

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian *Account Officer***

Menurut Muhamad (2016:18) *Account Officer* adalah petugas bank yang melakukan proses analisis suatu permohonan pembiayaan, menuangkannya dalam suatu usulan buat menerima persetujuan, dan waktu pembiayaan sudah terlaksana seorang *Account Officer* melakukan fungsi monitoring agar pembiayaan tadi lancar sampai akhirnya lunas sempurna saat. *Account Officer* merupakan mediator antara bank dan nasabah. Adapun Tugas Pokok, Tanggung Jawab dan Wewenang Staf *Account Officer* Kredit:

- a. Melaksanakan kegiatan pemasaran produk-produk kredit PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura untuk mencapai target ekspansi kredit yang sudah ditentukan;
- b. Meminta data yang diperlukan dari nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- c. Memastikan bahwa seluruh aktivitas penanganan kredit telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

##### **2.1.1.1 Peranan *Account officer***

Pada dasarnya peranan *account officer* adalah sebagai berikut:

- 1) seorang *Account Officer* berperan buat membina nasabah supaya menerima efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya menjadi personil

## 2) Mengelola produk

seperti disebut di atas, seseorang *Account Officer* wajib mampu menjembatani kemungkinan pemakaian aneka macam produk yg paling sesuai buat kebutuhan nasabahnya.

## 3) Mengelola pinjaman (*loan*)

*Account Officer* berperan buat melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. buat melaksanakan hal ini, seseorang *Account Officer* harus memiliki pengetahuan yg cukup ihwal usaha nasabahnya.

## 4) Mengelola penjualan

seseorang *Account Officer* intinya ialah ujung tombak bank pada memasarkan produknya. Maka, seorang *Account Officer* jua harus memiliki *salesmanship* yg memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

## 5) Mengelola *profitability*

seorang *Account Officer* juga berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian ia harus yakin bahwa segala hal yang harus dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan pada bank.

### **2.1.1.2 *Account Officer* Yang Ideal**

Menurut Menurut Muhamad (2016:21) yang ideal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1) Karakteristik Personal

- a. Kemampuan memecahkan masalah dan analisis (*problem solving and analytical ability*).
- b. Kemampuan mendengarkan (*listening skill*).
- c. Tegas (*decisiveness*).
- d. Kemampuan komunikasi yang efektif (*effective communications skill*).

2) Kemampuan teknis seorang *Account Officer* meliputi:

- a. Pemahaman akan masalah bisnis secara umum, yang memungkinkan mereka memahami operasi bisnis nasabah.
- b. Ilmu ekonomi, yang integral dengan sistem perbankan, memungkinkan mereka mengerti masalah perekonomian dan menghadapi nasabah dengan lebih baik.
- c. Pengetahuan tentang produk, kemampuan penjualan, dan pembukaan kontak nasabah, yang memungkinkan mereka menawarkan paket yang sesuai dan memenangkan pasar.
- d. Pengetahuan tentang sumber informasi yang tersedia, yang memungkinkan mereka memperoleh data yang diperlukan untuk pekerjaan mereka

## 2.2 Kredit bermasalah

kredit adalah penyediaan uang atau tagihan-tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain, yang mana pihak tersebut berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang ditetapkan.

Menurut Kasmir (2018:85) Kredit bermasalah adalah kredit dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang telah diperjanjikan sebelumnya, misalnya persyaratan mengenai pembayaran bunga, pengambilan pokok pinjaman, peningkatan marjin deposit, pengikatan dan peningkatan agunan dan sebagainya.

### **2.2.1 Unsur-Unsur Kredit**

Menurut Kasmir (2018:92) Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut:

#### **1. Kepercayaan**

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa kredit yang diberikan akan diterima kembali di masa yang akan datang. Bank memberikan kepercayaan sebagai dasar utama untuk mengucurkan kredit. Sebelum kredit dikucurkan, dilakukan penelitian dan penyelidikan tentang kondisi nasabah untuk menilai kesungguhan dan etika mereka terhadap bank.

#### **2. Kesepakatan**

Kesepakatan adalah unsur lain dalam kredit yang melibatkan kesepakatan antara pemberi kredit dan penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam perjanjian yang ditandatangani oleh kedua belah pihak sebelum kredit diluncurkan.

