

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENANGANI PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PT. BPRS GALA MITRA ABADI GROBOGAN

A. Peran *Account Officer* Pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan

Sebagai *Account Officer*, memiliki peran ganda. Di satu pihak sebagai aparat bank yang dituntut untuk mencapai sasaran bank, sedangkan di lain pihak harus mengusahakan agar nasabahnya memperoleh kepuasan atas pelayanan yang mengoptimalkan kedua kepentingan tersebut.¹ Menurut Edratna, *Account Officer* adalah orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai dengan kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.²

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwasannya tugas, fungsi, peran seorang *Account*

¹ Wawancara dengan Pak Jemmy Panduwinata selaku *Account Officer* pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan, tanggal 23 September 2016

² <http://www.mickeyblue.co.id/2009/05/peranan-account-officer-dalam-kur.html>, diakses 27 Oktober 2015

Officer tidaklah sangat mudah dan berat. Sehingga tidak mudah menjadi seorang *Account Officer* yang harus bisa menguasai nasabah bank terutama nasabah pembiayaan.

Maka dari itu, peran *Account Officer* pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan sebagai berikut:

a. Mengelola *Account*

Untuk mengelola *account*, setiap *Account Officer* yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan mempunyai jumlah nasabah pembiayaan beserta jumlah nominalnya, termasuk mengelola jumlah tabungannya. Karena setiap *Account Officer* mempunyai nasabah tabungan. Dengan melayani nasabahnya dengan baik supaya nasabah puas dengan pelayanan yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

b. Mengelola Produk

Dalam mengelola produk, seorang *Account Officer* yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan mempunyai dua tugas yaitu mengenalkan produk dan menawarkan produk. Yang pertama mengenalkan produk, setelah dikenalkan khususnya kepada masyarakat,

misalnya mengenalkan kepada pedagang kelontong. Yang kedua menawarkan produk, apakah si calon nasabah itu mau apa tidak. Tugas yang terpenting adalah merawat, bagaimana nasabah loyal kepada BPRS terkadang ada nasabah kecewa dengan pelayanan yang ada di BPRS akhirnya nasabah pindah bank lain.

c. Mengelola Kredit

Yaitu *Account Officer* mencari nasabah kredit untuk di datangi. Kemudian melakukan kegiatan wawancara dalam rangka pengumpulan data atau informasi langsung dari calon nasabah serta mempelajari, meneliti dan menganalisa permohonan pembiayaan, kondisi usaha keuangan dan keabsahan surat-surat yang dilampirkan. Seperti yang dilakukan pak Jemmy Panduwinata salah satu *Account Officer* yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan, beliau menawarkan produk kepada peternak ayam potong yang ada di kecamatan Wirosari.

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. Dalam memasarkan produknya yang ada di BPRS, *Account Officer* menjadikan nasabah puas dengan produk BPRS dengan melakukan kegiatan pemasaran dana, jasa, serta pembiayaan dalam rangka memperluas pangsa pasar usaha syariah.

e. Mengelola Profitability

Seorang *Account Officer* juga berperan dalam keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian, ia harus yakin bahwa segala hal dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank. Mengembangkan bisnis pembiayaan di BPRS guna memperoleh keuntungan atas penghasilan yang optimal dan konsisten untuk

mencapai keuntungan yang maksimal dengan rasio sekecil-kecilnya.

f. Melaksanakan fungsi penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah untuk meningkatkan kualitas pembiayaan BPRS dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:

a) Melakukan penagihan pembiayaan dengan kunjungan langsung ke debitur serta memonitor pelaksanaan dan perkembangan restrukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah yang menjadi *account* binaanya, yaitu:

- 1) Telat 1 bulan diingatkan lewat telfon atau sms.
- 2) Telat 2-3 bulan di kasih surat peringatan.
- 3) Telat 4 bulan lebih sudah ada penanganan khusus.

b) Bertindak sebagai pemrakarsa sekaligus perkomendasi dalam restrukturisasi atau penyelesaian pembiayaan bermasalah, yaitu, melakukan *rescheduling* yaitu penjadwalan kembali jangka waktu

angsuran. Adapun syarat-syarat yang dapat dilakukan oleh pihak *Account Officer* di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan adalah sebagai berikut:

