



Analisis Peran *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang

Shela Kurnia Putri^{1*}, Sandra Dewi²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

Alamat: Jl. Gurun Aua, Kubang Putih, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26181

*Korespondensi penulis: shelakurniawatiajja@gmail.com

Abstract. *The research was motivated was by the unsatisfactory work system carried out by account officers for customers and the lack of self-awareness of customers regarding the financing carried out so that financing problems often occur every year PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang. This type of research is descriptive qualitative field research, namely research that tries to describe, explain and interpret a phenomenon regarding the role of account officers in minimizing financing problems at PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang. The data collection technique in this research was interviews by visiting the PT office directly BPRS Gajahtongga Kotopiliang as well as documntation to obtait written data related to this thesis. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the analysis of the role of account officers in minimizing problematic financing at PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang is analyzing financing applications that refer to the 5C principles, namely, character, capacity, capital, condition of economy, and collateral. Factors causing financing problems at PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang is caused by the bank (internal) and the customer (external). Techniques for resolving problematic financing at PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang is to reschedule (reconditioning) and restructuring.*

Keywords: *Role, Account Officer, Financing Problems.*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang memuaskannya sistem kerja yang dilaksanakan seorang account officer terhadap nasabah dan kurangnya kesadaran diri dari nasabah terhadap pembiayaan yang dilakukan sehingga sering terjadinya pembiayaan bermasalah setiap tahunnya di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang berupaya menggambarkan, menjelaskan, dan menafsirkan fenomena peran account officer dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan wawancara dengan mendatangi langsung ke kantor PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang serta dokumentasi untuk memperoleh data tertulis yang berkaitan dengan skripsi ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa analisis peran account officer dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang adalah menganalisis permohonan pembiayaan yang mengacu pada prinsip 5C yaitu character, capacity, capital, condition of economi, dan collateral. Faktor penyebab pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang di karenakan dari pihak bank (internal) dan pihak nasabah (eksternal). Teknik penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang adalah dengan Reschedule (Penjadwalan Kembali), Reconditioning (Persyaratan Kembali) dan Restructuring (Penataan Kembali).

Kata kunci: Peran, Account Officer, Pembiayaan Bermasalah.

1. LATAR BELAKANG

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang bisnis utamanya memberikan pinjaman dan layanan lainnya, melakukan pembayaran, dan mendistribusikan mata uang sesuai dengan hukum islam. Perbankan syariah berkembang berdasarkan permasalahan duniawi dan permasalahan agama tidak dapat dipisahkan. Landasan tersebut tidak hanya menyangkut ibadah saja melainkan transaksi hal ini harus mengikuti ajaran islam, khususnya tata cara muamalat, agar tidak justru menyimpang dari syariat islam.

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 Nomor 12. Pembiayaan adalah persediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan kecocokan atau kesepakatan bersama bank dan pihak lainnya yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Ismail, 2011).

PT BPRS Gajahtongga Kotopiliang adalah lembaga publik yang memberikan layanan pembiayaan. Selanjutnya, PT BPRS Gajahtongga Kotopiliang lebih dahulu bernama PT BPR Gajahtongga Kotopiliang. Usaha yang dapat dilakukan agar tercapainya sasaran tersebut ialah dengan memulai danmemobilisasi dana pada akhir Agustus 2001 untuk mendirikan 21 BPR di seluruh Sumatera Barat di bawah naungan di baawah Gebu Minang. Saat ini PT BPR Gajahtongga Kotopiliang merupakan bank syariah bernama PT BPRS Gajahtongga Kotopiliang sejak tanggal 15 agustus 2011. Transformasi aktivitas upaya ini efektif dilakukan oleh PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang tanggal 5 September 2011.

Pada saat berlangsungnya kegiatan pembiayaan, bank senantiasa menginginkan *account officer* akan menelaah calon nasabah saat melaksanakan pengajuan pemiaayaan sebab peran *account officer* sangat fundamental di sistem perbankan syariah. Di satu sisi, *account officer* memiliki fungsi ganda karyawan bank yang layak bekerja berbanding dengan aturan dan arah bank supaya bisa menyerahkan hasil bagi bank, sebaliknya justru diupayakan untuk memberikan kondisi terbaik kepada konsumen. Sebab sebab itu *account officer* harus bisa memaksimalkan kedua bidang manfaat ini.