#### **3. Jangka waktu**

Jangka waktu dalam konteks kredit berarti masa pengembalian angsuran yang telah disepakati. Jangka waktu ini dapat dibagi menjadi tiga kategori: jangka pendek (di bawah 1 tahun), jangka menengah (1-3 tahun), dan

jangka panjang (di atas 3 tahun). Jangka waktu ini menjadi batas waktu pengembalian angsuran yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Untuk beberapa kondisi, jangka waktu ini dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan.

#### 4. Risiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagih atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang jangka waktu kredit, maka semakin besar risikonya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah, maupun risiko yang tidak disengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga nasabah tidak mampu lagi melunasi kredit yang diperolehnya.

#### 5. Balas jasa

Bagi bank balas jasa merupakan keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit. Dalam bank jenis konvensional balas jasa kita kenal dengan nama bunga. Disamping balas jasa dalam bentuk bunga bank juga membebankan kepada nasabah biaya administrasi kredit yang juga merupakan keuntungan bank. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

### 2.2.2 Prinsip-prinsip kredit

Menurut Kasmir (2018:96) prinsip-prinsip kredit sebagai berikut:

#### 1) *Character*

Suatu keyakinan bahwa, sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya, hal ini tercermin dari latar belakang si nasabah baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hoby dan sosial standingnya. Ini semua merupakan ukuran "kemauan" membayar.

#### 2) *Capacity*

Untuk melihat nasabah dalam kemampuannya dalam bidang bisnis yang dihubungkan dengan pendidikannya, kemampuan bisnis juga diukur dengan kemampuannya dalam memahami tentang ketentuan-ketentuan pemerintah. Begitu pula dengan kemampuannya dalam menjalankan usahanya selama ini. Pada akhirnya akan terlihat "kemampuannya dalam mengembalikan kredit yang disalurkan.

#### 3) *Capital*

Untuk melihat penggunaan modal apakah efektif, dilihat laporan keuangan (neraca dan laporan rugi laba) dengan melakukan pengukuran seperti dari segi *likuiditas, solvabilitas, rentabilitas*, dan ukuran lainnya. *Capital* juga harus dilihat dari sumber mana saja modal yang ada sekarang ini.

#### 4) *Collateral*

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan.

Jaminan juga harus diteliti keabsahannya sehingga jika terjadi suatu masalah, maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

#### 5) *Condition of economy*

Kondisi perekonomian, yaitu segi kondisi yang sangat cepat berubah, adapun yang menjadi perhatiannya meliputi kebijakan pemerintah, politik, sosial, budaya dan segi lainnya yang dapat mempengaruhi kondisi ekonomi itu sendiri.

### **2.2.3 Penyebab terjadinya kredit bermasalah**

Penyebab terjadinya kredit bermasalah Beberapa hal yang menjadi penyebab timbulnya kredit bermasalah (Rivai, 2019:478) adalah sebagai berikut:

1. Kesalahan bank dapat menyebabkan kredit bermasalah. Beberapa hal yang dapat menyebabkan ini adalah:
  - a. Kurang pengecekan terhadap latar belakang calon nasabah.
  - b. Kurang analisis terhadap maksud dan tujuan penggunaan kredit.
  - c. Kurang pemahaman kebutuhan keuangan calon nasabah.
  - d. Kurang analisis laporan keuangan calon nasabah.
  - e. Kurang lengkap mencantumkan syarat-syarat.
  - f. Pemberian kelonggaran terlalu banyak.
  - g. Kurang pengalaman pejabat kredit.
  - h. Pejabat kredit mudah dipengaruhi oleh calon nasabah.
  - i. Kurang berfungsinya *credit recovery officer*.
  - j. Kurang mengadakan kontak dengan nasabah.
  - k. Pemberian kredit terlalu banyak tanpa disadar
  - l.

## 2. Karena Kesalahan Nasabah

- a. Nasabah tidak kompeten
- b. Nasabah tidak atau kurang pengalaman;
- c. Nasabah kurang memberikan waktu untuk usahanya;
- d. Nasabah tidak jujur;
- e. Nasabah serakah.

