan pembiayaan, baik secara keseluruhan maupun secara individual per nasabah/debitur, apakah pelaksanaan pemberian pembiayaan sesuai dengan rencana yang disusun atau tidak. Pengawasan pembiayaan dilakukan Bank dapat bersifat *aktif* dan dapat pula bersifat *pasif*.

- a. Pengawasan *aktif*, dilakukan dengan pengawasan *on the spot*, yaitu ditempat usaha para debitur, sehingga secara langsung akan dapat diketahui segala masalah yang timbul.
- b. Pengawasan *pasif*, dilakukan melalui penelitian laporan-laporan tertulis yang dilakukan debitur seperti laporan keadaan keuangan (dari neraca dan laba/rugi), laporan penyaluran keuangan (dari mutasi rekening pinjaman), laporan aktivitas (dari keadaan stok dan perkembangan usaha dan sebagainya).³⁵

³⁵Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), h. 269

4. Teknik dalam melakukan pengawasan pembiayaan diantaranya:

1) *Monitoring* Pembiayaan

a) *External Information*

(1) Nasabah diwajibkan menyampaikan laporan secara berkala yang meliputi laporan posisi stok dan piutang, realisasi usaha, laporan keuangan beserta lampirannya.

(2) Inspeksi *on the spot* ke lokasi usaha nasabah, yang tujuannya untuk membandingkan data laporan yang disampaikan nasabah dengan kondisi yang sesungguhnya di proyek, yang meliputi perkembangan kemajuan proyek, posisi stok dan piutang, kapasitas produksi normal, kesibukan di dalam proses produksi, atau padatnya pembeli di toko atau *accupancy rate* pengunjung hotel. Dengan adanya *on the spot* ini, nasabah tidak akan memanipulasi angka laporannya dan AO yang melakukan *on the spot* dengan cepat dapat mendeteksi bila terdapat kejanggalan atau gejala memburuknya keadaan usaha nasabah dan pembiayaan yang diberikan.

b) *Internal information* (data intern kantor cabang)

(1) Teliti *turn over* rekening dengan membandingkan debit dan pembiayaan rekening koran pada beberapa bulan berjalan.

(2) Pengawasan pada tanggal-tanggal pelunasan apakah dapat dipenuhi oleh nasabah.

- (3) Teliti buku pembantu dan *folder* nasabah.
 - (4) Teliti apakah masih terdapat kelonggaran tarif rekening nasabah tiap bulannya untuk menghindarkan terjadinya tunggakan.
 - (5) Teliti perkembangan kemampuan dan iktikad baik nasabah.
 - (6) Teliti apakah nasabah memenuhi kewajiban pelunasan angsuran dan pembayaran dengan baik, atau apakah debitur tidak menunggak.
- 2) *Control by Exception* (pengawasan terhadap hal-hal yang masih menyimpang)
 - 3) *Verband Control* (pemeriksaan atas hal-hal yang saling berhubungan)
 - 4) Inspeksi *on the spot*

Pengawasan fisik adalah pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan langsung di tempat perusahaan/kegiatan usaha nasabah.

a) Tujuan pengawasan fisik:

- (1) Mengecek kebenaran seluruh keterangan ataupun data serta laporan yang disampaikan nasabah, dengan membandingkan jumlah dan kondisinya secara fisik.
- (2) Secara langsung melihat dan meneliti keadaan usaha nasabah meliputi kapasitas produksinya/omzet penjualan, tingkat kesibukan kerja di unit produksi ataupun ramainya pembeli di bagian penjualan/toko; dilakukan dengan wawancara

langsung dengan debitur tentang seluruh aktivitas perusahaannya ataupun wawancara dengan para pelanggannya.

- (3) Secara tidak langsung mengingatkan nasabah bahwa Bank menaruh perhatian besar terhadap kelancaran usaha nasabah, dan menjadi mitra yang baik untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapinya.
- (4) Mendidik nasabah agar selalu menyampaikan laporan tentang seluruh kegiatannya sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

b) Jadwal pengawasan

- (1) Pengawasan fisik rutin. Pengawasan ini seyogyanya dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam tiga bulan pada tiap nasabah. Namun dengan terkendalanya jumlah tenaga *Account Officer* maka untuk nasabah yang dianggap mampu membayar angsuran dan mempunyai iktikad baik, bisa saja tidak dilakukannya monitoring sama sekali. Nasabah yang mendapat fasilitas yang lebih besar jumlahnya dengan resiko dan kolektibilitas yang mengarah kepada *non-performing*, pengawasannya lebih intensif, minimal dilakukan setiap bulan bahkan setiap harinya.
- (2) Pengawasan fisik insidental/pemeriksaan mendadak dilakukan setiap saat bila diperlukan, terutama bila terlihat

ada tanda-tanda nasabah mengalami kendala sehingga pemenuhan kewajibannya kepada Bank juga mengalami gangguan sehingga mengarah menjadi bermasalah. Gejala yang harus diwaspadai, mulai muncul tunggakan, diperolehnya informasi dari pihak ketiga yang berdampak pada citra nasabah, saat pembiayaan jatuh tempo, nasabah mengajukan perpanjangan dan lain-lain.³⁶

5. Aspek-aspek pengawasan pembiayaan

Pengawasan pembiayaan mengandung tiga aspek pokok, yaitu:

- a. Aspek administratif; meliputi penguasaan dan penatausahaan proses kegiatan pembiayaan, sejak awal sampai kepada pelunasan, pemacetan, dan penghapusan pembiayaan. Aspek administratif ini bertujuan memperkuat posisi menghadapi fluktuasi bisnis yang akan mempengaruhi pengembalian pembiayaan oleh debitur sesuai jadwalnya.
- b. Aspek *supervise*; secara terus menerus mengikuti perkembangan pembiayaan dan usaha debitur, agar mampu mengetahui *actual perfomance credit* yang tercermin pada kolektibilitasnya. Aspek ini bertujuan agar dapat secara dini mengambil langkah-langkah atau strategi untuk pembinaan, penyehatan, penyelamatan pembiayaan.
- c. Aspek penagihan; penarikan kembali pembiayaan sesuai jadwal, dengan tidak mengganggu jalannya kegiatan usaha debitur, kecuali

³⁶Vetihzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic*. . . .h.542-546

ada sinyal bahwa ada penurunan mutu pembiayaan yang terus menerus, agar terhindar dari kerugian. Aspek penagihan telah *built in* pada setiap kegiatan pengawasan pembiayaan, karena masalah waktu keterlambatan pembayaran kembali merupakan tolak ukur dari mutu pembiayaan itu sendiri.³⁷

C. Pembinaan Pembiayaan

Didalam kamus perbankan Indonesia dijelaskan pembinaan kredit atau pembiayaan merupakan usaha yang dilakukan Bank, berupa bimbingan, pengawasan, petunjuk, dan bantuan lainnya untuk menghindarkan kemacetan kredit atau pembiayaan.³⁸

Pembinaan pembiayaan adalah upaya yang dilakukan Bank dalam mengelola pembiayaan bermasalah agar dapat diperoleh hasil yang optimal sesuai dengan tujuan pemberian pembiayaan tersebut.³⁹ Dengan kata lain dapat meningkatkan usaha anggota atau memperbaiki kualitas usaha anggota. Pembinaan pembiayaan adalah upaya pembinaan yang berkesinambungan (mulai dari pencairan pembiayaan sampai dengan pembiayaan dibayar lunas termasuk pemecahan masalahnya) dan dilakukan oleh pejabat kredit atau pembiayaan yang berwenang. Pembinaan menyangkut penilaian perkembangan usaha debitur, penggunaan pembiayaan maupun perlindungan

³⁷Veithzal Rivai, Andria Permata Veithzal, *Islamic*. . . .h562-563

³⁸Tim Penyusun Kamus Perbankan Indonesia, *Kamus* ...h. 96

³⁹Veithzal Rivai, *et al.*, *Commercial* . . .,h.241

kepentingan Bank, baik yang dilakukan secara administratif maupun secara langsung.⁴⁰

Pembinaan secara administratif dilakukan dibelakang meja berdasarkan laporan-laporan dari anggota, yang mencakup analisis laporan yang diterima dari anggota, mengambil langkah-langkah untuk bahan pertimbangan dilapangan, memberikan informasi perkembangan pembiayaannya dan meminta tindakan segera. Pembinaan di lapangan dilakukan dengan mengadakan kunjungan ketempat usaha anggota, yang meliputi penelitian tentang pembiayaan yang diberikan dapat mengembangkan atau meningkatkan perkembangan usaha, terpeliharanya manajemen usaha dengan baik, perkembangan usaha anggota setelah diberi pembiayaan.

