

## Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Rafika Hayati Dalimunthe<sup>1</sup>, Nurul Inayah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Prodi Perbankan Syariah

<sup>1</sup>[rafikahayati2000@gmail.com](mailto:rafikahayati2000@gmail.com), <sup>2</sup>[nurulinayah@uinsu.ac.id](mailto:nurulinayah@uinsu.ac.id)

### Abstract

*This research was conducted to analyze the factors causing non performing financing and the role of the account officer in minimizing non performing financing at PT Bank Sumut Medan Syariah Branch Office. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The techniques used to data collection were interviews, observation and documentation. Sources of data used are primary data and secondary data. Data analysis techniques through data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that non performing financing was caused by internal factors (from the bank) and external factors (from customers). The account officer of PT Bank Sumut Medan Syariah Branch Office has played a good role in managing the risk of non performing financing, as evidenced by the NPF level which has decreased in the last three years. The steps taken by the account officer in minimizing the risk non performing financing are by applying 5C analysis, approaching customers, monitoring the customers business and billing customers in the event of non performing financing.*

*Key Words : Account Officer, Role, Problem Financing*

### Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis faktor penyebab pembiayaan bermasalah dan peran (AO) *account officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik analisis data dengan pereduksian data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemicu pembiayaan bermasalah yaitu faktor internal (dari bank itu sendiri) dan faktor eksternal (dari nasabah). *Account officer* PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan sudah berperan baik dalam manajemen risiko pembiayaan bermasalah, terbukti dari tingkat NPF yang mengalami penurunan di dua tahun belakangan. Dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah, langkah-langkah yang dilakukan *account officer* yaitu dengan menerapkan analisis 5C, melakukan pendekatan kepada nasabah, memantau dan memonitoring usaha nasabah dan melakukan penagihan kepada nasabah apabila terjadi pembiayaan bermasalah.

Kata Kunci : *Account Officer*, Peran, Pembiayaan Bermasalah

## PENDAHULUAN

Lembaga keuangan yang beroperasi di bidang simpan pinjam dan sebagai lembaga intermediasi pastinya akan menghadapi risiko dari setiap kegiatan usahanya. Lembaga keuangan juga memerlukan kemampuan pengelolaan yang dimanajemen dengan baik agar dapat mengoptimalkan pendapatan dan keuntungan serta dapat meminimalisir risiko. Dalam manajemen pembiayaan, mulai dari proses awal pengajuan pembiayaan, memonitoring sampai dengan terjadinya pembiayaan bermasalah, peran *account officer* lah yang sangat diperlukan. Jika terjadi pembiayaan bermasalah, yang pertama kali ditanya adalah bagian *account officer*, mengapa bisa terjadi pembiayaan bermasalah dan apa saja faktor faktornya. Maka *account officer* dituntut untuk mempunyai keterampilan serta keahlian dan berwawasan luas tentang pembiayaan agar mampu menganalisis setiap nasabah yang ingin meminjam.

Menurut PBI Nomor 13/23/PBI/2011 mengenai Penerapan Manajemen Risiko Bagi BUS dan UUS, risiko ialah suatu ketidakjelasan tentang skenario yang mungkin terjadi di masa mendatang berdasarkan ketetapan sekarang (Fahmi, 2015). Risiko pembiayaan bagi bank dapat berupa NPF (*Non Performing Financing*). NPF merupakan ukuran rasio antara pembiayaan bermasalah dan pembiayaan

yang diberikan oleh bank syariah (Pratami, 2011). Pendanaan yang termasuk di dalam kategori NPF/NPL yaitu pendanaan yang kualitasnya kurang baik, diragukan dan macet.

PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan melayani seluruh nasabah yang ingin meminjam untuk memenuhi kebutuhannya dengan tetap memperhatikan dan mempertimbangkan beberapa aspek agar dapat meminimalisir risiko yang muncul dimasa depan. Munculnya pembiayaan bermasalah dikarenakan faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal disebabkan oleh nasabah pembiayaan, sedangkan faktor internal berasal dari bank itu sendiri. Berikut ini adalah laporan rekapitulasi pembiayaan bermasalah pada tahun 2018 sampai tahun 2021 :

No	Tahun	Saldo NPF
1	2018	57,326,466,226
2	2019	68,422,101,714
3	2020	64,829,127,602
4	2021	57,816,202,075