Account officer merupakan pegawai bank atau karyawan bank anggota pembiayaan, yang tugasnya mencari konsumen sebanding dengan kualifikasi yang ditentukan oleh bank. *Account officer* sanggup meyakinkan apakah permintaan konsumen diterima atau tidak dan tugas *account officer* adalah menganalisis permintaan pembiayaan konsumen, pertimbangan, meninjau nasabah, menawarkan jumlah pembiayaan yang akan diserahkan untuk nasabah dan tanggungjawab *account officer* secara umum dalam mengatur, memberikan arahan, serta memberikan pengarah dan melakukan pembaharuan untuk setiap nasabah untuk memastikan

pembiayaan berjalan mulus dan tuntas sehingga bisa memenuhi perjanjian mengenai pembiayaan yang dilakukan (Safutri, 2022).

Permasalahan yang sering terjadi pada saat pembiayaan dalam bentuk kredit, nasabah sering kali melalaikan kewajibannya/ membayar tagihan kredit karena faktor sengaja atau diluar kemampuan nasabah. Sementara itu, PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang hanya memiliki 2 karyawan *account officer* saja yang terbagi di 1 kantor pusat, dan 1 di kantor kas. Tingginya jumlah nasabah yang akan melakukan pembiayaan dengan hanya adanya 2 orang karyawan *account officer* juga bisa mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja *account officer* dalam menganalisis nasabah yang akan melaksanakan pembiayaan akan mengakibatkan timbulnya pembiayaan bermasalah setiap tahunnya.

Sejalan melalui pertumbuhan yang sangat cepat tidak bisa di pungkiri PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang Silungkang sering bertemunya dengan timbulnya pembiayaan bermasalah yang sering bertambah tiap tahunnya. Pembiayaan bermasalah muncul sebagai akibat kurang memuaskannya sistem kerja yang dilakukan oleh *account officer* terhadap nasabah.

Berdasarkan uraian diatas penulis menemukan dan menganalisis pembiayaan pada PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang tentunya dikelola dengan prinsip kehati-hatian yang luar biasa. Dalam hal ini, *account officer* bertanggung jawab menganalisis calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang dan *account officer* berdampak besar terhadap kelangsungan operasional perbankan. Namun bank tidak bisa menghindari kredit bermasalah yang disebabkan oleh nasabah. Namun bank hanya dapat meminimalisir minimal besarnya pinjaman bermasalah.

**Tabel 1. Jumlah Nasabah Pembiayaan Bermasalah
PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang Silungkang Tahun 2018-2022**

N o	Tahu n	Jumlah Nasabah Macet	Jumlah Pembiayaan Bermasalah (Rp)	Jumlah Kenaikan/ Penurunan	%
1	2018	39	Rp. 637.373.304	-	-
2	2019	75	Rp. 890.709.897	Rp. 253.336.593	48%
3	2020	36	Rp. 707.126.541	Rp. -183.583.356	- 52%
4	2021	60	Rp. 936.521.861	Rp. 229.395.320	40%
5	2022	71	Rp. 1.058.232.310	Rp. 121.710.449	15%

Sumber: Dokumentasi Bagian Pembiayaan PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang Silungkang, 2023

Berlandaskan tabel 1 terlihat bahwa jumlah nasabah pembiayaan bermasalah PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang Silungkang sejak tahun 2018-2022 menghadapi naik dan turunnya dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 terjadi kenaikan pembiayaan bermasalah sebesar 48% dan di tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -52% dan di tahun 2021 terjadi kenaikan lagi sebesar 40% sedangkan pada tahun 2022 kembali terjadi kenaikan sebesar 15% tidak sebanyak kenaikan-kenaikan di tahun sebelumnya.