Tindakan yang dapat digolongkan upaya pembinaan pembiayaan adalah penagihan oleh petugas Bank. Jika tindakan oleh petugas Bank dalam rangka penyelesaian pembiayaan bermasalah ini mengalami kegagalan, maka harus diadakan evaluasi terhadap kondisi nasabah. Alternatif tindakan berikutnya yang ditempuh harus dapat dibuktikan secara kuantitatif merupakan tindakan yang paling menguntungkan bagi Bank yang meliputi:⁴¹

- a. Penjadwalan kembali/*rescheduling* (R₁).
- b. Persyaratan kembali/*reconditioning* (R₂).
- c. Penataan kembali/*restructuring* (R₃)
- d. Bimbingan manajemen/*management assistancy* (M)

⁴⁰Suhardjono, *Manajemen Perkreditan Usaha Kecil Dan Menengah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), h. 246

⁴¹Veithzal Rivai, dkk, *Credit*. . ., h. 455-456

- e. Penyertaan Bank (PB)
- f. Subrogasi (S)
- g. Novasi (N)
- h. Penebusan jaminan (PJ)
- i. Kompensasi (KO)
- j. Likuidasi jaminan (L)
- k. Keringanan tunggakan bagi hasil, denda, ongkos (KE)
- l. Penyelesaian secara hukum melalui Pengadilan Negeri (PN),

dengan tahap-tahap somasi, parate eksekusi, dan gugatan.

D. Pembiayaan Bermasalah

Ada beberapa pengertian pembiayaan bermasalah, yaitu:⁴²

- a. Pembiayaan yang didalam pelaksanaannya belum mencapai/memenuhi target yang diinginkan oleh pihak Bank.
- b. Pembiayaan yang memiliki kemungkinan timbulnya resiko di kemudian hari bagi Bank dalam arti luas.
- c. Mengalami kesulitan didalam penyelesaian kewajiban-kewajibannya, baik dalam bentuk pembayaran kembali pokok dan/atau pembayaran bagi hasil, denda keterlambatan serta ongkos-ongkos Bank yang menjadi beban debitur yang bersangkutan.
- d. Pembiayaan dimana pembayaran kembalinya dalam bahaya, terutama apabila sumber-sumber pembayaran kembali yang diharapkan diperkirakan tidak cukup untuk membayar kembali

⁴²Veithzal Rivai, dkk, *Credit ...*h. 397-398

- pembiayaan, sehingga belum mencapai/memenuhi target yang diinginkan kembali oleh Bank.
- e. Pembayaran dimana terjadi cedera janji dalam pembayaran kembali sesuai perjanjian, sehingga terdapat tunggakan, atau ada potensi kerugian di perusahaan debitur sehingga memiliki kemungkinan timbulnya risiko di kemudian hari bagi Bank dalam arti luas.
 - f. Pembiayaan golongan perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, dan macet serta golongan lancar yang berpotensi menunggak.

1. Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah

Yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah adalah berasal dari nasabah, dan dapat juga berasal dari Bank. Adapun faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah tersebut adalah:

a. Dari pihak Bank

Dalam hal ini pihak analisis pembiayaan kurang teliti baik dalam mengecek kebenaran dan keaslian dokumen maupun salah dalam melakukan perhitungan-perhitungan dengan rasio-rasio yang ada. Akibatnya apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Kemacetan suatu pembiayaan dapat pula terjadi akibat solusi dari pihak analisis pembiayaan dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara tidak objektif.

b. Dari pihak nasabah, ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah yang berasal dari nasabah, yaitu:

- 1) Nasabah menyalagunakan pembiayaan yang diperolehnya.
- 2) Nasabah kurang mampu mengelola usahanya.
- 3) Nasabah beritikad kurang baik.⁴³

2. Gejala Dini Timbulnya Pembiayaan Bermasalah

Jika Bank tidak ingin rugi karena pembiayaan yang diberikan menjadi bermasalah, Bank harus mampu mengidentifikasi gejala-gejalanya secara dini sehingga dapat segera mengambil langkah penanganan sebelum masalahnya menjadi semakin parah.

Perlu diketahui bahwa pembiayaan tidak menjadi bermasalah secara tiba-tiba tanpa gejala. Pada umumnya pembiayaan berkembang menjadi bermasalah melalui tahapan yang ada gejalanya.

Adapun gejala dini tersebut dapat dideteksi dari keadaan-keadaan sebagai berikut:

- a. Ada tunggakan,
- b. Mengajukan perpanjangan,
- c. Kondisi keuangan menurun,
- d. Laporan keuangan terlambat atau yang tadinya selalu diaudit akuntan menjadi tidak,
- e. Saldo rata-rata giro menurun atau sering *overdraft*,
- f. Hubungan dengan Bank semakin renggang, menghindar setiap kali dihubungi,
- g. Penurunan nilai/hilangnya agunan,

⁴³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada: 2003), h.102

- h. Penggunaan pembiayaan tidak sesuai rencana,
- i. Masalah keluarga,
- j. Memberikan laporan tidak benar,
- k. Tidak mau dikunjungi tempat usahanya,
- l. Keterlibatan dalam usaha lain dalam diam-diam,
- m. Informasi negatif.⁴⁴

3. Penggolongan Nasabah Bermasalah

a. Iktikad Nasabah

Untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah dinilai berdasarkan penilaian mengenai kemauan dan ketersediaannya untuk:

- 1) Berinisiatif dan aktif melakukan negosiasi dengan Bank,
- 2) Memikul beban kerugian yang akan ditetapkan sebagai hasil negosiasi.
- 3) Mempunyai rencana restrukturisasi atau akan menyampaikan rencana restrukturisasi untuk dibicarakan dengan Bank.

b. Prospek Usaha Nasabah

- 1) Potensi perusahaan/nasabah untuk menghasilkan arus kas yang positif.
- 2) Prospek pasar produk atau jasa yang dihasilkan.
- 3) Peluang peningkatan efisiensi dan daya saing.

c. Pembiayaan Bermasalah yang Masih Mempunyai Prospek

⁴⁴ Veithzal Rivai, dkk, *Credit...* h. 239-240

Pembiayaan bermasalah yang masih mempunyai prospek adalah pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang sedang mengalami kesulitan yang setelah diidentifikasi dan dievaluasi permasalahannya disimpulkan bahwa debitur masih mempunyai harapan untuk diperbaiki kolektibilitas pembiayaannya.

d. Pembiayaan Bermasalah yang Sudah Tidak Mempunyai Prospek

Pembiayaan bermasalah yang sudah tidak mempunyai prospek adalah pembiayaan yang diberikan kepada debitur yang mengalami kesulitan, yang setelah diidentifikasi dan dievaluasi permasalahannya disimpulkan bahwa debitur sudah tidak ada harapan lagi untuk diperbaiki kolektibilitas pembiayaannya dan sumber pelunasan pembiayaannya hanya diharapkan dari usaha lain atau menjual agunan/kekayaan perusahaan.⁴⁵

4. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

Dalam kebijakan pembiayaan perbankan juga harus diatur dan dicantumkan tata cara penyelesaian pembiayaan bermasalah, minimal mencakup:

a. Pendekatan Pembiayaan Bermasalah

- 1) Tidak membiarkan atau bahkan menutup-nutupi adanya pembiayaan bermasalah.
- 2) Harus menyeleksi secara dini adanya pembiayaan bermasalah atau diduga akan menjadi pembiayaan bermasalah.