Sumber : PT Bank Sumut KCSy Medan

Dari tabel diatas, terlihat bahwa tingkat NPF ditahun 2019 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2018. Pada tahun 2020 dan 2021, tingkat NPF mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa adanya proses manajemen pembiayaan yaitu manajemen risiko yang baik di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. Pemberian kualitas pembiayaan harus tetap dijaga supaya tidak menjadi pembiayaan bermasalah, untuk itu dalam manajemen pembiayaan prinsip kehati-hatian sangatlah diperhatikan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji tentang bagaimana penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh *account officer* di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan untuk meminimalisir dan mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah, serta apa saja faktor-faktor yang menjadi penyebab pembiayaan bermasalah di bank tersebut.

## KAJIAN LITERATUR

### *Account Officer*

*Account Officer* berasal dari bahasa Inggris yaitu *Account* artinya menghitung, dan *Officer* artinya pegawai (Wojowasito, 1991). *Account officer* ialah istilah yang digunakan untuk pegawai bank yang tugasnya melayani nasabah yang menyimpan uang di bank atau nasabah yang menggunakan pinjaman bank (Ahmad Subagyo dan Budi Purnomo, 2009).

(Jusuf, 2014) menjelaskan bahwa AO merupakan pegawai bank atau lembaga keuangan di unit pembiayaan, biasanya bertanggung jawab atas administrasi pembiayaan nasabah. Peran AO adalah menemukan klien yang sesuai dengan persyaratan peraturan perbankan, menilai, menganalisis, mengevaluasi dan setelah itu menyerahkan jumlah dana yang diberikan. *Account officer* harus memiliki pengetahuan luas tentang prinsip-prinsip pembiayaan, keahlian serta keterampilan teknis atau operasional.

### Fungsi dan Peran AO (*Account Officer*)

*Account officer* mempunyai fungsi ganda di dalam menjalankan tugasnya. Di satu sisi, ia dituntut untuk menawarkan kondisi terbaik kepada pelanggan. Di sisi lain, ia adalah pegawai bank yang tugasnya sesuai dengan tujuan dan peraturan bank yang memberikan hasil (target pendapatan) kepada lembaga keuangan. Maka, seorang AO dituntut untuk memaksimalkan fungsi ganda tersebut.

Fungsi dan peran seorang (AO) *account officer* ialah:

1. Kelola akun  
Tanpa mengabaikan tanggung sebagai pegawai bank, *account officer* harus membina klien untuk mencapai optimalisasi dan efisiensi dari setiap pembiayaan yang dilakukan.
2. Kelola produk  
Seorang AO harus mampu menjadi penghubung dalam implementasi produk yang paling cocok dengan kebutuhan nasabahnya.
3. Kelola kredit  
Seorang AO harus memiliki pemahaman yang baik tentang bisnis nasabah untuk mengawasi kredit yang diberikan kepada nasabah tersebut.
4. Mengelola penjualan  
Untuk bisa memasarkan produk yang ditawarkan, AO harus mempunyai keterampilan penjualan yang memuaskan, karena ia merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya.
5. Mengelola *profitability*  
Seorang AO berperan dalam penentuan margin yang didapatkan bank. Maka, ia harus optimis bahwa sesuatu yang dikerjakannya memberikan keuntungan bagi bank.

## Pembiayaan

Pembiayaan ialah salah satu peran bank, yaitu memfasilitasi penyediaan dana kepada unit defisit untuk memenuhi kebutuhannya. *Financing* (pembiayaan) ialah pendanaan yang diberikan lembaga atau individu untuk membantu investasi yang direncanakan (Antonio, 2010).

Menurut Pasal 1 butir 25 UU Nomor 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah, bahwa pembiayaan berarti pemberian pinjaman dari dana yang dipersamakan dapat berupa:

1. Kesepakatan bagi hasil dengan bentuk Musyarakah dan Mudharabah;
2. Sewa berbentuk Ijarah ataupun sewa beli berupa Ijarah Muntiyah Bit Tamlik;
3. Kesepakatan bisnis berupa piutang Murabahah, Istishna dan Salam;
4. Pinjaman dalam bentuk piutang qardh;
5. Transaksi sewa jasa berbentuk Ijarah untuk transaksi multi jasa.