3. Faktor *Eksternal* Akibat perubahan pada *external environment* diidentifikasi penyebab timbulnya kredit bermasalah, seperti perubahan-perubahan *political* dan *lagal environment*, *deregulasi sector real*, *financial* dan ekonomi menimbulkan pengaruh yang merugikan kepada seorang nasabah.

4. *Problem loan* akan timbul oleh *external environment* sebagai akibat gagalnya Pengelola dengan tepat mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut, (Rivai, 2019: 479) seperti:

- a. Kondisi perekonomian;
- b. Perubahan-perubahan peraturan;
- c. Bencana alam.

### 2.2.4 Penyelesaian Kredit

Penyelamatan terhadap kredit macet dilakukan dengan beberapa metode (Kasmir, 2018:103-104) yaitu:

1. *Rescheduling*, yaitu dengan cara

- a. Memperpanjang jangka waktu kredit Dalam hal ini debitur diberikan keringanan dalam masalah jangka waktu kredit dari 6 bulan menjadi satu tahun sehingga debitur mempunyai waktu yang lebih lama untuk

mengembalikannya.

- b. Memperpanjang jangka waktu angsuran hampir sama dengan jangka waktu kredit: Dalam hal ini jangka waktu angsuran kreditnya diperpanjang pembayarannya, misalnya dari 36 kali menjadi 48 kali dan hal ini tentu saja jumlah angsuran pun menjadi mengecil seiring dengan penambahan jumlah angsuran.

2. *Reconditioning*, dengan cara mengubah persyaratan yang ada seperti:

- a. Kapitalisasi bunga, yaitu dengan cara bunga dijadikan hutang pokok.
- b. Penundaan pembayaran bunga sampai waktu tertentu. Maksudnya hanya bunga yang dapat ditunda pembayarannya, sedangkan pokok pinjamannya tetap harus dibayar seperti biasa.
- c. Penurunan suku bunga, maksudnya agar lebih meringankan beban nasabah. Sebagai contoh jika bunga pertahun sebelumnya dibebankan 17% diturunkan menjadi 15%. Hal ini tergantung dari pertimbangan bank bersangkutan.
- d. Pembebasan bunga, dalam pembebasan suku bunga diberikan kepada nasabah dengan pertimbangan nasabah sudah tidak akan mampu lagi membayar kredit tersebut.

3. *Restructuring*, yaitu dengan cara:

- a. Menambah jumlah kredit
- b. Menambah *equity* yaitu dengan menyetor uang tunai dan tambahan dari pemilik

4. Kombinasi Merupakan kombinasi dari ketiga jenis metode yang di atas.
5. Penyitaan jaminan merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak punya etiked baik atau sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua hutang-hutangnya

### **2.2.5 Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam pembahasan penulisan ini yaitu dengan cara yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan mempelajari, melihat dan menelaah mengenai beberapa hal yang bersifat teoritis. Pendekatan masalah dengan cara yuridis normatif ini dimaksudkan untuk memperoleh pemahaman tentang pokok bahasan mengenai Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit pada PD. BPR Artha Sukapura yang sedang diteliti yang bersifat teoritis berdasarkan atas kepustakaan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang akan di bahas. Kredit bermasalah terjadi pada Kredit Multiguna Sukapura. Umumnya karena mencakup dari faktor internal dan eksternal usaha. Kredit bermasalah ini lebih banyak terhadap faktor eksternal, yakni akibat pandemi yang dimana telah menurunkan kinerja usaha Hal ini membuat pendapatan berbagai usaha menurun dan susah untuk menyelesaikan kewajiban terhadap bank. Umumnya setiap pelaku usaha bisa dilakukan penyelamatan kredit terhadap bank dengan melakukan restruktuisasi kredit. Tetapi apabila prospek kinerja usaha debitur tersebut tidak menjanjikan maka akan dilakukan penyelesaian kredit.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Aprilia Trisiawati/2020	Analisis Peranan <i>Account Officer</i> dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun	Untuk mengetahui peran dari <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.	Penelitian ini yakni dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan yang terdapat pada pembiayaan mikro iB dan tempat penelitiannya berada pada bank syariah
2	Ade Sekar Wigati/2021	Analisis Peran <i>Account Officer</i> dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.	Analisis Peran <i>Account Officer</i> dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto	Pada penelitian terdahulu ini peneliti memilih BMT sebagai objek penelitiannya. Tentu dalam hal ini menggunakan prinsip-prinsip syariah di dalamnya
3	Moh. Hafidullah/2021	Peran <i>Account Officer</i> Dalam Pengawasan Pembiayaan Bermasalah (di KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Kalisat Jember.	Persamaan penelitian dalam penelitian ini adalah masih dalam pembahasan mengenai peran dari <i>Account Officer</i> dalam kredit	Sementara perbedaannya adalah penelitian ini membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> khususnya dalam pengawasan pembiayaan

