

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran *account officer* dalam menekan kredit bermasalah merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam industri perbankan. *Account officer* memiliki peran yang strategis dalam mengelola kredit agar tidak menjadi bermasalah. Menurut Sartono (2018) *account officer* adalah orang yang bertanggung jawab dalam melakukan analisis kredit, pemantauan kredit, dan penagihan kredit kepada nasabah. Dalam konteks ini, peran *account officer* sangat vital dalam menjaga agar kredit yang diberikan oleh bank tidak mengalami masalah pembayaran.

Dalam kondisi ideal, *account officer* diharapkan mampu melakukan analisis kredit secara cermat dan teliti sehingga kredit yang diberikan sesuai dengan kemampuan nasabah untuk membayar. Namun, kondisi faktual menunjukkan bahwa masih terdapat banyak kredit yang bermasalah di industri perbankan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2019) faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman nasabah terhadap kewajiban pembayaran, perubahan kondisi ekonomi, dan kurangnya pengawasan dari pihak bank dapat menyebabkan kredit menjadi bermasalah.

Dalam hal ini, *account officer* perlu memiliki kemampuan analisis yang baik, komunikasi yang efektif dengan nasabah, serta kemampuan negosiasi yang tinggi untuk mengatasi kredit bermasalah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2020) *account officer* yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik

mampu membangun hubungan yang baik dengan nasabah sehingga dapat membantu menyelesaikan masalah kredit dengan lebih efektif.

Dengan demikian, peran *account officer* dalam menekan kredit bermasalah sangat penting dalam industri perbankan. Melalui analisis yang cermat, komunikasi yang efektif, dan negosiasi yang baik, *account officer* dapat membantu mengurangi risiko kredit bermasalah dan meningkatkan kinerja perbankan secara keseluruhan. Kegiatan perbankan terbagi menjadi dua yaitu *funding* dan *lending*

Funding berarti mengumpulkan uang atau dana untuk keperluan tertentu, seperti mengumpulkan modal untuk investasi atau mengumpulkan dana untuk kebutuhan sosial. Keuntungan dari aktivitas *funding* adalah mendapatkan bunga dan kepemilikan saham. Namun, risiko yang terkait dengan *funding* adalah kredit macet dan kebangkrutan lembaga keuangan.

Lending sebaliknya, berarti menyalurkan dana yang telah dihimpun kepada debitur dalam bentuk pinjaman. Bentuk umum *lending* adalah kartu kredit, kredit pemilikan rumah, dan kredit usaha rakyat. Keuntungan dari *lending* adalah memberikan manfaat dalam bentuk pinjaman cepat dan dana modal usaha. Risiko yang terkait dengan *lending* adalah denda keterlambatan pembayaran cicilan atau utang.

Dalam menekan kredit bermasalah, strategi marketing *lending* dapat digunakan. Marketing *lending* bertugas menyalurkan kembali dana yang telah dihimpun kepada masyarakat, lembaga, atau pihak swasta dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan. Strategi ini dapat membantu mencegah kredit bermasalah dengan menawarkan produk yang memiliki daya tarik seperti bagi hasil yang rendah dan

proses yang mudah.

Menurut undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan yaitu Kredit bermasalah adalah suatu kredit yang tidak dapat dilunasi oleh debitur karena berbagai faktor, seperti menurunnya nilai tukar mata uang, meningkatnya suku bunga pinjaman, dan menurunnya daya beli masyarakat.

Menurut Kasmir (2018:21) Perbankan dalam melakukan penyaluran kredit harus dengan prinsip kehati-hatian 5C yaitu *character, capacity, capital, condition of economy* serta *collateral* melalui analisis yg akurat dan mendalam. Penyaluran kredit yang tepat sesuai sasaran dan pengawasan kredit yang tepat dan perjanjian kredit yang sah menurut hukum pengikatan jaminan yang kuat serta administrasi perkreditan yang teratur dan lengkap bertujuan agar kredit yang disalurkan oleh pihak bank pada rakyat dapat kembali tepat waktu serta sesuai dengan perjanjian kreditnya.

Berdasarkan penelitian Meli Susani (2023) tentang pengawasan dan pembinaan oleh *Account Officer* di BNI Syariah Cabang Bengkulu, kesimpulannya menunjukkan bahwa *Account Officer* melakukan pengawasan dan pembinaan pembiayaan untuk mencegah pembiayaan bermasalah. Pengawasan dilakukan melalui analisis laporan keuangan dan pengawasan langsung ke lokasi usaha nasabah. Tujuannya adalah untuk mengamankan kepentingan bank dan meningkatkan usaha nasabah. Pembinaan pembiayaan melibatkan *Account Officer* sebagai konsultan usaha untuk membantu nasabah dalam mengembangkan usahanya.

Penelitian Lisi Novita (2021) tentang peran *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah murabahah di PT BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta, kesimpulannya menunjukkan bahwa proses pembiayaan sudah baik karena setiap calon nasabah harus memenuhi persyaratan dan prosedur. *Account Officer* berperan dalam menghindari pembiayaan bermasalah dengan berhati-hati, melakukan pendekatan, dan melakukan pengawasan terus menerus. Faktor *internal* dan *eksternal* seperti karakter *Account Officer*, sistem penyaluran, kondisi usaha nasabah, dan kebijakan pemerintah juga mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah.