Tujuan pembiayaan adalah untuk meningkatkan perekonomian nasional, menyediakan dana untuk meningkatkan usaha, menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan produktivitas serta mendistribusikan pendapatan.

## Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah ialah situasi ketika nasabah tidak dapat mengembalikan pembiayaan di bank dalam batas yang telah ditetapkan. Ketika pinjaman yang diberikan bank tidak mampu dikembalikan oleh nasabah, hal ini dapat mengakibatkan terhentinya pembiayaan dan timbul masalah (Gatot Supramono, 1996).

Mahmoeddin (2001) menjelaskan bahwa pembiayaan bermasalah merupakan pembiayaan kurang lancar yang persyaratan dalam kontrak tidak terpenuhi oleh nasabah, terjadinya tunggakan karena pembiayaan tidak terpenuhi selama rencana angsuran, disimpulkan oleh Mahmoeddin bahwa pembiayaan bermasalah dapat mempengaruhi kesehatan bank, sehingga merugikan lembaga keuangan itu sendiri. Djamil (2014) menjelaskan pembiayaan bermasalah yaitu pembiayaan yang kualitas pembayarannya termasuk di golongan kurang lancar, diragukan ataupun macet.

## Faktor-Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah biasanya timbul dengan cara bertahap yang memberi indikasi penyimpangan (*signal of deviation*) terlebih dahulu kepada bank, terkecuali jika nasabah dan usahanya ditimpa suatu musibah (Moh. Tjoekam, 1999).

Menurut Supramono (1996), pembiayaan bermasalah diakibatkan oleh faktor internal maupun eksternal perbankan. Faktor internal yang menjadi pemicu pembiayaan bermasalah yang timbul dari dalam bank, antara lain:

1. Kompetisi antar bank
2. Kualitas pegawai
3. Hubungan internal, yaitu hubungan perbankan dengan staff dan pemegang saham, serta hubungan perbankan dengan perusahaan lain
4. Pengawasan, dilaksanakan oleh Bank Indonesia dan bank itu sendiri

Sedangkan faktor eksternal pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh nasabah misalnya nasabah *side streaming*, ialah nasabah yang mempergunakan dana tidak sesuai ketentuan akad, beritikad buruk, penipu, lalai dan lain-lain. Pembiayaan bermasalah juga dapat disebabkan oleh perubahan peraturan perundang-undangan dan peraturan politik, ekonomi, keuangan dan ekonomi riil.

Faktor pemicu pembiayaan bermasalah secara umum yaitu:

1. Dilihat dari nasabah
  - a. Keadaan usaha nasabah yang menurun
  - b. Karakter atau sikap nasabah yang kurang baik, seperti menipu bank dengan memberi data maupun informasi palsu. Selain itu juga tidak beritikad baik untuk mengembalikan pinjaman meskipun usahanya berjalan dan berkembang dengan baik
  - c. PHK (Pemutusan Hubungan Kerja)
2. Dilihat dari bank Bank
  - a. Analisa yang kurang tajam
  - b. Kurang relevan dan akuratnya data yang diperoleh karena kelengkapan persyaratan minimal yang tidak terpenuhi
  - c. Lemahnya pemantauan (monitoring)
  - d. Kurang mengikuti sistem dan prosedur yang menjadi landasan
  - e. Faktor lingkungan, yaitu faktor di luar kemampuan nasabah dan bank, seperti bencana alam dan perubahan peraturan pemerintah

## Kualitas Pembiayaan

Menurut BI dalam PBI Nomor 5/7/2003, klasifikasi serta penilaian kualitas pembiayaan bermasalah terbagi dalam 5 kelompok yaitu kolektibilitas 1 berarti lancar, kolektibilitas 2 berarti dalam perhatian khusus, kolektibilitas 3 berarti kurang lancar, kolektibilitas 4 berarti diragukan serta kolektibilitas 5 berarti macet (Bank Indonesia, 2003).