- 1) Potensi usaha ada yaitu usaha yang dijalankan nasabah memiliki prospek yang cerah.
- 2) Kemampuan debitur ada yaitu nasabah mempunyai kemampuan untuk menjalankan usahanya tetapi mengalami sedikit masalah.
- 3) Nasabah mengalami kesulitan dalam hal manajemen keuangan (aliran kas) yang bersifat sementara.
- 4) Plafon tetap yaitu jumlah pembiayaan yang diberikan tetap seperti semula, tidak berubah. Yang mengalami perubahan hanya jangka waktu pembiayaan, jadwal angsuran, jumlah angsuran.

Selanjutnya melakukan *reconditioning*, yaitu memperkecil margin keuntungan atau nisbah bagi hasil.

Peran diatas inilah yang terdapat di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Pada dasarnya seorang *Account Officer* sebagai personil bank dan melayani nasabahnya dengan baik. Pada prakteknya, seorang *Account Officer* di bebaskan pada penanganan bermasalah yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

B. Analisis Peran *Account Officer* Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan

Pada dasarnya peran seorang *Account Officer* dinilai dari prestasinya, pencapaian targetnya, akhlaq dikantor maupun diluar kantor dan mejunjung tinggi kedisiplinan, kejujuran, ketaatannya kepada aturan. Dalam rangka menekan kesulitan seminimal mungkin maka diperlukan penanganan pembiayaan bermasalah secara tepat. Di sinilah *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah pada BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan secara operasional.

Untuk menangani pembiayaan bermasalah yang terjadi, pihak *Account Officer* di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan melakukan usaha-usaha sebagai berikut:

1. Preventif (pencegahan)

Pencegahan dilakukan oleh *Account Officer* di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan sejak nasabah mengajukan permohonan pembiayaan, dengan melakukan analisa yang tepat dan akurat terhadap data pembiayaan, pembuatan pembiayaan yang benar, pengikatan jaminan, sampai dengan melakukan pengawasan terhadap pembiayaan yang diberikan.

2. Analisa sebab pembiayaan bermasalah

Account Officer akan menganalisa sebab pembiayaan bermasalah dengan meninjau aspek internal dan aspek eksternal di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.³

3. Menggali potensi peminjam

Account Officer akan menggali potensi usaha nasabah yang mengalami kemacetan dalam memenuhi kewajiban harus dimotivasi untuk

³Wawancara dengan Pak Saiful Anas selaku Direktur PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan, pada 23 September 2016

memulai kembali atau membenahi dan mengantisipasi penyebab pembiayaan kemacetan usaha atau angsuran. Untuk itu perlu digali potensi yang ada pada peminjam agar dana yang digunakan lebih efektif digunakan.

Dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah, *Account Officer* di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan melakukan tindakan sebagai berikut:

1. *Rescheduling* (penjadwalan kembali)

Account Officer di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan akan memperpanjang akad sesuai kemampuan nasabah, merubah jadwal pembayaran, jangka waktu serta masa tenggang nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah atau macet. *Rescheduling* dilakukan setelah adanya musyawarahdan kesepakatan dari kedua belah pihak (*Account Officer* dan nasabah). Dengan dilakukannya *rescheduling* ini, nasabah diberi kemudahan dan keringanan waktu untuk menyelesaikan angsurannya.

2. *Reconditoning*(persyaratan kembali)

Dalam hal ini, *Account Officer* di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan akan merubah persyaratan, dan

mengurangi margin atau nisbah bagi hasil. Nasabah hanya diberi keringanan nisbah bagi hasil saja tanpa diberi keringanan perpanjangan waktu pembayaran. *Reconditioning* dilakukan *Account Officer* pada BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan ketika nasabah benar-benar mengalami kesulitan keuangan, seperti nasabah mengalami musibah bencana alam yang dahsyat, kebangkrutan usaha, dan mengalami penyakit yang berat yang mengakibatkan usahanya tidak bisa berjalan lagi. Dengan cara *reconditioning* ini *Account Officer* akan menyesuaikan kemampuan nasabah dengan kondisi yang terjangkau bagi nasabah.