⁴⁵Veithzal Rivai, dkk, *Credit...* h. 237-238

- 3) Penanganan pembiayaan bermasalah atau diduga akan menjadi pembiayaan bermasalah juga harus dilakukan secara dini dan sesegera mungkin.
 - 4) Tidak melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan cara *plafondering*.
 - 5) Tidak boleh melakukan pengecualian dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah termasuk pembiayaan kepada group.
- b. Pembiayaan dalam pengawasan khusus
- 1) Setiap bulan wajib menyusun daftar atas kualitas.
 - 2) Selanjutnya mengawasi secara khusus pembiayaan-pembiayaan yang termasuk dalam daftar pembiayaan bermasalah dan segera melakukan penyelesaiannya.
- c. Evaluasi pembiayaan bermasalah, wajib melakukan evaluasi terhadap daftar pembiayaan dalam pengawasan khusus dan hasil penyelesaiannya, serta menghitung persentasenya terhadap total pembiayaan.
- d. Penyelesaian pembiayaan bermasalah
- Apabila jumlah seluruh pembiayaan yang kualitasnya tergolong bermasalah dan telah berusaha mencapai persentase tertentu dari pembiayaan secara keseluruhan, maka wajib:
- 1) Membuat laporan pembiayaan bermasalah secara tertulis.
 - 2) Membuat satuan kerja/kelompok/tim kerja penyelesaian pembiayaan bermasalah.

- 3) Menyusun program penyelesaian pembiayaan bermasalah.
 - 4) Melaksanakan program penyelesaian pembiayaan bermasalah.
 - 5) Mengevaluasi efektifitas program penyelesaian pembiayaan bermasalah.
- e. Penyelesaian terhadap pembiayaan yang tidak dapat ditagih
- Upaya-upaya yang dapat dilakukan, antara lain:
- 1) Satuan kerja mengusulkan cara-cara penyelesaian pembiayaan bermasalah yang sudah tidak dapat ditagih kepada direksi.
 - 2) Satuan kerja melaksanakan penyelesaian pembiayaan yang tidak dapat ditagih sesuai dengan cara penyelesaian yang disetujui direksi.
 - 3) Daftar pembiayaan yang tidak dapat ditagih, cara, dan pelaksanaan penyelesaiannya wajib segera melaporkan secara tertulis kepada direksi dan komisaris untuk kemungkinan dibawa ke RUPS.⁴⁶

Adapun dijelaskan juga tahapan penyelesaian pembiayaan bermasalah dimana penyelesaian di sini diartikan pengakhiran hubungan debitur dengan likuidasi, penjualan aset, atau penjualan perusahaan. Kewajiban membayar dari debitur diselesaikan sekaligus dengan sumber dana dari:

- a. Hasil perusahaan nasabah yang dibiayai,
- b. Hasil usaha lain,

⁴⁶Vethzal Riva dan Andria Permata Veithzal, *Islamic...* h. 207

- c. Penjualan aset perusahaan,
- d. Penjualan kekayaan pribadi,
- e. Sumber-sumber lainnya.

Tindakan ini dilaksanakan apabila:

- a. Nasabah nakal dan tidak kooperatif,
- b. Sudah dilakukan berbagai cara penyelamatan, tetapi tidak berhasil,
- c. Perusahaan tidak mempunyai prospek,
- d. Kegagalan program penyelamatan akan menyulitkan Bank.

Penyelesaian dilaksanakan dengan dua macam kondisi berikut:

- a. Sukarela

Penjualan secara sukarela oleh nasabah biasanya mendapatkan harga lebih tinggi daripada likuidasi paksaan oleh kreditor selain adanya biaya-biaya likuidasi.

- b. Paksaan, dilakukan apabila:

- 1) Iktikad debitur buruk,
- 2) Prospek usaha tidak ada,
- 3) Posisi agunan kuat.

Pada dasarnya Bank tidak menghendaki likuidasi sebab:

- a. Memerlukan proses hukum lama,
- b. Menimbulkan iktikad buruk nasabah, antara lain membiarkan alat-alat produksi tanpa perawatan/pemeliharaan,
- c. Harga penjualan rendah nilainya.⁴⁷

⁴⁷Veithzal Rivai, *et al.*, *Commercial . . .*,h. 241

Apabila pembiayaan bermasalah menjadi macet dan menurut pertimbangan Bank sudah sulit untuk ditagih, pembiayaan tersebut dapat dihapuskan dalam arti,

- a. Dihapuskan dari pembukuan dan dicatat secara terpisah,
- b. Mengurangi cadangan penghapusan piutang,
- c. Menjadi beban laba/rugi,
- d. Tidak menghapuskan piutang Bank kepada debitur.

BAB III

GAMBARAN UMUM BNI SYARIAH

A. Profil Lembaga

1. Sejarah Singkat PT Bank BNI Syariah

Krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem Perbankan Syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem Perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 Kantor Cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan Syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*Office Channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Didalam pelaksanaan operasional Perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek Syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan Syariah.⁴⁸

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009.

⁴⁸BNI Syariah, link: <https://bank.bnisyariah.co.id>

Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan Perbankan Syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk Perbankan Syariah juga semakin meningkat.

Untuk cabang BNI Syariah Cabang Bengkulu diresmikan pada bulan April 2012. Pada September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 *Payment Point*.⁴⁹

2. Visi dan Misi PT Bank BNI Syariah

Sebagai lembaga keuangan yang mencoba untuk membentuk dan membangun hubungan baik dengan berbagai masyarakat Indonesia, PT Bank BNI Syariah bangga bila upayanya dalam membantu perkembangan dan pemberdayaan masyarakat menjadikan PT Bank BNI Syariah sebagai Bank pilihan masyarakat. Oleh karena itu PT Bank BNI Syariah mempunyai visi dan misi dalam keberlangsungan perusahaannya.

⁴⁹BNI Syariah, link: <https://bank.bnisyariah.co.id>

a. Visi PT Bank BNI Syariah

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi PT Bank BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan peduli kepada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa Perbankan Syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

B. Produk dan Operasionalisasinya

1. Lingkungan Makro Bank BNI Syariah

Sistem pembiayaan pada PT Bank BNI Syariah menggunakan beberapa akad yaitu *mudharabah*, *murabahah*, *musyarakah*, *rahn*, *qardh* dan *Murabahah*. Pengertian dari akad *mudharabah* adalah akad yang dilakukan antara pemilik modal (*shahibul mal*) dengan pengelola (*mudharib*) dimana nisbah bagi hasil disepakati diawal, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal.

Murabahah adalah akad jual beli dimana harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Jenis dan jumlah barang

dijelaskan dengan rinci. Barang diserahkan setelah akad jual beli dan pembayaran bisa dilakukan secara mengangsur/cicilan atau sekaligus.

Musyarakah adalah akad antara dua pemilik modal atau lebih untuk menyatukan modalnya pada usaha tertentu, sedangkan pelaksanaannya bisa ditunjuk salah satu dari mereka. Akad ini diterapkan pada usaha/proyek yang sebagiannya dibiayai oleh lembaga keuangan sedangkan selebihnya dibiayai oleh nasabah.

Rahn adalah akad menggadaikan suatu barang dari satu pihak ke pihak yang lain, dengan uang sebagai gantinya. Lembaga keuangan tidak menarik manfaat apapun kecuali biaya pemeliharaan atau keamanan barang tersebut.

Sedangkan *Qardh* adalah pembiayaan kepada nasabah untuk dana talangan segera dalam jangka waktu yang relatif pendek, dan dana tersebut dikembalikan secepatnya sejumlah uang yang digunakan. Dalam transaksi ini, nasabah hanya mengembalikan pokok.

Ijarah adalah akad sewa menyewa barang antara kedua belah pihak, untuk memperoleh manfaat dari barang tersebut. Akad sewa yang terjadi antara pemilik barang dengan penyewa dengan cicilan sewa yang sudah termasuk cicilan pokok harga barang sehingga pada akhir masa perjanjian penyewa dapat membeli barang tersebut dengan sisa harga yang kecil atau diberikan saja oleh Bank.

2. Produk dan Jasa Bank BNI Syari'ah
 - a. Produk Penghimpun Dana

1) Tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI adalah: “Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syara tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu.” Tabungan iB Hasanah merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* atau simpanan berdasarkan akad *wadiah*.

2) Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan iB Prima Hasanah menurut para bankir “Simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima BNI Syariah,” yang dikelola berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

3) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah: “Simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan.”⁵⁰

⁵⁰Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

4) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah: “Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi.”

5) Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan iB Baitullah Hasanah adalah tabungan dengan akad *Mudharabah* atau *Wadiah* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

6) Tabunganku iB

Tabungan iB adalah “Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung.”

7) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah “simpanan transaksional untuk anda para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan. Dikelola berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*, dengan bagi hasil yang kompetitif, dan dikelola berdasarkan pada prinsip Syariah.

8) Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah “adalah produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad *wadiah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

9) Giro iB Hasanah

Definisi Giro iB Hasanah adalah: “Simpanan transaksional dalam mata uang rupiah (IDR) yang penarikannya dilakukan dengan *cek* atau *bilyet giro* (BG)”.

10) Deposito iB Hasanah

Definisi Deposito iB Hasanah adalah: “Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah (IDR) ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo”.

b. Produk Penyaluran Dana dan Prosedur Pembiayaan

1) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah merupakan “fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad *murabahah* (jual beli)”.⁵¹

a) Keunggulan:

- (1) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT ANTAM.

⁵¹Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

- (2) Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas.
- (3) Biaya administrasi yang ringan mulai dari Rp. 50.000.
- (4) Margin kompetitif.
- (5) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis.
- (6) Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun.
- (7) Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp. 150.000.000.

b) Prosedur pembiayaan emas iB Hasanah

Dokumen yang dibutuhkan

- (1) Formulir Permohonan Pembiayaan
- (2) Fotocopy KTP
- (3) Fotocopy NPWP (untuk permohonan Rp. 50.000.000,- keatas)
- (4) Fotocopy Kartu Identitas Pegawai (untuk pegawai)

Persyaratan:

- (1) Berstatus sebagai pegawai aktif / profesional / pengusaha/lainnya.
- (2) Pemohon minimal berusia 21 tahun, pada saat pembiayaan lunas berusia maksimum : 55 tahun untuk

pegawai (usia pensiun), 60 tahun untuk kalangan profesional dan pengusaha.

(3) Mempunyai penghasilan tetap dan kemampuan mengangsur.

2) Griya iB Hasanah

Definisi dari Griya iB Hasanah adalah: “Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

a) Keunggulan dari produk Griya iB Hasanah ini yaitu:

(1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah Minimal pembiayaan Rp 25 juta dan maksimum Rp 5 milyar

(2) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran

(3) Uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan

(4) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas

- (5) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

b) Prosedur pembiayaan Griya IB Hasanah

Persyaratan

- (1) WNI.
- (2) Berusia minimal 21 tahun dan maksimal pada saat pensiun, pembiayaan harus lunas.
- (3) Mempunyai penghasilan yang tetap dengan masa kerja sekurang-kurangnya selama 2 tahun.
- (4) Mengisi formulir dan dokumen-dokumen yang diperlukan di bank BNI Syariah.

Prosedur

- (1) Mengisi formulir pembiayaan di kantor cabang BNI Syariah.
- (2) Menyerahkan fotocopy KTP, KK, Surat Nikah.
- (3) Menyerahkan Asli Surat keterangan kerja.
- (4) Menyerahkan Slip gaji 3 bulan terakhir.
- (5) Menyerahkan rekening korang tabungan aktif 3 bulan terakhir.
- (6) Menyerahkan copy Sertifikat, imb dan PBB 3 tahun terakhir (rumah yang akan ditake over).

- (7) Menyerahkan copy akad pembiayaan di bank sebelumnya dan copy rekening pinjaman 6 bulan terakhir.
- (8) Pembiayaan kpr ditempat lama harus sudah berjalan minimal 1 tahun.

3) Multijasa iB Hasanah

Multijasa iB Hasanah (*Ijarah Multijasa*) adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.”

- a) Keunggulan dari produk Multijasa iB Hasanah ini adalah:
 - (1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
 - (2) Minimal pembiayaan Rp 5 juta dan maksimum Rp 500 juta
 - (3) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun
 - (4) Uang muka ringan
 - (5) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

b) Akad yang digunakan adalah *Ijarah*, dengan persyaratan:

- (1) Warga Negara Indonesia
- (2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pensiun pembiayaan harus lunas
- (3) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun
- (4) Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan

4) Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan UU/ Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.”

a) Keunggulan produk ini yaitu:

- (1) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- (2) Minimal pembiayaan Rp 25 juta dan maksimum Rp 2 milyar
- (3) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun
- (4) Uang muka ringan

- (5) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas
- (6) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

b) Prosedur pembiayaan Multiguna

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/ atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai

Akad Murabahah atau Ijarah Multijasa, dengan persyaratan:

- (1) Warga Negara Indonesia.
- (2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- (3) Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
- (4) Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

5) Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh)

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

a) Keunggulan:

- (1) Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- (2) Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/ mertua, suami/ istri, dan anak-anak.
- (3) Maksimum pembiayaan Rp. 200 juta.
- (4) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah *payroll* BNI atau BNI Syariah.
- (5) Tanpa agunan untuk nasabah *payroll* BNI Syariah.
- (6) Uang muka ringan.
- (7) Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas.
- (8) Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.
- (9) Akad: Ijarah Multijasa

b) Persyaratan

- (1) Warga Negara Indonesia.
- (2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas.
- (3) Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.
- (4) Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

c) Ketentuan Biaya

Biaya Asuransi, Biaya Administrasi, Notaris, Materai,
dll: sesuai ketentuan yang berlaku.

6) *iB Hasanah Card*

iB Hasanah Card adalah “salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. *iBHasanah Card* merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.”

Produk Fitur Unggulan *iBHasanah Card*, yaitu

- a) Sesuai tuntunan syariah
- b) Diterima diseluruh dunia
- c) Biaya ringan
- d) Transaksi untuk kebutuhan bisnis atau wirausaha
- e) Otodebet zakat, infaq, sedekah, dan wakaf uang
- f) Inspirasi Umroh *iBHasanah Card*

7) *Oto iB Hasanah*

Oto iB Hasanah adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.” Akad yang digunakan pada produk *Oto iB Hasanah* adalah *murabahah*.⁵²

⁵²Data PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

Keunggulannya adalah:

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Minimal pembiayaan Rp 5 juta dan maksimum Rp 1 milyar
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun
- d) Uang muka ringan dan khusus kendaraan bermotor roda 2 dengan pola kerjasama uang muka tidak diwajibkan
- e) Angsuran tidak berubah sampai lunas
- f) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

8) Tunas Usaha iB Hasanah

Tunas Usaha iB Hasanah adalah “pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.”

Keunggulan:

- a) Proses cepat dan mudah
- b) Uang muka ringan minimal 10%
- c) Minimal pembiayaan Rp. 5 Juta s/d Rp. 500 Juta
- d) Jangka waktu maksimal 3 tahun

9) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah adalah “fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.”

Keunggulan produk ini adalah:

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun
- c) *Plafond* pembiayaan minimal Rp 50 juta dan maksimum Rp 1 milyar
- d) Pembayaran angsuran dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

10) Gadai Emas iB Hasanah

Gadai Emas iB Hasanah atau juga disebut pembiayaan *rahn* adalah “penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank. Sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.”

Keunggulan produk ini adalah:

- a) Proses menggadai yang sangat sederhana dan tidak berbelit-belit dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Murah dan tarif dihitung secara harian
- c) Jangka waktu 3 bulan dan bisa diperpanjang
- d) Pembiayaan gadai diberikan sebesar 97% untuk emas lantakan dan 80% untuk emas perhiasan
- e) Barang agunan aman karena diasuransikan
- f) Diberikan fasilitas kartu ATM yang dapat ditarik tunai di seluruh jaringan BNI sehingga memudahkan nasabah, disamping lebih aman karena pembiayaan nasabah langsung masuk rekening Tabungan iB Hasanah.

11) CCF iB Hasanah

Cash Collateral Financing iB Hasanah (CCF iB Hasanah) adalah “pembiayaan yang dijamin dengan *cash*, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah.”

Keunggulan:

- a) Memberi kemudahan kepada nasabah yang mempunyai Simpanan Rupiah atau pun valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara cepat.
- b) Maksimum pembiayaan sebesar 90% (untuk simpanan rupiah) dan 60% (untuk simpanan valas USD) dari jumlah

nominal Deposito/Tabungan/Giro atas nama yang dijamin.

- c) Maksimal jangka waktu selama 12 bulan (untuk simpanan rupiah) dan 3 bula(untuk simpanan Valas USD).