Ketentuan PBI Nomor 9/9/PBI/2007 dan PBI Nomor 10/24/PBI/2008 mengenai Penetapan Kualitas Pembayaran, dimana penilaian kualitas pembayaran dilihat dari beberapa bagian yaitu:

1. Prospek bisnis
2. Kemampuan membayar
3. Kinerja nasabah

Dilihat dari kemampuan nasabah untuk membayar angsuran, pembiayaan dibagi menjadi:

1. Lancar  
Ketika angsuran dibayar tepat waktu dan sesuai kontrak, tidak menunggak, selalu berikan laporan keuangan yang akurat dan teratur, ikatan jaminan yang kuat serta lengkapnya dokumentasi perjanjian piutang.
2. Dalam Perhatian Khusus  
Jika tunggakan atau margin pembayaran pokok mencapai 90 hari, selalu memberikan laporan keuangan yang akurat, ikatan jaminan yang kuat, lengkapnya dokumentasi perjanjian dan pelanggaran syarat perjanjian piutang yang tidak prinsipil.
3. Kurang Lancar  
Ketika angsuran pokok ataupun margin telah mengalami tunggakan melebihi 90 hari - 180 hari, tidak terturnya laporan keuangan, ikatan jaminan kuat, kurang lengkapnya dokumentasi dari perjanjian piutang, melanggar ketentuan utama perjanjian piutang serta mencoba menutupi kesulitan keuangan dengan memperpanjang piutang
4. Diragukan  
Jika pembayaran angsuran pokok atau margin mengalami tunggakan lewat dari 180 hari, informasi keuangan tidak diberikan oleh nasabah, agunan lemah, dokumentasi kontrak piutang tidak lengkap, dan adanya pelanggaran prinsipil terhadap syarat utama perjanjian kontrak piutang.
5. Macet  
Jika pembayaran angsuran pokok ataupun margin telah menunggak lebih dari 270 hari, tidak ada pengikatan agunan dan dokumentasi perjanjian piutang.

### **Penanganan pembiayaan bermasalah**

Menurut Muhammad (2005), penanganan pembiayaan bermasalah adalah hal yang tak terhindarkan dari kegiatan penyaluran pembiayaan. Karena potensi pembiayaan bermasalah selalu ada saat pembiayaan dilakukan. Jadi ketika ada tanda-tanda awal pembiayaan bermasalah, langkah penanganan yang baik harus segera dilakukan sebelum masalah semakin parah.

Secara umum, metode yang digunakan untuk menangani NPL adalah preventif dan represif/kuratif. Pencegahan (preventif) diberikan oleh bank pada saat pengajuan awal permohonan calon nasabah untuk pembiayaan, analisis data pembiayaan yang akurat, perjanjian pembiayaan dibuat dengan terpercaya, pengikatan agunan yang terjamin, serta pengawasan dan pemantauan pembiayaan yang telah diberikan. Adapun metode kuratif/represif ialah cara mengatasi pembiayaan bermasalah dengan menyelamatkan ataupun menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah (Djamil, 2012).

Menurut kelompoknya, penanganan pembiayaan bermasalah dapat dilaksanakan sebagai berikut (Muhammad, 2005):

1. Pembiayaan lancar, dilaksanakan dengan upaya :
  - a. Membina anggota dengan pelatihan-pelatihan
  - b. Memantau usaha nasabah
2. Pembiayaan yang berpotensi bermasalah, upaya yang dilakukan :
  - a. Pelatihan anggota
  - b. Peringatan dengan surat teguran
  - c. Berkunjung langsung ke lapangan ataupun bersilaturahmi dengan nasabah yang dilakukan oleh bidang pembiayaan

- d. Cara pencegahannya adalah dengan menjadwalkan ulang batas waktu angsuran dan mengurangi besaran angsuran (*rescheduling*). Selain itu dapat juga dilakukan dengan memperkecil bagi hasil atau keuntungan (*reconditioning*)
3. Pembiayaan kurang lancar, upaya yang dilakukan yaitu:
  - a. Pembuatan surat peringatan ataupun teguran
  - b. Kunjungan ke lapangan ataupun bersilaturahmi dengan lebih bersungguh-sungguh kepada nasabah yang dilakukan oleh bidang pembiayaan
  - c. Upaya penyehatan melalui *rescheduling* dan juga *reconditioning*
4. Pembiayaan diragukan/macet, upaya yang dilakukan :
  - a. *Rescheduling*, ialah penjadwalan kembali batas waktu angsuran dan pengurangan sejumlah angsuran
  - b. *Reconditioning*, ialah mengurangi bagi hasil atau margin usaha
  - c. Pengalihan ataupun pembiayaan kembali dalam bentuk pembiayaan *qard al-hasan*

