

IMPLEMENTASI FOUR EYES PRINCIPLE PADA BANK KALBAR SYARIAH CABANG SAMBAS

Devi lestari¹

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas

e-mail: dvlestari26@gmail.com

Zulkan²

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas

e-mail: Zulkan70@gmail.com

ABSTRAK

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Di negara-negara berkembang seperti Indonesia ini kegiatan bank terutama dalam pemberian kredit merupakan salah satu kegiatan bank yang sangat penting dan utama sehingga pendapatan dari kredit merupakan pendapatan yang paling besar. Oleh karena itu resiko kerugian dari pemberian kredit juga besar jadi untuk menghindari resiko yang besar maka bank harus menerapkan sistem *Four Eyes Principle*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa yang berasal dari wawancara dan observasi. Manfaat dari penelitian ini untuk mengetahui apakah *four eyes principle* sudah diterapkan dengan baik di Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sejauh ini Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas sudah menerapkan *Four Eyes Principle* dalam kegiatan perbankan yang dilakukan oleh Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas terbukti sejauh ini tidak ada masalah atau kendala yang dihadapi oleh Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas dalam penyaluran pembiayaan / kredit.

Kata Kunci : Implementasi, *Four Eyes Principle*

ABSTRACT

Bank is a business entity that collects funds from the public in the form of savings and distributes them to the public in the form of credit and/or other forms in order to improve the standard of living of the people at large. Islamic banks or commonly referred to as interest-free banks, are banking institutions whose operations and products are developed based on the Al-Qur'an and the

Hadith of the Prophet SAW. In other words, Islamic banks are financial institutions whose main business is providing financing and other services in payment traffic and money circulation whose operations are in accordance with Islamic sharia principles. In developing countries like Indonesia, bank activities, especially in lending, are one of the most important and main bank activities so that income from credit is the largest income. Therefore the risk of loss from lending is also large, so to avoid large risks, banks must apply the Four Eyes Principle system. This research uses a type of descriptive qualitative research, which only describes situations and events that come from interviews and observations. The benefit of this research is to find out whether the four eyes principle has been properly implemented at the Sambas Branch of the Sharia Bank Kalbar. The results of this study indicate that so far the Sambas Branch Sharia Bank Kalbar has implemented the Four Eyes Principle in banking activities carried out by the Sambas Branch Sharia Bank, it has been proven that so far there have been no problems or obstacles faced by the Sambas Branch Sharia Bank in channeling financing / credit.

Keywords: Implementation, Four Eyes Principle

PENDAHULUAN

Sektor perbankan saat ini menempati posisi strategis dalam menunjang perekonomian di Indonesia, salah satunya adalah perbankan syariah (Nafisah, 2016). Perbankan syariah di Indonesia adalah salah satu mitra dari berbagai jenis usaha seperti perkebunan, perdagangan, pertanian, jasa dan lainnya yang ingin mengembangkan bisnisnya (Aidah & Anugrah, 2021). Ini sudah diatur dalam UU No. 10 Tahun 1998 yaitu perbankan syariah adalah suatu lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Tsani, 2018).

Fungsi bank sebagai lembaga intermediasi khususnya dalam penyaluran kredit/pembiayaan mempunyai peranan penting bagi pergerakan roda perekonomian secara keseluruhan dan memfasilitasi pertumbuhan ekonomi (Iswandi et al., 2022). Hal ini sejalan dengan definisi bank bahwa Pada level ekonomi makro bank merupakan alat dalam menetapkan kebijakan moneter sedangkan pada level mikro ekonomi bank merupakan sumber utama pembiayaan bagi para pengusaha maupun individu (Siringoringo, 2012). Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank (Turuis, 2017).

Kegiatan usaha bank senantiasa dihadapkan pada risiko-risiko yang erat berkaitan dengan fungsinya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Pesatnya perkembangan lingkungan eksternal dan internal perbankan juga menyebabkan semakin kompleksnya risiko kegiatan usaha perbankan (Mulyati, 2018). Dalam kaitan ini, prinsip-prinsip manajemen risiko yang akan dianut dan diterapkan pada perbankan Indonesia diarahkan sejalan dengan rekomendasi yang dikeluarkan oleh *Bank For International Settlements melalui Basle Committee on Banking Supervision*. Prinsip-prinsip tersebut pada dasarnya merupakan standar bagi dunia perbankan untuk

dapat beroperasi secara lebih berhati-hati dalam ruang lingkup perkembangan kegiatan usaha dan operasional perbankan yang sangat pesat dewasa ini.