C. Struktur Organisasi dan Manajemen

Di Indonesia setiap organisasi yang sangat sederhana maupun organisasi yang sangat kompleks, masalah penyusunan organisasi menjadi hal yang penting dan sangat diperlukan. Hal ini dilakukan agar setiap karyawan mengetahui tugasnya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.

Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu menggunakan desain model horizontal, model ini dibuat dengan menarik garis secara horizontal dengan pembagian fungsional masing-masing bersama tugasnya masing-masing.⁵³

Adapun fungsi pokok masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*
 - a. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
 - b. Mengkoordinir Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan tahunan cabang.

⁵³Data PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

- c. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.

2. *Operational Manager*

- a. Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan.
- b. Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan, pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan.

Operational Manager membawahi:

- a. *Customer Service Head* (CSH)
- b. *Operational Head* (OH)
- c. *General Affairs Head* (GAH)

3. *Branch Internal Controller* (BIC)

- a. Membantu kepala cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan cabang.
- b. Memelihara kecermatan dan ketelitian data *accounting*, informasi keuangan serta laporan-laporan lain
- c. Mendorong dipatuhinya ketepatan atau kebijakan yang digariskan oleh kantor pusat, kantor cabang maupun Bank Indonesia.

4. *SME Financing Head* (SFH)

- a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan produktif.

- b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat.
- c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan produktif.

SFH membawahi: *SME Account Officer (SAO)*

5. *Consumer Sales Head (SH)*

- a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan konsumtif dan pendanaan.
- b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi setempat.
- c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan konsumtif dan produk-produk perbankan lainnya.

SH membawahi:

- a. *Sales Officer (SO)*
- b. *Sales Assistent (SA)*

6. *Consumer Processing Head (CPH)*

- a. Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan atau *cross clearing* telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit.
- b. Memastikan kebenaran administrasi atas pembiayaan yang diberikan.
- c. Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya.

CPH membawahi:

- a. *Consumer Processing Assistant (CPA)*

b. *Collection Assistant (CA)*

7. *Customer Service Head (CSH)*

- a. Menyelenggarakan dan melakukan pemantauan layanan.
- b. Menyusun target untuk pencapaian Indeks Kualitas Pelayanan (IKP).
- c. Memeriksa aplikasi pembukaan rekening dan transaksi harian.

CSH membawahi:

a. *Customer Service (CS)*

b. *Teller*

8. *Operational Head (OH)*

- a. Memeriksa mutasi harian.
- b. Memastikan kebenaran posting.
- c. Menyiapkan penyelenggaraan akad-akad pembiayaan dan pengadministrasiannya.

OH membawahi:

a. *Financing Support Assistant (FSA)*

b. *Operational Assistant (OA)*

9. *General Affairs Head (GAH)*

- a. Mengelola secara optimal fasilitas fisik cabang untuk menunjang pelayanan kantor cabang.
- b. Menyediakan dan mensupport kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fasilitas cabang.
- c. Mengawasi dan menyusun penyelenggaraan administrasi aset cabang.

GAH membawahi *Administration Assistant* (ADA).

Tabel 3.1

Daftar Pegawai BNI Syariah Cabang Bengkulu⁵⁴

No	Nama Pegawai	Posisi
1	Amiruddin Umar	Branch Manager
2	Wahyu Kota Bumi	Operational Manager
3	Rachmat Putra	SMEFH
4	Novan Zaman .H	FAH
5	Rahmi Andriani	Sales Head
6	Rahma Hasanuddin	CSH
7	Novlen Hartati	PH
8	Trisnu Edy Winata	Sales Operational
9	Adietya Muhlizar	SMEAO
10	Fahrul Asfira	PA
11	Bella Anindita Putri	PA
12	Ray Nandi Pratama	CA
13	Nine Aprilianti	FA
14	Gina Erlinda	FA
15	Ruri Inayati	CS
16	Ade Nova Subrata	PA
17	Uciany Prastiamukti	FAA
18	Nofrianda Karnak	BOH
19	Boby Hardiansyah .P	SA
20	Muhammad Arifin	Teller
21	Rapika Kusumanti	Teller
22	Rahmatin Nadia	ADA
23	Helna Tri Agustini	SA
24	Tita Melina	SME
25	Rahmat Putrado	BIC
26	Diga	Trainee
27	Mutia Hany	Trainee
28	Handriko	Trainee
29	Radias Sundoro	
30	Muhammad Iqbal	FA
31	Erlin Priandi	DS
32	Herman Fauzi	Driver
33	Eka Aprianto	Driver
34	Eka Wartono	Driver
35	Gatra Styo Widayat	Pelayan

⁵⁴Data PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

36	Mardiansyah	Cleaning
37	Slamet Santoso	Security
38	Nurdiyanto	Security
39	Komar Iswari	Security
40	Miko Sutomo	Security
41	Mulyadi Kadri	Driver
42	Alvianda Eko Wiratama	DS
43	Egi Edwin Putra	Security

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Account Officer dalam Pembiayaan

Berdasarkan hasil wawancara langsung di BNI Syariah, dikatakan sebagaimana kita ketahui bahwa bidang pembiayaan merupakan inti dalam pengelolaan Perbankan. Demikian pula, pendapatan Bank yang terbesar berasal dari kegiatan bidang pembiayaan. *Account Officer* bertugas mencari peluang-peluang bisnis baru terutama di sektor pembiayaan. Di BNI Syariah, *Account Officer* bertugas memproses calon nasabah (pembiayaan) sehingga menjadi nasabah, serta melakukan pengawasan dan membina nasabah tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjaman.⁵⁵

Account Officer bertanggung jawab dalam pembiayaan produktif. Kredit produktif atau pembiayaan produktif adalah bentuk kredit atau pembiayaan yang bertujuan untuk memperlancar jalannya proses produksi, mulai dari saat pengumpulan bahan mentah, pengolahan, sampai pada proses penjualan barang-barang yang sudah jadi. Tujuannya adalah untuk memungkinkan si penerima kredit dapat mencapai tujuannya yang apabila tanpa kredit atau pembiayaan tersebut tidak

⁵⁵Wawancara Pribadi dengan Adietya Muhlizar bagian *Account Officer* BNI Syariah Cabang Bengkulu, 11 April 2017

mungkin dapat diwujudkan. ⁵⁶ Sebagai *Account Officer*, ia memiliki peran ganda dimana di satu pihak sebagai aparat Bank yang dituntut untuk mencapai sasaran Bank, sedangkan dilain pihak harus mengusahakan agar nasabahnya memperoleh kepuasan atas pelayanan. Sebagai *Account Officer* mereka harus tau kondisi nasabahnya, karena dalam studi pemasaran ada yang disebut dengan layanan purnajual. Dalam pembiayaan konsumtif, biasanya nasabah hanya dilakukan pengawasan supaya pembiayaan yang diberikan tidak macet. Berbeda dengan pembiayaan produktif, setelah pembiayaan diberikan, *Account Officer* berkewajiban menjaga hubungan atau *maintain* dengan nasabah. Dalam hal ini, bisa dikatakan juga seorang *Account Officer* dalam pembiayaan produktif terkesan bahwa *Account Officer* tersebutlah yang memiliki usaha tersebut. Dengan adanya layanan purnajual tersebut, diharapkan nasabah akan loyal terhadap Bank dan tidak pindah ke Bank lain.⁵⁷

Dalam struktur pembiayaan, pelaksanaan *Dual Control* dalam kegiatan pemberian fasilitas pembiayaan kepada debitur melekat di dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab unit *Account Officer* diantaranya:

- a. Menerima surat permohonan pembiayaan nasabah beserta lampiran-lampirannya.