Ketika nasabah mengalami pembiayaan bermasalah atau macet, maka upaya yang dilakukan yaitu :

1. *Rescheduling* (penjadwalan kembali)  
Ialah penjadwalan ulang periode pembayaran, seperti memperpanjang interval angsuran, mengurangi jumlah pembayaran seperti penurunan jumlah untuk setiap angsuran.
2. *Reconditioning* (persyaratan kembali)  
Ialah modifikasi seluruh ataupun sebagian syarat pembiayaan tanpa menambah sisa kewajiban nasabah yang harus dibayar kepada bank.
3. *Restructuring* (penataan kembali)  
Adanya modifikasi syarat pembiayaan seperti konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan nasabah disertai dengan *rescheduling* ataupun *reconditioning*, konversi akad pembiayaan, konversi pembiayaan ke surat berharga syariah berjangka, serta penambahan dana untuk fasilitas pembiayaan bank (Fathurrahman Djamil, 2012).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yang beralamat di Comp. Centrium No. 4 kel. 20159, Jl. Brigjend Katamso, A U R, Medan Maimun, Medan Kota, Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi.

Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari proses wawancara secara langsung kepada staff yang menangani tentang pembiayaan bermasalah yaitu bagian *account officer*, serta dokumen atau arsip yang relevan dengan pembahasan penelitian. Sedangkan data sekunder didapat dari kepustakaan, jurnal, skripsi, serta data dokumen terkait dengan masalah penelitian.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap yang diawali dari pemeriksaan semua data yang sudah terkumpul, pereduksian data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Peneliti juga memakai analisis induktif dengan menarik hal yang sifatnya khusus ke dalam hal yang sifatnya umum. Setelah dilaksanakan wawancara dengan AO PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan tentang pembiayaan bermasalah, kemudian diulas berdasarkan studi kepustakaan, setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Faktor-Faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Di saat melaksanakan penyaluran dana pembiayaan pasti tidak akan terhindar dari pembiayaan bermasalah, dimana pembiayaan bermasalah bisa diakibatkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Setelah penulis melakukan wawancara dengan *account officer* (Arif Abdillah, wawancara 2 Maret 2022), ternyata masih banyak permasalahan yang terjadi pada pembiayaan di bank tersebut. Penyebab pembiayaan bermasalah tersebut bersumber dari pihak bank ataupun pihak nasabah. Selain itu juga dikarenakan *account officer* yang kurang menganalisis lebih dalam tentang karakter nasabah. Berikut ini penyebab munculnya pembiayaan bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan :

#### 1. Faktor internal (dari pihak bank)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan *account officer* (Arif Abdillah, 2 Maret 2022) dapat disimpulkan bahwa pemicu pembiayaan bermasalah dari pihak bank yaitu karena terjadi kekeliruan pada saat menganalisis suatu permohonan pembiayaan dan kurang telitinya AO dalam menganalisis prinsip 5C sebelum atau sesudah pencairan pembiayaan. Selain itu, kurangnya melakukan pemantauan ataupun pengawasan tentang perkembangan usaha nasabah setelah pencairan dana pembiayaan.

#### 2. Faktor eksternal (dari pihak nasabah)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *account officer* (Arif Abdillah, 2 Maret 2022), bahwa penyebab munculnya pembiayaan bermasalah dari pihak nasabah yaitu :

- a. Faktor ekonomi seperti keadaan covid 19 yang membuat turunnya pendapatan usaha nasabah, salah satu hal yang membuat nasabah terlambat dalam membayar angsuran pembiayaannya yaitu karena besarnya kebutuhan hidup mereka sedangkan usaha yang mereka jalani mengalami penurunan, sehingga pada saat jatuh tempo tidak mampu untuk membayar angsurannya.
- b. Adanya itikad buruk dari nasabah ketika membayar angsuran walaupun usaha nya berjalan dan berkembang dengan baik.
- c. Kurang mampunya nasabah dalam mengelola usahanya, disaat pengajuan pembiayaan calon nasabah selalu menjelaskan prospek usahanya dan optimis bahwa usahanya akan mengalami kemajuan. Tetapi terjadi ketidaksesuaian antara pernyataan nasabah dengan realita di lapangan setelah dananya terealisasikan.
- d. Terjadinya *force majeure* (kejadian yang terjadi diluar kemampuan nasabah) yaitu bencana alam, misalnya gunung meletus yang menimpa suatu daerah dan itu berdampak terhadap usaha nasabah sehingga membuat ia tidak bisa melanjutkan usaha dan tidak sanggup membayar angsuran pembiayaan.

### Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

*Account officer* memiliki peran yang tidak mudah, sehingga seorang AO harus bisa menguasai prinsip prinsip pembiayaan dengan baik. Setiap kegiatan di perbankan pasti memiliki risiko pembiayaan. Maka dalam menghadapi risiko tersebut, bank harus menerapkan upaya untuk mengurangi potensi terjadinya pembiayaan bermasalah. Pencegahannya bisa dimulai sebelum nasabah mengambil pembiayaan dengan penerapan prinsip kehati-hatian dalam setiap kegiatan penyaluran pembiayaan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, *account officer* sudah berperan baik dalam melakukan beberapa upaya untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah. Dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah, AO melakukan langkah-langkah sebagai berikut (Arif Abdillah, wawancara 2 Maret 2022) :

1. Lebih berhati-hati dalam pemberian pembiayaan.
2. Menerapkan analisis 5C, yaitu analisis untuk menilai kelayakan nasabah dalam menerima pembiayaan tersebut. Analisis 5C yang dilakukan AO PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah :
  - a. *Character* (Akhlak)

Dalam menilai karakter calon nasabah, *account officer* harus melakukan wawancara secara langsung pada saat calon nasabah melakukan pengajuan pembiayaan dan juga harus bertanya kepada tetangga atau masyarakat sekitar tempat tinggalnya untuk mengetahui tentang kepribadiannya, pergaulan sosialnya, apakah mempunyai daftar angsuran lain dan melihat bagaimana riwayat pembiayaan nasabah yang terdahulu.
  - b. *Capacity* (Kemampuan)

Dalam menilai *capacity*, bank memperhatikan kemampuan nasabah dalam melaksanakan usaha yang dimilikinya serta penghasilan nasabah tersebut. Apakah sebelumnya nasabah mengalami permasalahan keuangan atau tidak, sehingga bank bisa mengukur kemampuan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaannya.
  - c. *Capital* (Modal)

Bank dapat melihat dari laporan penjualan usaha nasabah, agar bank bisa menilai apakah nasabah tersebut layak untuk diberikan pinjaman dan seberapa besar nominal pembiayaan yang di setujui.
  - d. *Collateral* (Jaminan)

Bank harus memperhatikan jaminan yang diberikan oleh nasabah, karena jika ia tidak bisa memenuhi kewajibannya dalam membayar angsuran maka bank bisa menyita aset yang sudah menjadi jaminan sebelumnya.
  - e. *Condition* (Kondisi)

Bank harus menilai keadaan ekonomi saat ini dan yang akan datang serta mengaitkan dengan prospek usaha nasabah kedepannya.
3. Sebelum pencairan dana dilakukan, bank harus mengecek ulang tentang kelengkapan dokumen calon nasabah.
4. Setelah pembiayaan disetujui maka *account officer* harus melakukan pendekatan kepada nasabah, memonitoring dan memantau jalannya usaha nasabah agar menghindari terjadinya pembiayaan macet.
5. Ketika nasabah mengalami pembiayaan macet, hal yang dilakukan untuk menyelesaikannya yaitu dengan melakukan penagihan kepada nasabah yang masih beritikad baik, melakukan *rescheduling* dengan mengubah jadwal pembayaran dan jangka waktu pembayaran, melakukan *reconditioning* dengan mengubah sebagian ataupun seluruh syarat pembiayaan tanpa penambahan sisa pokok kewajiban, melakukan *restructuring* dengan mengubah syarat pembiayaan.
6. Meningkatkan pengetahuan *account officer* tentang pembiayaan bermasalah agar bisa meminimalisir dengan baik pembiayaan bermasalah tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan disebabkan oleh faktor internal (dari pihak bank) seperti kurang telitinya pihak *account officer* dalam menganalisis permohonan pembiayaan

serta menganalisis prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Colleteral, dan Condition*). Selain itu disebabkan oleh faktor eksternal (dari pihak nasabah) seperti faktor ekonomi, adanya itikad buruk dari nasabah, kurang mampunya nasabah dalam mengelola usaha, dan terjadinya *force majeure* (kejadian yang terjadi diluar kemampuan nasabah seperti bencana alam).