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			bermasalah, jenis penelitiannya terdapat kesamaan yakni menggunakan jenis penelitian kualitatif.	bermasalah, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah peran dari <i>Account Officer</i> dalam menekan kredit bermasalah
4	Ahmad Marzuki/2020	Peranan dan Pengendalian AO ( <i>Account Officer</i> ) dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Kepanjen Kabupaten Malang.	Penelitian ini memiliki persamaan dalam pendekatan penelitian yang dilakukan yakni pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> dalam sebuah bank. Khususnya dalam bidang kredit.	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya. Dalam penelitian ini tidak hanya membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> , namun untuk mengetahui bagaimana pengendalian <i>Account Officer</i> dalam mengatasi pembiayaan Bermasalah
5	Anisah Listiani/2023	Peran <i>Account Officer</i> dalam mengatasi kredit bermasalah di BRI Banten	Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan sama-sama untuk mengetahui peran dari <i>Account Officer</i> .	Perbedaannya adalah dilakukan untuk mengetahui peran dari <i>Account Officer</i> dalam mengatasi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.
6	Tusrini/2022	Peran <i>Account Officer</i> terhadap prinsip	Penelitian ini sama-sama	untuk mengetahui

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		kehati hatian	menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> tentang seputar pembiayaan yang menjadi tanggung jawabnya.	bagaimana peranan <i>Account Officer</i> dalam menjalankan tugasnya apabila terdapat pengajuan pembiayaan dengan menggunakan prinsip kehati-hatiannya.
7	Meli Susani/2023	Pengawasan dan Pembinaan Oleh <i>Account Officer</i> dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BNI Syariah Cabang Bengkulu.	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan membahas mengenai bagaimana seorang <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.	Dalam perbedaannya adalah pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana seorang <i>Account Officer</i> melakukan pengawasan dan pembinaan dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah.
8	Fuad Riyad/2021	Peran <i>Account Officer</i> di Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syariah).	Dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> .	Perbedaannya adalah dalam penelitian ini bagaimana peran seorang <i>Account Officer</i> di Lembaga Keuangan yakni di BMT Citra Mandiri Syariah Jepara di mana peran <i>Account Officer</i> dalam menangani transaksi antara nasabah dengan lembaga dan proses penyelesaian kredit bermasalah

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
9	Lisi Novita Anggai/2021	Peran <i>Account Officer</i> dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Murabahah (Studi Kasus pada PT BPR Syariah Bangun Drajat Warga Yogyakarta).	Persamaan dari penelitian ini secara keseluruhan membahas mengenai peran dari <i>Account Officer</i> dalam pembiayaan bermasalah.	Perbedaannya dari penelitian ini adalah peran <i>Account Officer</i> seperti apa dalam menangani pembiayaan bermasalah Murabahah. Artinya untuk mengetahui bagaimana peran dari <i>Account Officer</i> dalam menangani terjadinya pembiayaan bermasalah, khususnya pembiayaan murabahah.
10	M. Lukman Assidiki/2022	Peran Struktur Pengendalian Internal Terhadap Prosedur Pemberian Kredit Untuk Mencegah Terjadinya Kredit Bermasalah	Persamaan penelitian ini adalah pada pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan pendekatan	Perbedaannya terletak dari peranyang ditujukan. Pada penelitian ini peneliti melihat bagaimana peran dari pengendali internal
		Studi Empiris Pada Bank BTPN Cabang Bangkalan).	kualitatif, dan sama-sama membahas mengenai kredit bermasalah	Pada saat prosedur pemberian kredit untuk mencegah terjadinya kredit bermasalah. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti melihat dari peran <i>Account Officer</i> dalam menekan kredit bermasalah