⁵⁶Veithzal Rivai, dkk, *Bank and Financial Institution Management conventional & sharia aystem*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), h. 441-441

⁵⁷Wawancara Pribadi dengan Adietya Muhlizar bagian *Account Officer* BNI Syariah Cabang Bengkulu, 11 April 2017

- b. Meneliti kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan, terutama yang menyangkut aspek yuridis, aspek keuangan dan aspek jaminan.
- c. Melakukan inspeksi *on the spot* ke lokasi nasabah, hasilnya dituangkan dalam laporan kunjungan nasabah dengan tujuan untuk mengecek kebenaran data-data keuangan dan usaha yang disampaikan calon debitur serta mengecek agunan yang akan diserahkan, meliputi status kepemilikannya, banyaknya, taksiran nilainya, marketabilitas dan lain-lain.
- d. Selanjutnya dilakukan analisis yang meliputi penilaian kemungkinan resiko pembiayaan, menghitung *relationship* yang diharapkan dari pembiayaan yang diberikan, menganalisis data pendukung dan keadaan pasar, menilai kesehatan dan kemampuan nasabah mengembalikan pembiayaan berdasarkan kelayakan usaha dan menghasilkan laba, merekomendasikan persetujuan pemberian pembiayaan kepada *Account Officer supervisor* atau pemimpin cabang.
- e. Setelah usulan dan rekomendasi disetujui, meminta bantuan unit *loan administration* untuk mempersiapkan perjanjian pembiayaan dan perjanjian *accessior*. Apabila besar pembiayaan yang dimohonkan melampaui wewenang *branch manager*, maka diusulkan ke kantor pusat atau unit lainnya. Setelah surat keputusan pembiayaan diterima, maka disiapkan perjanjian pembiayaan dan perjanjian *accessor*-nya.

- f. Setelah perjanjian pembiayaan ditandatangani, diserahkan kepada unit *loan administration* menggunakan memo penyerahan.

2. Pengawasan dan Pembinaan Pembiayaan

a. Pengawasan Pembiayaan

Pengawasan pembiayaan yang dilakukan dengan memantau/memonitor perkembangan kegiatan nasabah secara langsung, yaitu melakukan pengawasan secara fisik ke tempat lokasi nasabah atau inspeksi *on the spot*, bertujuan untuk:

- 1) Mengecek kebenaran seluruh keterangan atau data dan laporan yang disampaikan nasabah
- 2) Secara langsung melihat dan meneliti keadaan usaha nasabah.
- 3) Secara tidak langsung mengingatkan nasabah bahwa lembaga keuangan menaruh perhatian besar atas kelancara kegiatan usahanya.

Dari hasil inspeksi secara langsung, apabila terdapat gejala-gejala pembiayaan akan menjadi bermasalah, dapat ditempuh langkah-langkah pengamanan pembiayaan diantaranya:

- 1) Lakukan penelitian terhadap kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 2) *Retaksasi* (penilaian kembali) atas seluruh agunan pembiayaan.
- 3) Penyempurnaan dan peningkatan nilai pengikat atas seluruh agunan.

- 4) Pastikan bahwa seluruh asuransi atas barang agunan masih berjalan.
- 5) Inventarisasi kembali atas kekayaan debitur yang telah diagunkan atau yang belum.
- 6) Evaluasi kemampuan usaha dan manajemen perusahaan nasabah.

Gejala memburuknya keadaan usaha nasabah yang dapat dipastikan berdampak negatif kepada pemenuhan kewajiban atas fasilitas pembiayaan yang telah diberikan dapat dideteksi melalui:

- 1) Aktivitas rekening nasabah menurun terus dan cenderung menjadi pasif. Menurunnya rekening nasabah merupakan indikasi berkurang atau menurunnya kegiatan nasabah.
- 2) Terdapat tunggakan telah cukup lama *outstanding*. Menumpuknya tunggakan menunjukkan bahwa usaha nasabah semakin menurun sehingga tidak mampu lagi memenuhi semua kewajiban finansialnya sesuai yang diperjanjikan.
- 3) Adanya informasi negatif tentang nasabah dari pihak ketiga, antara lain reputasinya yang menurun, baik karena perilakunya yang cenderung kurang baik atau ketidakmampuannya memenuhi seluruh kewajibannya.
- 4) Pada saat mengajukan permohonan perpanjangan atau tambahan pembiayaan, nasabah tidak mampu memenuhi kewajiban-kewajibannya, baik kewajiban finansial maupun administratif.

- 5) Pada saat perpanjangan jangka waktu asuransi atas agunan pembiayaannya, kelonggaran tarif rekeningnya sudah tidak mencukupi untuk membayar premi asuransi, karena baki debetnya sering dan hampir secara permanen sama dengan maksimum/*plafond* pembiayaan.
- b. Pembinaan Pembiayaan
- Pembinaan terhadap debitur agar memenuhi seluruh kewajiban ditunjukkan untuk:
- 1) Meningkatkan kelancaran usaha nasabah
 - a) Mengusahakan agar aktivitas usaha nasabah dapat mencapai sasaran yang efektif dan maksimal sesuai rencana yang ditentukan sehingga diharapkan mencapai profit yang optimal.
 - b) Dalam upaya melancarkan aktivitas usaha nasabah, persyaratan pembiayaan yang dinilai kurang mendukung upaya tersebut dapat ditinjau kembali sepanjang kepentingan Bank masih terjamin.
 - c) Mengaktifkan rekening nasabah dengan cara mengupayakan agar seluruh transaksi usahanya disalurkan melalui rekeningnya.
 - d) Menyakinkan debitur bahwa lembaga pembiayaan sungguh berkepentingan terhadap kelancaran usahanya agar

kewajibannya kepada lembaga pembiayaan dapat dipenuhi dengan baik.

- 2) Mengamankan kepentingan Bank
 - a) Mengupayakan agar kepentingan betul terjamin, yaitu pelunasan kembali pembiayaan dan kewajiban debitur lainnya.
 - b) Memastikan agar agunan pembiayaan, nilainya cukup meng-*cover*, termasuk keabsahan surat bukti kepemilikannya. Jika nilai agunan tidak meng-*cover* pembiayaan, agar dimintakan lagi agunan tambahan.
 - c) Ketentuan pembiayaan lainnya agar dipenuhi oleh nasabah dengan baik, disertai penyampaian laporan kegiatan usaha, laporan keuangan, dan sebagainya.

3. Faktor penghambat pengawasan dan pembinaan pembiayaan

Dalam melakukan pengawasan dan pembinaan pembiayaan, faktor penghambat yang mendasar yaitu kurangnya tenaga *Account Officer* serta keterbatasan waktu pengawasan. Di BNI syariah sendiri seorang *Account Officer* minimal mengelolah 40 miliar jumlah pembiayaan. Dalam jumlah pembiayaan tersebut bisa saja *Account Officer* memiliki 5 nasabah pembiayaan, maka dengan hanya memiliki 5 nasabah pembiayaan dalam pengawasannya, kegiatan pengawasan bisa dilakukan secara efektif. Namun, adakalanya dari 40 miliar jumlah pembiayaan tersebut, seorang *Account Officer* memiliki 400 nasabah pembiayaan. Hal tersebut sangat

tidak memungkinkan seorang *Account Officer* dapat melakukan pengawasan secara efektif.⁵⁸ Setiap AO memiliki kelolaan nasabah masing-masing dan setiap pengelola bertanggungjawab atas nasabah yang menjadi kelolaannya. BNI Syariah Cabang Bengkulu memiliki 4 tenaga uni SME AO, dimana rinciannya adalah 1 orang *SME Head* (pengawas/supervisor), 1 orang SME AO, dan 2 orang *junior* AO. Saat *Account Officer* menempatkan pembiayaannya hanya kepada sebagian masyarakat, maksudnya disini apabila seorang *Account Officer* ditugaskan untuk menyalurkan 1 miliar pembiayaan, dalam menyalurkan pembiayaan tersebut *Account Officer* memiliki hanya 5 nasabah pembiayaan. Jadi, nasabah kelolaan dari *Account Officer* hanya 5. Hal ini sangat memungkinkan petugas *Account Officer* dapat melakukan pengawasan dan pembinaan kepada nasabah pembiayaannya secara efektif. Namun adakalanya dari 1 miliar pembiayaan yang harus disalurkan tersebut, *Account Officer* tersebut memiliki 50 nasabah pembiayaan, itu berarti *Account Officer* tersebut memiliki 50 nasabah kelolaan yang berada dalam tanggungjawabnya. Hal inilah yang akan menjadi faktor penghambat petugas *Account Officer* melakukan pengawasan dan pembinaan kepada nasabah pembiayaannya.

