

## **BAB IV**

### **ANALISIS TERHADAP IDENTIFIKASI KARAKTER NASABAH DALAM PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBERIAN PEMBIAYAAN DI KJKS BINAMA SEMARANG**

#### **A. Analisis Terhadap Instrumen Yang Dikembangkan Untuk Mengidentifikasi Karakter Nasabah Dalam Proses Pengambilan Keputusan Pemberian Pembiayaan Di KJKS BINAMA Semarang**

Dalam proses analisis pengambilan keputusan pemberian pembiayaan pada calon nasabah atau mitra ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh petugas lembaga keuangan, khususnya adalah pada saat penilaian karakter calon nasabah atau mitra. Karena untuk menentukan apakah karakter calon nasabah atau mitra itu baik atau tidak, layak atau tidak untuk di berikan pembiayaan itu tidaklah mudah karena penilaian karakter seseorang itu bersifat objektif. Di KJKS BINAMA instrumen yang dikembangkan atau digunakan dalam mengidentifikasi karakter calon nasabah atau mitra yaitu antara lain :

##### **1. Melakukan wawancara langsung kepada calon nasabah atau mitra**

Dalam proses pengambilan keputusan pemberian pembiayaan untuk mengetahui apakah dari segi karakter calon nasabah atau mitra itu layak atau tidak untuk di berikan pembiayaan petugas kjkcs binama melakukan wawancara secara langsung kepada pihak yang bersangkutan, karena dari hasil wawancara tersebut bisa di ambil kesimpulan apakah karakter calon nasabah atau mitra itu memenuhi kriteria atau tidak, hal itu dapat dilihat dari

tutur kata atau cara menjawab sejumlah pertanyaan yang diberikan oleh petugas binama pada saat wawancara. Biasanya calon nasabah atau mitra yang mempunyai itikad baik itu apa adanya dan tidak mengada-ngada dalam menjawab sejumlah pertanyaan yang diberikan oleh petugas binama dan rasa tanggung jawab dari calon nasabah atau mitra ketika dikemudian hari pembiayaan mengalami kemacetan, dan menjelaskan kepada petugas untuk tujuan apa mengajukan permohonan pembiayaan.

## 2. Peran pihak ketiga

Selain melakukan wawancara langsung kepada calon nasabah atau mitra, petugas binama juga melakukan wawancara kepada pihak ketiga. Yang dimaksud pihak ketiga disini yaitu pada saat calon nasabah atau mitra datang ke binama untuk mengajukan permohonan pembiayaan itu ada orang yang membawa atau tidak, kalau ada petugas bank bisa bertanya terlebih dahulu kepada orang tersebut seputar informasi dari calon nasabah atau mitra apakah calon nasabah atau mitra tersebut mempunyai karakter yang baik atau tidak. Selain itu petugas binama mempelajari karakter masyarakat di daerah tersebut karena adat di setiap daerah pasti berbeda-beda, apakah calon nasabah atau mitra tersebut mempunyai karakter yang baik, petugas bisa minta informasi dari tetangga atau ketua RT, RW setempat karena kemungkinan besar beliau ketika dimintai informasi mengenai calon nasabah atau mitra tersebut akan memberikan informasi yang bersifat objektif apa

adanya dan tidak mengada-ngada sesuai keadaan yang sebenarnya orang tersebut.<sup>1</sup>

Sedangkan menurut Firdaus dan Ariyanti karakter atau watak dari para calon peminjam merupakan salah satu pertimbangan yang terpenting dalam memutuskan pemberian kredit. Bank sebagai pemberi kredit harus yakin bahwa calon peminjam termasuk orang yang bertingkah laku baik, dalam arti selalu memegang teguh janjinya, selau berusaha dan bersedia melunasi utang-utangnya pada waktu yang telah ditetapkan. Dalam prakteknya untuk sampai kepada pengetahuan bahwa calon peminjam tersebut mempunyai watak yang baik dan memenuhi syarat sebagai peminjam tidaklah semudah yang diduga, terutama untuk nasabah debitur yang baru pertama kalinya. Oleh karena itu dalam upaya penyidikan tentang watak ini pihak bank haruslah mengumpulkan data dan informasi-informasi dari pihak yang dapat dipercaya, bank bisa meminta informasi dari Bank Indonesia dan bank-bank lain, dari kenalan-kenalan, tetangga-tetangga calon peminjam bahkan dari ketua RT, RW, dan kepala desa.