Dengan demikian dikarenakan penyebabnya aspek yang memengaruhi terjadinya kenaikan jumlah nasabah pembiayaan yang macet setiap tahunnya karena, pada tahun 2020-2022 terjadinya wabah virus covid-19 yang mengakibatkan sektor perekonomian masyarakat pun menurun. Perekonomian masyarakat yang menurun membuat masyarakat kesulitan saat melakukan pembayaran tagihan pembiayaannya di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang sehingga mengakibatkan terjadinya pembiayaan macet dan juga kurang telitinya *account officer* dalam menganalisis banyaknya nasabah yang akan melakukan pembiayaan di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah studi lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang berupaya mendeskripsikan, menjelaskan dan menginterpretasikan fenomena mengenai peran *account officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari wawancara dengan mendatangi langsung ke kantor PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang serta dokumentasi untuk memperoleh data tertulis yang berkaitan dengan skripsi ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Terinspirasi dari pengkajian yang penulis lakukan, maka *account officer* adalah karyawan bank atau badan keuangan di bagian pembiayaan, umumnya berkewajiban menanggung akan manajemen pembiayaan konsumen. Peranan *account officer* ialah seperti mengelola *account* artinya tanpa mengabaikan tanggung jawab sebagai pegawai bank, mampu mengelola produk bank sesuai dengan kebutuhan nasabah, mengelola pembiayaan seorang *account officer* wajib mempunyai pemahaman untuk konsumennya, Melaksanakan Pemasaran yaitu, agar dapat mempromosikan produk yang usulkan, Melaksanakan *Profitability* Yaitu pegawai *account officer* bertindak guna penentuan margin yang didapatkan bank.

Dalam menganalisis pengajuan pembiayaan yang dilakukan oleh konsumen, lebih dahulu memutuskan apakah pengajuan ini dapat diterima atau tidak, *account officer* dalam menganalisa pembiayaan menggunakan sebagian tahap analisa pembiayaan, antara lain analisa 5C yaitu: **Pertama Character (watak)** yang bermaksud untuk mengenal kelakuan atau karakter calon konsumen pembiayaan. **Kedua Capacity (kapasitas)** yang bermaksud agar melihat kekukuhan konsumen dalam melaksanakan bisnisnya dan prosedur pemulihan pembiayaan. **Ketiga Capital (modal)** yang bermaksud dalam memahami jumlah persediaan dana yang dibutuhkan konsumen. **Keempat Collateral (agunan)** untuk bermaksud bagaimana nilai barang jaminan yang diajukan. **Kelima Condition (kondisi)** untuk mengetahui kondisi usaha/ tempat usaha nasabah.

Munculnya pembiayaan bermasalah biasanya dipengaruhi oleh nasabah dan bisa juga berasal dari bank itu sendiri. Adapun faktor alasan berlangsungnya pembiayaan bermasalah adalah antara lain:

- a. Dari pihak bank, penyalahgunaan kepercayaan dari pihak bank ke nasabah dan analisis pihak *account officer* yang kurang teliti baik dalam menganalisis karakter nasabah, salah perhitungan rasio, bahkan kurang lengkapnya dokumen dan jaminan nasabah.
- b. Dari pihak nasabah, meliputi: 1) hasil panen yang kurang mencapai target; 2) faktor cuaca dan pemasaran yang terkendala; 3) nasabah terkadang mulai acuh dan kurangnya diingatkan; 4) lemahnya sistem informasi; 5) nasabah pindah alamat atau tempat kerja.

Terkait dengan keadaan ini mendukung bersama pengkajian sebelumnya yang ditemukan oleh Rafika Hayati Dalimunthe, Nurul Inayah dengan judul “Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan” Hasil pengkajian ini mengatakan bahwa alasan timbulnya pembiayaan bermasalah ialah melalui segi internal (dari bank itu sendiri) dan dari segi luar (dari nasabah).

Hasil pengkajian ini searah atas hasil pengkajian terdahulu yang menjadi faktor penyebab pembiayaan bermasalah yaitu melalui pihak bank itu sendiri (faktor dalam) dan juga melalui pihak konsumen (faktor luar).

Banyak proses yang dilaksanakan bagi bank guna menyelesaikan pembiayaan bermasalah ini, terkait atas tingkat besar kecilnya permasalahan yang akan dmendatangi, bersama alasan berlangsungnya kemacetan, sehingga yang dibutuhkan bank ialah pengamanan sebelumnya, supaya bank tak mendapati kemalangan.