Pelaksanaan pengawasan dan pembinaan pembiayaan, dalam melakukan pengawasan fisik, faktor manusia sebagai pelaksana sangat menentukan, karena petugas yang melakukan inspeksi harus memiliki

⁵⁸ Wawancara Pribadi dengan Adietya Muhlizar bagian *Account Officer* BNI Syariah Cabang Bengkulu, 11 April 2017

pengetahuan yang luas, mempunyai integritas yang tinggi, bersikap wajar, sopan, berwibawa, dan terlatih. Agar pengawasan dan pembinaan fisik dapat tercapai secara efektif dan efisien meskipun dengan keterbatasan jumlah *Account Officer*-nya, maka hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

a. Persiapan pelaksanaan pengawasan dan pembinaan fisik dilakukan dengan:

1) Mempelajari aktifitas fisik nasabah melalui:

- (a) Mempelajari *folder* nasabah, rekening korang, dan laporan yang disampaikan nasabah, mempelajari bidang usaha nasabah secara mendalam.
- (b) Membuat catatan penting mengenai informasi nasabah serta mempersiapkan pelaksanaan pengawasan di tempat perusahaan/kegiatan usaha nasabah.

Persiapan yang dilakukan secara cermat dan terarah akan membantu melancarkan pengawasan di perusahaan/kegiatan usaha nasabah.

2) Teknik pelaksanaan pengawasan fisik dilakukan dengan cara:

- (a) Wawancara/diskusi.
- (b) Pemeriksaan

Untuk menghemat waktu dan tenaga, maka cara tersebut dilaksanakan secara serempak dengan pembagian tugas antara petugas pemeriksa.

b. Kesimpulan dan laporan

Hasil pemeriksaan di lokasi nasabah agar dilaporkan pada *boring* yang telah ditetapkan, yaitu laporan kunjungan dan kontak nasabah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, *Account Officer* di BNI Syariah telah melakukan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai prosedur perusahaan dalam menangani masalah pembiayaan. Dalam tugas ini, *Account Officer* menjalankan fungsinya sebagai *point Of Contact* antara Bank dengan pihak nasabah atau *Customer* yang harus memelihara hubungan dengan nasabah seperti memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus-menerus. Kemudian juga, pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini pihak Bank itu sendiri sangat berguna bagi *Account Officer* terutama dalam menangani pembiayaan dilihat banyak sekali peraturan-peraturan terbaru tentang perbankan maupun aturan-aturan dari perusahaan yang telah diperbaharui seperti tentang prosedur permohonan pembiayaan, sampai prosedur setelah realisasi pembiayaan.

Pemberian pelatihan-pelatihan kepada *Account Officer* yang diberikan oleh perusahaan dapat menjadi langkah baik bagi perusahaan dalam meminimalisir resiko pembiayaan bermasalah. Kemudian dengan adanya pengawasan serta pembinaan kepada nasabah pembiayaan

Peran *Account Officer* dalam pembinaan kepada nasabah pembiayaan di BNI Syariah diantaranya menjadi konsultan bagi nasabah pembiayaan yang berada dalam tanggung jawabnya. Dalam pembinaan ini *Account Officer*

memberikan solusi-solusi dari masalah yang dihadapi nasabah saat mereka mengalami kesulitan dalam usahanya. Dengan menjadi konsultan bagi nasabah tersebut, diharapkan kedepannya usaha nasabah bisa berjalan dengan lancar dan pembiayaan kepada Bank pun bisa di bayarkan oleh nasabah sampai pembiayaan tersebut lunas. Pembinaan ini bisa kapan saja dilakukan oleh seorang *Account Officer* saat nasabah membutuhkan saran-saran untuk usahanya. Kemudian juga, dilakukannya kunjungan-kunjungan ke tempat usaha nasabah sebagai bentuk pengawasan dalam pembiayaan, agar mengingatkan nasabah bahwa Bank menaruh perhatian besar terhadap kelancaran usaha nasabah, dan menjadi mitra yang baik untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapinya. Dengan adanya kunjungan langsung ke lokasi tersebut, seorang *Account Officer* tidak hanya sekedar melakukan silaturahmi ke nasabah, namun seorang *Account Officer* dapat melakukan penilaian kembali apakah fasilitas pembiayaan yang dinikmati nasabah masih aman dalam hal masih digunakan sesuai prosedur penggunaan pembiayaan dan pelunasan pembiayaannya dilaksanakan sesuai jangka waktu yang diperjanjikan. Dengan demikian, apabila dari hasil kunjungan tersebut terlihat gejala-gejala yang menunjukkan usaha nasabah cenderung berisiko mengalami kerugian dan sulit untuk ditemukan pemecahan masalahnya untuk menyehatkan kembali, yang berarti fasilitas pembiayaan yang diberikan juga terancam bahaya menjadi bermasalah atau menurunnya kualitas pembiayaan nasabah, maka harus segera ditempuh langkah-langkah pengamanan terhadap pembiayaan yang telah diberikan.

Itulah sebabnya, dalam manajemen salah satu fungsinya adalah pengawasan, yang merupakan satu sistem dalam *loan management* untuk menutup kekurangan/kelemahan dalam kegiatan manajerial pembiayaan. Evaluasi/analisis pembiayaan sebagai bagian dari tahap-tahap proses kegiatan pembiayaan berfungsi melihat ke depan faktor-faktor *risk and reward*, sedangkan pengawasan dan pembinaan pembiayaan menutup kekurangan/kelemahan pada proses kegiatan pembiayaan (yang berfungsi sebagai *feedback proses*).

Oleh karena itu, perlu ada perencanaan pembiayaan sebagai pedoman operasional dan mampu menjadi tolak ukur keberhasilan proses kegiatan pembiayaan. Adanya struktur organisasi dan struktur jabatan yang jelas agar dapat membantu memperjelas wewenang dan tanggung jawab sehingga deviasi yang terjadi segera mendapat respons dari pejabat yang bersangkutan.

Selanjutnya, sebagaimana telah dijelaskan di muka bahwa tujuan pemberian pembiayaan dapat tercapai bila :

1. Debitur mau dan mampu melunasi utang dan kewajiban lainnya dan mematuhi seluruh ketentuan dan persyaratan yang berlaku.
2. Debitur mampu meraih laba dari usaha yang dibiayai dengan pembiayaan Bank dan mampu pula mengembangkan usahanya menjadi berskala lebih besar dari pada sebelumnya.

Agar tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik, pengawasan dan pembinaan terhadap pembiayaan yang diberikan harus dilakukan secara terus menerus dan intensif. Pada PT. BNI Syariah sendiri, pelaksanaan

pengawasan dan pembinaan pembiayaan, sejauh ini dengan melihat *ratio* pembiayaan bermasalah dibawah 1 % masih dikatakan efektif dan dilakukannya juga laporan berkala monitoring pembiayaan.

Peningkatan penerapan pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan yang dilakukan *Account Officer* di BNI Syariah bisa dikatakan semakin membaik, hal ini dibuktikanannya dengan menurunnya jumlah nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah dari tahunnya. Meskipun tidak bisa dihindari minimnya jumlah *Account Officer* menjadi faktor utama penghamabat pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan, namun BNI Syariah mempunyai strategi khusus dalam menangani masalah tersebut. Disadari bahwa ruang lingkup pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan itu sangat luas, maka pelaksanaan pengawasan dan pembinaan harus berjalan secara efektif dan efisien, terlebih bila dikaitkan dengan jumlah tenaga kerja dan waktu yang terbatas. Oleh karena itu, dalam pemeriksaan perlu ada skala prioritas. Untuk itu, perlu mengikuti prinsip *control by exception*. Di dalam prinsip ini, kegiatan pengawasan perlu ditekankan pada hal-hal yang bersifat penyimpangan. Untuk mengetahuinya, perlu dilakukan suatu analisis atau suatu objek untuk menilai hal-hal yang baik dan yang perlu menjadi perhatian khusus. Alat analisis itu salah satunya ialah dikenal dengan *SWOT analysis*. *Swot analysis* merupakan salah satu alat yang berguna bagi manajemen agar kegiatan pengawasannya dapat berjalan secara terarah dan efisien. Analisis ini meliputi:

1. *Strengthness point*, yaitu mengadakan pengamatan dan analisis atas suatu objek untuk mengidentifikasi hal-hal yang telah baik, kuat dan hal-hal yang positif. Dengan demikian, dapat diketahui apakah nasabah mempunyai kemampuan manajemen yang baik dan cukup memiliki pengalaman dan kemampuan yang merupakan titik kekuatan dari nasabah tersebut.
2. *Weakness point*, yaitu mencari dan mengelompokkan hal-hal yang masih lemah, adanya kekurangan, atau hal-hal yang bersifat negatif. Dengan demikian, bila produk nasabah, meskipun kualitasnya baik, relatif monoton dalam mode, maka hal ini merupakan kelemahan nasabah. Untuk itu perlu disarankan kepada nasabah untuk mencari seorang ahli mode agar produknya sesuai dengan selera pasar.
3. *Opportunities*, peluang usaha yang memungkinkan untuk dikembangkan dan adanya potensi menguntungkan.
4. *Threat*, adanya pembatasan, ancaman, dan tantangan yang membahayakan kelangsungan perusahaan atau yang dapat menimbulkan kerugian.