3. Penyelesaian melalui agunan (eksekusi)

Penyelesaian melalui agunan melalui dua tahap

a. Likuidasi

Yaitu pihak *Account officer* di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan sementara akan menyita jaminan milik nasabah karena nasabah dinilai telah lalai dalam mengembalikan pembiayaan dan anggota tidak ada itikad baik dalam mengembalikan pinjaman.

b. Eksekusi agunan

Yaitu agunan akan dilelang atau dijual. Sebelum dilelang nasabah diberi kesempatan untuk melunasi melalui cara lain. Ketika nasabah benar-benar tidak menggunakan penyelesaian dengan cara lain, maka *Account Officer* beserta pihak BPRS akan langsung melelang agunan nasabah. Jika dari hasil lelang barang tersebut tidak mencukupi untuk pelunasan maka *Account Officer* beserta pihak BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan akan melelang agunannya nasabah akan mengambil barang yang dinilai berharga dari nasabah untuk menutupi kekurangan dari hasil lelangan yang masih kurang. Dan itu sudah melalui kesepakatan dari kedua pihak. Akan tetapi jika hasil lelang barang tersebut masih ada sisa, maka sisanya akan dikembalikan sepenuhnya kepada nasabah.

4. *Write Off* (hapus buku)

Yaitu *Account Officer* dan pihak BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan akan melakukan penghapusan seluruh pembiayaan nasabah yang tergolong macet, akan tetapi nasabah masih akan tetap ditagih dengan melihat kemampuan nasabah. Penghapusan buku

nasabah hanya boleh dilakukan terhadap nasabah yang pembiayaannya sudah tergolong macet akan tetapi berdasar analisis BPRS secara material masih ada sumber waktu sangat terbatas jumlahnya untuk membayar. Sumber penghapus bukuan berasal dari dana cadangan merupakan sejumlah uang yang diperoleh dari penyisihan sisa hasil usaha, yang dimaksudkan untuk memupuk modal sendiri dan untuk menutup kerugian BPRS bila diperlukan.

Proses penanganan pembiayaan pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan dilakukan *Account Officer* yang sesuai kolektabilitas pembiayaan, sebagai berikut:

1. Pembiayaan lancar, yang dilakukan dengan cara pemantauan usaha nasabah oleh pihak BPRS.
2. Pembiayaan kurang lancar, dilakukan dengan cara:
 - a. Menghubungi nasabah lewat telepon oleh petugas.
 - b. Membuat surat teguran pertama.
 - c. Kunjungan lapangan atau silaturahmi oleh bagian pembiayaan kepada nasabah.

- d. Upaya preventif (pencegahan).
3. Pembiayaan diragukan, yang dilakukan dengan cara:
- a. Membuat surat peringatan ke 2 dan 3.
 - b. Kunjungan lapangan atau silaturahmi oleh bagian pembiayaan kepada nasabah secara lebih sungguh-sungguh.
 - c. Upaya penyehatan dengan cara *rescheduling*, yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. Juga dapat dilakukan dengan *reconditioning*, yaitu memperkecil margin atau bagi hasil.
 - d. Pembiayaan macet, yang dilakukan dengan cara:
 - a) *Rescheduling*, yaitu menjadwalkan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran.
 - b) *Reconditioning*, yaitu memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil usaha.
 - c) Penyelesaian melalui agunan.

d) *Write Off*.⁴

Dalam menyelesaikan permasalahan, para *Account Officer* yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan memiliki cara yang dinilai efektif bisa menyelesaikan permasalahannya, yaitu dengan cara *rescheduling* (penjadwalan kembali), *reconditioning* (persyaratan kembali), penyelesaian melalui agunan (eksekusi), *write off* (penghapus bukuan).

Penulis melihat cara yang dilakukan oleh *Account Officer* yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan sudah bisa dikatakan efektif. Hal ini karena pihak *Account Officer* melakukan pendekatan persuasif dan cara kekeluargaan serta dijalankan penuh semangat untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah yang ada di BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Para *Account Officer* berusaha untuk menolong nasabah agar melunasi pembiayaannya dengan cara melihat kondisi keuangan nasabah tersebut.

⁴Wawancara dengan Pak Rudi selaku *Account Officer* PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan, tanggal 23 September 20116