Penerapan manajemen risiko dapat bervariasi antara satu bank dengan bank lain sesuai dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran dan kompleksitas usaha serta kemampuan bank dalam hal keuangan, infrastruktur pendukung maupun sumber daya manusia (Carver & Saragih, 2019). Di negara-negara berkembang seperti Indonesia ini kegiatan bank terutama dalam pemberian kredit merupakan salah satu kegiatan bank sangat penting dan utama sehingga pendapatan dari kredit berupa bunga merupakan pendapatan yang paling besar dibandingkan dengan pendapatan dari jasa-jasa diluar bunga kredit yang biasa disebut *fee based income* (Apsaridewi, 2023), oleh karena itu dalam penyaluran kredit harus dilakukan dengan prinsip kehati-hatian melalui analisa yang akurat dan mendalam, penyaluran yang tepat, pengawasan dan pemantauan yang baik, perjanjian yang sah dan memenuhi syarat hukum, pengikatan jaminan yang kuat dan dokumentasi perkreditan yang teratur dan lengkap, semuanya itu bertujuan agar kredit yang disalurkan tersebut dapat kembali tepat pada waktunya sesuai perjanjian kredit.

Ditegaskan oleh Pasal 29 ayat 3 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bahwa “dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank” (UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA, 1998).

Manajemen risiko secara umum merupakan serangkaian proses yang diawali dengan proses identifikasi, pengukuran, monitoring, dan kontroling terhadap risiko-risiko portofolio (Tengor et al., 2015). Manajemen risiko diidentifikasi sebagai suatu metode logis dan sistematis dalam identifikasi, kuantifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi, serta melakukan monitor dan pelaporan risiko yang berlangsung pada setiap aktifitas atau proses (Andriyani & Tanjung, 2018). Fokus dari manajemen risiko yang baik adalah identifikasi dan cara mengatasi risiko. Manajemen risiko merupakan metodologi yang dapat digunakan untuk mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha (Irdawati et al., 2021). Manajemen risiko kredit/pembiayaan diterapkan sebagai upaya meningkatkan efektivitas prudential banking. Situasi lingkungan eksternal dan internal perbankan mengalami perkembangan pesat yang diikuti dengan semakin kompleksnya risiko kegiatan usaha perbankan sehingga meningkatkan kebutuhan praktek tata kelola bank yang sehat (*good cooperate governance*) dan penerapan manajemen risiko yang meliputi pengawasan aktif pengurus bank, kebijakan, prosedur dan penetapan limit risiko, proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, sistem informasi, dan pengendalian risiko serta sistem pengendalian intern (Harahap & Nasution, 2021).

Dengan semakin kompleksnya risiko kegiatan usaha perbankan, maka Perbankan Islam (Perbankan Syariah) dituntut untuk menerapkan prinsip kehati-hatian (Prudential Banking) dan Good Corporate Governance (GCG). Guna mewujudkan visi dan misi dan mengantisipasi kompleksitas risiko kegiatan usaha perbankan, khususnya dalam bidang pembiayaan, maka dipandang perlu untuk melakukan penyempurnaan dalam proses bisnis dan pengambilan keputusan kredit/pembiayaan komersial yang dilakukan melalui Four Eyes Principle (PEF). (SE BI NO. 13/23/DPNP tanggal 25 Oktober 2011 perihal penerapan manajemen Resiko Bagi Bank Umum (hal 25) “Bank Wajib melaksanakan system pengendalian intern secara efektif dalam penerapan manajemen resiko Bank dengan mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan .Penerapan prinsip pemisahan fungsi (Four eyes principle) harus memadai dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab” (Junaedi, 2018).