Peran *account officer* PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan juga sudah baik dalam manajemen dan meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Itu semua dapat terlihat dari tingkat NPF yang mengalami penurunan di dua tahun belakangan yaitu tahun 2019, 2020, dan 2021. Langkah yang dilakukan AO dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah yaitu lebih berhati-hati dalam pemberian pembiayaan, menerapkan analisis 5C, bank melakukan pengecekan kembali dokumen nasabah sebelum pencairan dana, setelah pencairan pembiayaan maka *account officer* melakukan pendekatan kepada nasabah, memantau dan memonitoring usaha nasabah agar menghindari terjadinya pembiayaan bermasalah, jika terjadi pembiayaan macet maka *account officer* melakukan penagihan kepada nasabah, *rescheduling, reconditioning, dan restructuring*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Zulfikri, Ari dkk. 2019. *Strategi Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Murabahah Bank BNI Syariah Cabang Bogor*. Journal of Islamic Economics and Banking. Vol. 1 No. 1.
- Nadia, Sarah dkk. 2020. *Analisis Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pencegahan Pembiayaan Bermasalah Pada PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh*. JIMBES. Vol. 1 No. 2.
- Ma'ruf, Faried. 2021. *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah : Studi Kasus pada Koperasi Syariah di Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Bisnis, Keuangan dan Ekonomi Syariah. Vol. 1 No. 2.
- Yasid, Muhammad dan Risha Ramayanti. 2019. *Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah Pada Lembaga Perbankan*. Jurnal Darma Agung. Vol. XXVII. No. 3.
- Sya'adah, Nur Lailatus dan Aslikhah. 2019. *Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan*. Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 10 No. 2.
- Riyadi, Fuad dan Sri Wahyuni. 2017. *Peran Account Officer di Lembaga Keuangan Syari'ah (Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syari'ah Jepara)*. Jurnal MALIA. Vol. 1.
- Supriyadi. 2018. *Desain Penyelesaian Kredit Macet dalam Pembiayaan Murobahah di BMT Bina Ummat Sejahtera*. Journal of Sharia Economic Law. Vol. 1 No. 1.
- Safitri, Annisa Aulia dan Nisful Laila. 2020. *Implementasi Prosedur Pemberian Pembiayaan Produktif dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar dan Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur*. Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan. Vol. 7 No. 12.
- Ibrahim, Azharsyah dan Arinal Rahmati. 2017. *Analisis Solutif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah : Kajian Pada Produk Murabahah di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh*. Jurnal IQTISHADIA. Vol. 10 No. 1.
- Anwar, Aan Zainul dkk. 2018. *Analisa Manajemen Pembiayaan Macet (Studi pada BMT Mitra Muamalah Jepara)*. Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 9 No. 1.
- Rusdianti, Endang dkk. 2018. *Peran Account Officer Dalam Menekan Kredit Bermasalah (Studi pada BPR di Kab. Grobogan)*. Jurnal Dinamika Sosial Budaya. Vol. 20 No. 2.

- Astuti, Rahma Yudi. 2015. *Pembiayaan Murabahah yang Bermasalah di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) XYZ Dalam Perspektif Manajemen Risiko*. Journal Islamic Economics. Vol. 1 No. 2.
- Mokoagow, Hikmatullah. 2016. *Penyelesaian Sengketa Kredit Macet pada Perbankan Syariah Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. Lex et Societatis. Vol. IV No. 9.
- Munifa dkk. *Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Transaksi Murabahah Pada PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Palu Dalam Perspektif Ekonomi Syariah*. Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah. Vol. 1 No. 1.
- Saputra, Wahyu. 2021. *Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus PT BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)*. Skripsi. Lampung : IAIN Metro.
- Listiyani, Anisah. 2018. *Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS Marhamah Cabang Leksono Wonosobo*. Skripsi. Semarang : UIN Walisongo.
- Latifah, Ifah. 2008. *Peranan Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di PT BPR Syariah Harta Insan Karimah*. Skripsi. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.