Penelitian Meli Susani (2023) tentang pengawasan dan pembinaan oleh *Account officer* di BNI Syariah Cabang Bengkulu baru membahas tentang pelaksanaan pengawasan dan pembinaan nasabah pembiayaan oleh *Account officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu.

Penelitian Lisi Novita (2021) tentang Peran *Account officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah di PT. BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta baru membahas tentang sistem kerja *Account officer*, faktor penyebab pembiayaan bermasalah murabahah, dan peran *Account officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah tersebut. Sedangkan penelitian penulis tentang Peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PD. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat membahas tentang kemampuan *Account Officer* dalam menganalisis kredit dan melakukan pengawasan terhadap kredit yang diberikan.

Permasalahan yang sering terjadi ketika penyaluran dana dalam bentuk kredit, seringkali para nasabah melalaikan tanggung jawabnya buat memenuhi

kewajiban/membayar kreditnya dikarenakan adanya faktor kesengajaan ataupun kondisi di luar kemampuan nasabah. Masalah ini sangat dikhawatirkan oleh setiap perusahaan dikarenakan akan mengganggu kondisi keuangan perusahaan dan bahkan bisa mengakibatkan berhentinya kegiatan usaha perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah mengenai kredit bermasalah, jenis kredit multiguna di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat dengan Ibu Ajeng beliau menyebutkan bahwa mengalami kredit bermasalah karena tidak dapat membayar secara tepat waktu Beliau mengajukan kredit modal kerja untuk memperluas usahanya, tetapi beliau tidak memperkirakan penurunan usaha yang signifikan beliau berharap BPR dapat memberikan bantuan lebih lanjut untuk menyelesaikan masalah ini.

Menurut wawancara yang diteliti di PD. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat *Account Officer* menyebutkan bahwa penyebab kredit bermasalah ada dua faktor, yaitu Faktor *internal* dan faktor *eksternal*

a. Faktor *internal* disebabkan karena :

- *Account Officer* dalam analisis kredit kurang tajam sehingga mengakibatkan kredit macet
- Adanya campur tangan terlalu besar dari pihak terkait, misalnya komisaris, direktur pimpinan sehingga petugas tidak independen dalam memutuskan kredit
- Kelemahan dalam melakukan pembinaan dan monitoring kredit debitur oleh *Account Officer* dan yang terkait
- Keterbatasan pengetahuan pejabat bank atau *Account Officer* terhadap jenis

usaha debitur, sehingga tidak dapat melakukan analisis dengan tepat dan akurat

2. Faktor *eksternal* :

- Masalah yang dilakukan nasabah debitur dengan menggunakan dana kredit tersebut tidak sesuai dengan tujuan penggunaan kredit Misalnya, dalam pengajuan kredit, disebutkan kredit untuk tambahan modal, ternyata dalam praktiknya setelah dana kredit dicairkan, digunakan untuk kebutuhan konsumtif.
- Nasabah dengan sengaja tidak melakukan pembayaran angsuran kepada BPR, karena nasabah/debitur tidak memiliki kemauan dalam memenuhi kewajibannya (tidak membayar karena disengaja).
- Debitur karena usaha menurun atas kebijakan pemerintah seperti kebijakan pemerintah adanya covid-19 menekan mobilitas masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk membahas tentang **Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah di PD. BPR ARTHA SUKAPURA KANTOR PUSAT**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana proses sistem kerja *Account Officer* di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat ?
2. Bagaimana analisis permohonan kredit oleh *Account Officer* di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat ?
3. Bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat ?

4. Bagaimana hambatan dan solusi mengenai Peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PD. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana proses sistem kerja *Account Officer* di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat
2. Untuk mengetahui bagaimana analisis permohonan kredit oleh *Account Officer* di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat
3. Untuk mengetahui bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat
4. Untuk mengetahui Bagaimana hambatan dan solusi mengenai Peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di PD. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan peneliti jyang akan di peroleh antara lain yaitu:

1. Kegunaan *teoritis*/pengembangan ilmu pengetahuan
 Secara *teoritis* untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, wawasan secara intelektual dan akademis khususnya dalam bidang perbankan.
2. Kegunaan praktis
 - a. Bagi penulis
 diharapkan memperoleh pengalaman berharga dan dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah didapat selama menuntut ilmu di Universitas Siliwangi.
 - b. Bagi Lembaga

Secara umum sebagai informasi kepada lembaga keuangan mengenai perandari *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah.

c. Bagi Perusahaan

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi PD.Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Tasikmalaya terkait peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah. Khususnya bagi *Account Officer* di mana sebagai pihak yang menjalankan pemasaran kredit, analisis kredit hingga proses pengawasan terhadap angsuran nasabah.

1.5 Lokasi dan Waktu Kegiatan Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lembaga Keuangan yang dijadikan sebagai tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian yaitu di PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura Kantor Pusat Operasional Tasikmalaya yang beralamat di Jl Ahmad Yani No 138 A Tasikmalaya.

1.5.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian dimulai dari Bulan Februari sampai dengan Bulan Juni 2023

Tabel 1.1 Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir

No	Jadwal Kegiatan	Tahun 2024																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	1	2	3	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi Pembimbing	■	■																		
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan		■	■	■																
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal					■	■	■	■												
4	Seminar proposal tugas akhir													■							
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi														■	■					
6	Pengumpulan dan pengolahan data									■	■	■	■								
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir																		■		
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir dan pengesahan Tugas Akhir																			■	■