Four eyes principle (FEP) merupakan sebuah prinsip dimana keputusan kredit/pembiayaan harus melibatkan sinergi antara bisnis unit yang bertanggung jawab dalam pencapaian pendapatan dan unit risiko kredit/pembiayaan yang bertanggung jawab dalam meminimalisasi biaya risiko kredit/pembiayaan (Junaedi, 2018). Metode FEP diimplementasikan dengan cara unit manajemen risiko ikut andil dalam memberikan opini risiko (risk review) selama proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Komite-Komite dimana persetujuan transaksi baik untuk penutupan asuransi kredit/suretyship dan transaksi lainnya (penyelesaian klaim dan investasi) yang menjadi fokus penerapan FEP dilakukan minimal 2 (dua) orang pemegang kewenangan pemutus yaitu 1 (satu) orang dari unit operasional/bisnis/supporting unit (untuk kegiatan investasi) dan 1 (satu) orang dari unit manajemen risiko atau dikenal sebagai *Risk Officer* (RO).

Dimaksud dengan *four Eyes Principle* (prinsip pelaksanaan empat mata), artinya lebih dari satu orang pelaksana. Jadi four eyes principle itu merupakan fungsi kontrol dasar dengan pengaturan proses transaksi yang dilakukan di perusahaan dilaksanakan minimum oleh dua orang (Gabriella, 2019). Pelaksanaan *four eyes principle* ini sangat kritis untuk dijalankan, seringkali dalam kasus terjadi *fraud* ataupun pembobolan transaksi maka pelaksanaan four eyes principle ini tidak berjalan dengan baik (Wicaksana, 2021). Bisa karena memang pelaksana dilakukan oleh satu orang dan orang yang lainnya tidak menjalankan dengan seharusnya (secara tertulis dijalankan namun secara praktek lapangan tidak dilakukan/diperhatikan), bisa karena pemalsuan yang dilakukan oleh satu orang tertentu (orang kedua tidak mengetahui), bisa karena pelaksana yang dilakukan oleh orang kedua sudah diketahui oleh orang pertama (atau sebaliknya) sehingga satu orang saja sudah dapat melakukan kegiatan/proses, atau bisa juga karena kepercayaan yang salah sehingga proses yang seharusnya dilakukan oleh 2 orang, dipercayakan oleh satu orang saja (oleh orang yang lain) dimana hal ini merupakan pelanggaran prosedur. Seringkali yang juga dilanggar, apabila proses *control segregation of duty* telah dirancang, namun salah satu pelaksana lebih senior, maka si pihak yang lebih senior akan menggunakan

kesenioritasannya untuk melakukan proses sendiri dan melanggar prinsip segregation of duty (catatan ini juga bisa terjadi di prinsip *dual custody*) (Junaedi, 2018; Wicaksana, 2021).

Penelitian ini penting dilakukan guna untuk melihat dan mengetahui bagaimana Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas dalam menerapkan *four eyes principle*

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode yang banyak digunakan dan dikembangkan dalam penelitian ilmu-ilmu sosial. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan memahami sesuatu di balik fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain. Jadi penelitian ini secara langsung di lapangan (*field research*) yaitu dengan meneliti langsung di Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas dimana penulis mengunjungi langsung objek yang akan diteliti.

1. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu Observasi (Pengamatan), Wawancara (Interview) dan Teknik dokumentasi (Sugiyono, 2014).

2. Teknik Analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data yang di gunakan adalah deskriptif analisis data yang di wujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk laporan dan uraian dalam bentuk deskriptif. penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data tentang Implementasi Four Eyes Principle pada Bank Kalbar Syariah Kantor Cabang Sambas. Penelitian kualitatif ini menggunakan 3 macam teknik analisis data yaitu 1. Reduksi Data (Data Reduction) 2. Penyajian Data (Data Display) dan 3 Penarikan kesimpulan (Hendryadi et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Implementasi *Four Eyes Principle* pada Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas.

Hasil wawancara atau interview yang di lakukan penulis dengan Bapak Atma Prawira yang bertugas sebagai kasi pembiayaan di Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas. Secara garis besar prinsip four eyes

principle di terapkan di Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas bertujuan untuk pemecahan bagian antara yang melakukan analisis, persetujuan dan administrasi supaya tidak di kerjakan oleh satu orang saja dan tidak melenceng dari aturan yang sudah di tetapkan.