Untuk cara-cara mengatasi pembiayaan bermasalah sama pada bank umumnya seperti melakukan penyelamatan pembiayaan dengan melakukan 3R. Adapun caranya ialah antara lain: **Pertama, Rescheduling** (Penjadwalan Kembali). Melalui mengubah persyaratan

persetujuan pembiayaan mengenai rencana pelunasan berbalik pembiayaan atau kurun waktu pembiayaan, terbilang jumlah angsuran diubah atau tidak. **Kedua**, *Reconditioning* (Persyaratan Kembali). Dengan mengganti beberapa atau semua kualifikasi persetujuan pembiayaan. Hal ini tak terpatok dengan transformasi agenda cicilan atau persyaratan pembiayaan. Sebagaimana penyusutan jenis keuntungan supaya makin meringankan konsumen. **Ketiga**, *Restructuring* (Penataan Kembali). Merupakan upaya yang dilakukan perusahaan berupa transformasi persyaratan persetujuan pembiayaan berbentuk pemberian bonus pembiayaan atau semua atau beberapa pembiayaan.

Terkait dengan hal tersebut mendukung dengan pengkajian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Lailatus Sya'adah, Aslikhah dengan judul "Peran *Account Officer* Dalam Manajemen Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan" Hasil penelitian menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *Account Officer* untuk mengatasi resiko pembiayaan bermasalah adalah dengan melakukan *reschedule*, memberikan pemanggilan pada saat nasabah belum membayar cicilan selama 3 bulan, akan diberikan surat panggilan sampai dengan 3 bulan berikutnya dan melakukan penarikan jaminan sesuai ketentuan dalam kontrak.

Hasil pengkajian ini searah atas hasil pengkajian terdahulu yang dalam memberantas pembiayaan bermasalah menggunakan cara *Rescheduling* (Penjadwalan Kembali). Dengan mengubah syarat-syarat perjanjian pembiayaan mengenai rencana pembayaran kembali pembiayaan atau jangka waktu pembiayaan, termasuk jumlah angsuran diubah atau tidak.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam menganalisis permohonan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah, sebelum mengambil keputusan apakah permohonan tersebut layak atau tidaknya, *account officer* dalam menganalisa pembiayaan memakai beberapa tahap analisis pembiayaan, antara lain analisis 5C yaitu: *Character, Capaciti, Capital, Condition of Economi, Collateral*.

Faktor yang menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang adalah: Dari pihak bank, penyalahgunaan kepercayaan dari pihak bank ke nasabah dan analisis pihak *account officer* yang kurang teliti baik dalam menganalisis karakter nasabah, salah perhitungan rasio, bahkan kurang lengkapnya dokumen dan jaminan nasabah. Dari pihak nasabah, meliputi: 1) hasil panen yang kurang mencapai target; 2) faktor cuaca dan pemasaran yang terkendala; 3) nasabah terkadang mulai acuh dan kurangnya diingatkan; 4) lemahnya sistem informasi; 5) nasabah pindah alamat atau tempat kerja.

Upaya yang dilakukan *account officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah adalah dengan 3R yaitu: **Rescheduling** (Penjadwalan Kembali), **Reconditioning** (Persyaratan Kembali), **Restructuring** (Penataan Kembali).

DAFTAR REFERENSI

- Hana, K. F., & Raunaqa, Y. (2022). Peran Komite Pembiayaan dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia. *Istithmar*, 6(1), 31-42.
- Ismail. (2011). *Perbankan syariah*. Jakarta: Kencana.
- Jusuf, J. (2004). *Panduan dasar untuk account officer* (Edisi ke-3). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Margianto, R. (Account Officer). (2024, May 14). Wawancara.
- Maulana, T. I. (2022). *Peran Account Officer Dalam Menyelesaikan Pembiayaan Bermasalah Di Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Darussalam* (Doctoral dissertation, UIN Ar-raniry).
- Muhammad. (2005). *Manajemen pembiayaan bank syariah*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan.
- Nasfi, N., Dewi, S., & Sabri, S. (2020). Analisis Persepsi Nasabah Konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah: (Studi Kasus pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi). *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 5(02), 190-202.
- Rizkiyah, P., & Others. (2023). Peran dan strategi account officer dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Rifatul Ummah Bogor. *Jurnal X*, 4(2).
- Rizkyah, P., Muhlisin, S., & Arif, S. (2023). Peran dan Strategi Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rifatul Ummah Bogor. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(2), 395-409.
- Safitri, D., & Pratama, A. R. (2022). Analisis strategi personal selling pada produk funding di PT. BPR Syariah Carana Kiat Andalas Cabang Payakumbuh. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(4), 244-259.
- Winata, S. P. (2018). Peran lembaga pemberdayaan masyarakat. *JOM Fisik*, 5(1).