Sedangkan untuk nasabah lama yang akan mengulang kreditnya, dapat dilihat dari penampilan atau kinerja (*performance*) kreditnya pada masa yang lalu, apakah pengembaliannya cukup lancar atau pernah mengalami hambatan dan kemacetan. Andaikata semua informasi telah terkumpul bisa diambil kesimpulan apakah dari segi wataknya, calon peminjam memenuhi syarat

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan bapak Habib Hidayat kep. Divisi Sarlog dan Umum pada tanggal 13 November 2013.

atau tidak. Jika tidak permohonan kredit tersebut harus segera ditolak, namun jika memenuhi syarat, maka masih harus pula memenuhi syarat berikutnya.<sup>2</sup>

Sanoesi menjelaskan bahwa hal-hal utama pengambilan keputusan dalam penilain karakter nasabah antara lain dengan melakukan wawancara langsung kepada nasabah karena dari hasil wawancara pihak bank bisa mengetahui apakah orang tersebut tulus dan benar dalam menjawab setiap pertanyaan dari petugas bank, hal tersebut terlihat dari penjelasan yang sebenarnya tentang tujuan penggunaan kredit dan rasa tanggung jawab dari calon nasabah ketika dikemudian hari kredit mengalami kemacetan. Petugas bank juga melakukan standard yaitu BI checking, apakah yang bersangkutan sudah mempunyai fasilitas kredit di bank lain atau belum, apakah status kredit tersebut lancar atau tidak. Petugas bank juga melakukan pengecekan apakah yang bersangkutan masuk dalam kategori DHN (daftar hitam nasional), lakukan juga pengecekan dengan supplier, bagaimanakah ketepatan membayar nasabah apakah tepat waktu atau tidak. Selanjutnya pelajarilah karakter masyarakat setempat karena adat setiap daerah sangat berbeda, apakah yang bersangkutan termasuk orang yang disegani di daerah itu, kenapa disegani apakah karena mempunyai nama baik yang besar atau sebaliknya mempunyai reputasi yang buruk. Setelah semua informasi sudah terkumpul, bisa diambil kesimpulan apakah yang bersangkutan memenuhi persyaratan atau tidak kalau tidak memenuhi persyaratan harus segera ditolak

---

<sup>2</sup> Rachmat Firdaus, Maya Ariyanti, *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, Bandung : ALFABETA, 2008, hlm. 83.

tapi kalau yang bersangkutan memenuhi persyaratan dari sisi karakter, petugas bank bisa meminta kepada calon nasabah untuk melengkapi persyaratan berikutnya.<sup>3</sup>

Menurut Kasmir dalam penilaian karakter nasabah, untuk melihat nasabah apakah nasabah tersebut mempunyai karakter sesuai ketentuan dari bank dengan kata lain ukuran kemauan nasabah untuk membayar hutang-hutangnya, bisa dilihat dari latar belakang nasabah baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi, seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan kehidupan sosial nasabah.<sup>4</sup>

Dengan deskripsi di atas, menurut hemat penulis dapat disimpulkan bahwa dalam analisis pemberian pembiayaan khususnya dalam hal instrumen yang dikembangkan untuk mengidentifikasi karakter nasabah dalam proses pengambilan keputusan pemberian pembiayaan di KJKS BINAMA Semarang dalam praktiknya sudah sesuai dengan teori, itu terbukti dengan, ketika pada saat melakukan analisis pemberian pembiayaan khususnya faktor karakter, instrumen yang dikembangkan di kjks binama antara lain dengan menyimpulkan tuturkata atau informasi yang di berikan oleh calon nasabah atau mitra pada saat wawancara secara langsung, selain itu petugas binama juga mencari informasi dari pihak ke tiga antara lain dari tetangga, ketua RT atau RW setempat, karena dari mereka lah petugas kjks binama bisa mendapatkan mengenai informasi dari calon nasabah atau mitra tersebut

---

<sup>3</sup> Sanoesi, tentang *Analisa Karakter Sebagai Salah Satu Alat Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit*, dalam jurnal dipublikasikan, 2010, [http : //www.pdfqueen . com/html/](http://www.pdfqueen.com/html/)

<sup>4</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm.104.

secara objektif. Ketika semua data mengenai calon nasabah atau mitra sudah didapat, dapat disimpulkan dan menjadi tolak ukur sejauh mana calon nasabah tersebut layak atau tidak untuk diberikan pembiayaan dari faktor karakter.

## **B. Analisis Terhadap Prosedur Identifikasi Karakter Nasabah Dalam Proses Pengambilan Keputusan Pemberian Pembiayaan Di KJKS BINAMA Semarang**

Prosedur yang dikembangkan kjs binama semarang dalam melakukan identifikasi karakter calon nasabah atau mitra adalah dengan melakukan *survey on the spot* baik kepada pihak ketiga maupun calon nasabah atau mitra itu sendiri. Maksudnya adalah petugas kjs binama datang langsung kerumah calon nasabah untuk melakukan wawancara secara langsung untuk mendapatkan informasi atau data dari calon nasabah, selain itu petugas kjs binama juga melakukan wawancara kepada tetangga, ketua RT atau RW untuk mendapatkan informasi mengenai karakter calon nasabah atau mitra tersebut.<sup>5</sup>

Menurut Firdaus dan Ariyanti karakter atau watak dari para calon peminjam merupakan salah satu pertimbangan yang terpenting dalam memutuskan pemberian kredit. Bank sebagai pemberi kredit harus yakin bahwa calon peminjam termasuk orang yang bertingkah laku baik, dalam arti selalu memegang teguh janjinya, selau berusaha dan bersedia melunasi utang-utangnya pada waktu yang telah ditetapkan. Dalam prakteknya untuk sampai kepada