Bila pengawasan dan pembinaan pembiayaan itu berjalan sesuai dengan sistemnya, dapat diharapkan memperoleh informasi yang cepat, akurat, dan informatif tentang *performance* dari proses kegiatan pembiayaan. Jika sebaliknya, maka akan terjadi kelambanan dalam pengawasan dan pembinaan. Dalam proses kegiatan pembiayaan itu terlihat kegiatan debitur terpacu dengan waktu sehingga proses pengawasan dan

pembinaan pembiayaan banyak melalui terminal-terminal kendala (keputusan), yang dapat mempengaruhi penentuan dan implementasi *corection* program. Pada akhirnya, *loan problem solving* menjadi bertambah rumit.

Informasi mengenai kualitas pembiayaan atau tingkat kolektabilitas, baik setiap nasabah secara individual maupun secara keseluruhan, sangat bermanfaat untuk menilai kemampuan manajemen dalam mengelola kegiatan pembiayaan. Selain itu, berguna pula sebagai bahan pengambilan keputusan tentang kebijakan yang akan ditempuh dalam rangka membina nasabah ke tingkat kualitas yang lebih baik.

Tujuan penetapan kualitas pembiayaan nasabah adalah mengetahui kualitas pembiayaan yang telah diberikan kepada setiap individu nasabah yang pada akhirnya akan menggambarkan sehat tidaknya operasi pembiayaan cabang. Ruang lingkup pengawasan penilaian kolektabilitas meliputi:

1. Memastikan ketetapan pembayaran pokok pinjaman/angsuran, pembayaran bunga serta kemampuan yang ditinjau dari kondisi usaha nasabah.
2. Menyakini bahwa penilaian kualitas berdasarkan data pembiayaan debitur yang ada terhadap setiap nasabah secara keseluruhan telah memenuhi kriteria.

Pada prinsipnya, wewenang pemberian pembiayaan berada ditangan direksi. Akan tetapi, karena banyaknya permohonan pembiayaan maupun

nominal pembiayaan, maka wewenang tersebut didelagasikan kepada unit kerja dalam hal ini tim *Account Officer* serta melakukan monitoring langsung terhadap nasabah pembiayaan.

Kinerja pembiayaan adalah ukuran yang mencerminkan ketepatan pemenuhan kewajiban nasabah, berikut tingkat keuntungan yang dihasilkan dari seluruh transaksi nasabah dengan baik. Pemantauan kinerja pembiayaan per individu nasabah, yang biasa dilakukan *Account Officer* yang merupakan bagian dari tugas membina hubungan baik dengan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada di BNI Syariah yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan:

1. Pengawasan dan Pembinaan pembiayaan

a. Pengawasan pembiayaan

Pengawasan pembiayaan dilakukan dengan memantau atau memonitor perkembangan kegiatan nasabah. Pengawasan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pengawasan tidak langsung dengan menganalisa laporan keuangan perusahaan nasabah dan pengawasan langsung atau pengawasan secara fisik ke tempat lokasi usaha nasabah. Tujuan dari pengawasan fisik ini adalah 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.

b. Pembinaan pembiayaan

Pembinaan pembiayaan 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.

2. Faktor penghambat pengawasan dan pembinaan

Di BNI Syariah Cabang Bengkulu, yang menjadi faktor penghambat dalam melakukan pembinaan dan pengawasan pembiayaan kepada nasabah pembiayaan diantaranya kekurangan tenaga *Account Officer* dalam menangani nasabah pembiayaan yang mana jumlahnya cukup banyak serta waktu untuk melakukan pengawasan dan pembinaan masih sangat kurang.

B. Saran

1. Dalam melakukan pengawasan dan pembinaan, sebaiknya BNI Syariah Cabang Bengkulu untuk lebih meningkatkan *skill Account Office*, karena faktor manusia sebagai pelaksana sangat menentukan, petugas (*Account Officer*) yang melakukan inspeksi harus memiliki pengetahuan yang luas, mempunyai integritas yang tinggi, bersikap wajar, sopan, berwibawa, dan terlatih. Agar pengawasan dan pembinaan fisik dapat tercapai secara efektif dan efisien
2. Meningkatkan kualitas pengetahuan *Account Officer* seperti analisa pembiayaan, pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan atau aspek penanganan pembiayaan bermasalah sehingga untuk menghemat waktu dan tenaga, maka dengan cara tersebut dilaksanakan secara serempak pembagian tugas antara petugas pemeriksa dan monitoring pembiayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdi Nizar Muhammad, Syahrul. *Kamus Akuntansi*. Jakarta Pusat: H. Ruswoyo Solekhan. 2011
- BNI Syariah, link: <https://bank.bnisyariah.co.id>
- Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu
- Data PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu
- Dwiloka Bambang, Rati Riana. *Teknik Menulis Karya Ilmiah*. Jakarta: Rineka Cipta. 2005
- Fahmi Irham, Yovi Lavianti Hadi. *Pengantar Manajemen Perkreditan*. Bandung: Alfabeta. 2010
- Hafidhuddin Didin, Tanjung Hendri, *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Perss. 2003
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2014
- Ismail. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana. 2011
- Ismanthono, Henricus W. *Kamus Istilah Keuangan dan Akuntans*, Jakarta: PT. Grasindo Anggota IKAPI. 2014
- Jusuf, Jopie, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 1997
- Karim, Adiwarman a., *Bank Islam*. Jakarta: RajaGrapindo Persada. 2004
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Grapindo. 2006
- Latifah, Ifah “*Peran Account Officer Dalam Menekakan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah.*” Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah. 2008
- Listari, Marti, “*Mitigasi Risiko Pembiayaan Griya iB Hasanah Pada PT.Bank BNI Syariah Cabang Brngkulu.*” Bengkulu; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2016
- Munir, Fuadi. *Hukum Perkreditan Kontemporer*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. 2001
- Novita, Noni. “*Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah (Study Kasus Di Bank Muamalat Harkat Di Sukaraja).*” Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2012
- Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu
- Ratu Mewa, Wenda. “*Sistem Pengawas Terhadap Nasabah Membayar Angsuran Murabahah (Studi Kasus BMT Kota Mandiri Bengkulu).*” Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2013
- Rivai ,Veithzal, *et al. Commercial Bank Managemen, Manajemen Perbankan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: RajaGrapindo Persada. 2013

- Rivai, Vethzal, Andria Permata Veithzal. *Islamic Financial Management , teori, konsep, dan aplikasi panduan praktis untuk lembaga keuangan, nasabah, praktisi, dan mahasiswa*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2008
- Veithzal Rivai, dkk. *Bank and Financial Institution Management conventional & sharia aystem*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. 2007
- Sinn, Ahmad Ibrahim Abu. *Manajemen Syariah, Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2012.
- Sinungan Muchdarsyah, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta. 2014
- S. Wojowasito, Tito Wasito W. *Kamus Lengkap*. Bandung:Hasta Bandung,2007
- Tim Penerjemah Alqur'an Depertemen Agama RI. *Al-qur'an Al Karim dan Terjemahannya*. Semarang: PT Karya Putra Toha Semarang. 1996
- Tim Penyusun Kamus Perbankan Indonesia. *Kamus Perbankan* Jakarta: Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia. 1980
- Wawancara dengan Adietya Muhlizar, *Sales Menager Account Officer* BNI Syariah Cabang Bengkulu