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan bapak Habib Hidayat, *Ibid*

pengetahuan bahwa calon peminjam tersebut mempunyai watak yang baik dan memenuhi syarat sebagai peminjam tidaklah semudah yang diduga, terutama untuk nasabah debitur yang baru pertama kalinya. Oleh karena itu dalam upaya penyidikan tentang watak ini pihak bank haruslah mengumpulkan data dan informasi-informasi dari pihak yang dapat dipercaya, bank bisa meminta informasi dari Bank Indonesia dan bank-bank lain, dari kenalan-kenalan, tetangga-tetangga calon peminjam bahkan dari ketua RT, RW, dan kepala desa. Sedangkan untuk nasabah lama yang akan mengulang kreditnya, dapat dilihat dari penampilan atau kinerja (*performance*) kreditnya pada masa yang lalu, apakah pengembaliannya cukup lancar atau pernah mengalami hambatan dan kemacetan. Andaikata semua informasi telah terkumpul bisa diambil kesimpulan apakah dari segi wataknya, calon peminjam memenuhi syarat atau tidak. Jika tidak permohonan kredit tersebut harus segera ditolak, namun jika memenuhi syarat, maka masih harus pula memenuhi syarat berikutnya.<sup>6</sup>

Sanoesi menjelaskan bahwa hal-hal utama pengambilan keputusan dalam penilain karakter nasabah antara lain dengan melakukan wawancara langsung kepada nasabah karena dari hasil wawancara pihak bank bisa mengetahui apakah orang tersebut tulus dan benar dalam menjawab setiap pertanyaan dari petugas bank, hal tersebut terlihat dari penjelasan yang sebenarnya tentang tujuan penggunaan kredit dan rasa tanggung jawab dari calon nasabah ketika dikemudian hari kredit mengalami kemacetan. Petugas bank juga melakukan

---

<sup>6</sup> Rachmat Firdaus, Maya Ariyanti, *Manajemen Perkreditan Bank Umum*, Bandung : ALFABETA, 2008, hlm. 83.

standard yaitu BI checking, apakah yang bersangkutan sudah mempunyai fasilitas kredit di bank lain atau belum, apakah status kredit tersebut lancar atau tidak. Petugas bank juga melakukan pengecekan apakah yang bersangkutan masuk dalam kategori DHN (daftar hitam nasional), lakukan juga pengecekan dengan supplier, bagaimanakah ketepatan membayar nasabah apakah tepat waktu atau tidak. Selanjutnya pelajari karakter masyarakat setempat karena adat setiap daerah sangat berbeda, apakah yang bersangkutan termasuk orang yang disegani di daerah itu, kenapa disegani apakah karena mempunyai nama baik yang besar atau sebaliknya mempunyai reputasi yang buruk. Setelah semua informasi sudah terkumpul, bisa diambil kesimpulan apakah yang bersangkutan memenuhi persyaratan atau tidak kalau tidak memenuhi persyaratan harus segera ditolak tapi kalau yang bersangkutan memenuhi persyaratan dari sisi karakter, petugas bank bisa meminta kepada calon nasabah untuk melengkapi persyaratan berikutnya.<sup>7</sup>

Menurut Kasmir dalam penilaian karakter nasabah, untuk melihat nasabah apakah nasabah tersebut mempunyai karakter sesuai ketentuan dari bank dengan kata lain ukuran kemauan nasabah untuk membayar hutang-hutangnya, bisa dilihat dari latar belakang nasabah baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi, seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi dan kehidupan sosial nasabah.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Sanoesi, tentang *Analisa Karakter Sebagai Salah Satu Alat Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit*, dalam jurnal dipublikasikan, 2010, [http : //www.pdfqueen . com/html/](http://www.pdfqueen.com/html/)

<sup>8</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hlm.104.

Menurut penulis, dari deskripsi di atas prosedur yang dilakukan dalam mengidentifikasi karakter nasabah dalam proses pengambilan keputusan pemberian pembiayaan di kjs binama Semarang tidak hanya dengan melakukan survey on the spot baik kepada calon nasabah atau mitra maupun kepada pihak ketiga (tetangga calon nasabah, ketua RT, RW setempat), selain itu juga melakukan standard BI checking apakah yang bersangkutan sudah mempunyai fasilitas pembiayaan di bank lain atau belum, kalau sudah apakah status pembiayaan tersebut lancar atau tidak selain itu lakukan juga pengecekan apakah yang bersangkutan masuk dalam kategori DHN (daftar hitam nasional). Mengingat peran karakter mempunyai porsi paling besar dalam proses pengambilan keputusan pemberian pembiayaan, karena karakter bisa menentukan kesanggupan dan tanggung jawab calon nasabah atau mitra terhadap kewajiban angsurannya.