Four Eyes Principle sudah ada sejak berdirinya Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas. Metode four eyes principle diimplementasikan dengan cara unit manajemen risiko ikut andil dalam memberikan opini risiko (risk review) selama proses pengambilan keputusan. Four Eyes Principle di terapkan di Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas bagian pembiayaan yaitu dalam pemberian kredit kepada nasabah (debitur). Semua produk yang ada di pembiayaan menggunakan sistem four eyes principle.

Four Eyes Principle merupakan prinsip utama yang mendasari pengambilan keputusan dalam pemberian kredit/pembiayaan dimana setiap pemberian kredit minimal dilakukan oleh dua orang pejabat yang masing-masing berasal dari unit bisnis dan unit risiko kredit yang saling independen satu sama lain. Tetapi kalau di Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas pemberian kredit dilakukan oleh empat orang yang ada di bagian pembiayaan (Junaedi, 2018). Akibat tidak diterapkan dalam pemberian kredit dapat menimbulkan kredit bermasalah. Kredit bermasalah akan berpengaruh pada rentabilitas dan solvabilitas bank yang ujung-ujungnya berdampak pada menurunnya tingkat kesehatan bank (Kurniawan, 2010). Bank dapat dikenakan sanksi administratif maupun sanksi pidana bilamana anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam undang-undang dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank.

Untuk meminimalkan terjadinya kredit bermasalah maka bank harus melakukan pembinaan dan pengawasan secara efektif dan terus menerus sepanjang jangka waktu kredit belum jatuh tempo atau belum dilunasi oleh debitur. Bentuk pengawasan secara langsung maupun tidak langsung, pengawasan langsung yang dilakukan, yaitu dengan melakukan pengecekan langsung ke tempat usaha, sedangkan pengawasan tidak langsung dengan memantau laporan keuangan secara rutin. Di samping itu, pula perlu dilakukan pembinaan dengan memberikan saran, informasi maupun pembinaan teknis yang bertujuan agar usaha dari debitur tetap berjalan dengan lancar dan berdampak pada kelancaran pembayaran kewajiban debitur pada bank.

Pengelolaan implementasi *four eyes principle* yang sesuai dengan penerapannya dapat memperkecil risiko NPF yang berakibat kepada peningkatan ROA perusahaan (Supriadi, 2018). Suatu bank akan dinilai baik kinerja usahanya apabila dinilai dari rasio keuangan, rasio merupakan alat yang dinyatakan dalam artian relatif maupun absolut untuk menjelaskan hubungan tertentu antara faktor satu dengan yang

lainnya dari suatu laporan keuangan, salah satu rasio yang terpenting adalah rasio profitabilitas.

Tingkat profitabilitas yang digunakan oleh perbankan menggunakan rasio keuangan ROA karena ROA lebih memfokuskan pada kemampuan perbankan untuk memperoleh *earning* dalam operasi secara keseluruhan. ROA merupakan salah satu rasio profitabilitas yang dapat mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari aktiva yang digunakan. ROA merupakan perbandingan antara laba sebelum bunga dan pajak dengan total aktiva yang dimiliki perusahaan (Priatna, 2016).

Sejauh ini Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas sudah menerapkan *four eyes principle* dengan baik terbukti dengan tidak adanya kredit macet yang di alami Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas. Selama di penuhi administrasi dan syarat yang telah ditetapkan oleh bank dalam pengajuan pembiayaan / kredit oleh nasabah atau debitur maka pembiayaan / kredit yang di ajukan dapat di setujui oleh pihak bank.

Dengan di terapkannya *four eyes principle* pada Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas diharapkan supaya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah selalu tinggi sehingga masyarakat bersedia dan tidak ragu-ragu menyimpan dananya di bank. Dan juga agar bank selalu dalam keadaan sehat, selalu dalam keadaan likuid, solvent dan profitable (menguntungkan).

2. PEMBAHASAN

Implementasi *Four Eyes Principle* Pada Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas.

Berdasarkan paparan data yang diperoleh peneliti, sesuai dengan kajian teori bahwa Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas sejauh ini sudah berhasil menerapkan *Four Eyes Principle*.

Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas dalam menerapkan *Four Eyes Principle* di pembiayaan secara umum bertujuan untuk berhati-hati dalam penyeleksian setiap pembiayaan kredit yang diajukan agar setiap kredit yang diberikan dapat mengenai sasarannya dengan tepat dan terjamin pengembalian kredit tersebut tepat pada waktunya sesuai perjanjian. Karena kredit merupakan kegiatan operasional terpenting dalam aktivitas operasi bank, dimana kredit memiliki aset terbesar dibandingkan dengan kegiatan operasional lain yang ada di Bank.

Namun sebagian besar resiko kerugian berasal dari kegiatan tersebut. Maka kegiatan ini membutuhkan cara tersendiri dalam pengelolaannya agar bank mendapat mencapai tujuan pemberian kredit secara aman dan menguntungkan. Kegiatan penyaluran kredit sendiri juga mengandung resiko, misalnya tidak kembalinya dana yang diberikan kepada nasabah. Dampak resiko yang di terima bank akan mengganggu tingkat likuiditas bank tersebut. Resiko kredit dapat ditekan dengan jalan melakukan analisa kredit. Maka dari itu diperlukan analisa kredit untuk

mengetahui keberhasilan aktivitas penyaluran kredit itu dan juga untuk menekan kemungkinan terjadinya resiko kredit.

Analisa kredit dapat dilakukan dengan menggunakan prinsip 5C. Prinsip 5C merupakan prinsip yang paling banyak digunakan didunia perbankan dalam menganalisa pembiayaan kredit. Prinsip 5C tersebut yaitu character, capacity, capital, condition of economy, dan collateral (K, 2018).

a. Character

Character merupakan suatu keyakinan bahwa sifat atau watak dari calon debitur benar-benar dapat dipercaya. Atau dapat disimpulkan “Character adalah sifat atau watak seseorang dalam hal ini calon debitur.”

Tujuannya adalah memberikan keyakinan kepada bank bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya. Keyakinan tercermin dari latar belakang sinasabah, baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun pribadi seperti cara hidup atau gaya hidup yang dianutnya, keadaan keluarga, hobi, dan sosial standingnya. Character merupakan ukuran untuk menilai ‘kemaun’ nasabah membayar kredit. Orang yang memiliki karakter baik akan berusaha untuk membayar kreditnya dengan berbagai cara.

b. Capacity

Capacity digunakan untuk melihat kemampuan calon debitur yang mengajukan kredit dalam kemampuannya untuk membayar angsuran dan menjalankan usahanya. Dalam penilaian kemampuan calon debitur bank harus meneliti keahlian calon debitur dalam bidang usahanya dan merasa yakin bahwa usaha yang akan dibiayai dikelola dengan baik.

Menurut Kasmir (2014) “Untuk melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar kredit yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuannya mencari laba. Sehingga pada akhirnya akan terlihat kemampuannya dalam mengembalikan kredit yang disalurkan. Semakin banyak sumber pendapatan seseorang, semakin besar kemampuannya untuk membayar kredit.”

c. Capital

Capital adalah modal sendiri yang dimiliki oleh calon debitur. Semakin besar modal sendiri yang dimiliki, Bank akan lebih yakin dalam memutuskan pemberian kredit dalam penilaian terhadap modal yang dimiliki oleh calon debitur, Bank harus melakukan analisis terhadap posisi keuangan secara keseluruhan, baik untuk masa yang telah lalu dan untuk masa yang akan datang sehingga dapat diketahui kemampuan permodalan calon debitur dalam menunjang pembiayaan usaha calon debitur.

d. Condition of economic

Condition of economic merupakan penilaian prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik sehingga kemungkinan kredit bermasalah relatif kecil. Sedangkan menurut Suharno (2003) “Faktor ekonomi sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup usaha calon debitur, sebelum mengetahui secara mendalam mengenai bisnis calon debitur.”

Dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk di masa yang akan datang sesuai sektor masing-masing. Dalam kondisi perekonomian yang kurang stabil, sebaiknya pemberian kredit untuk sektor tertentu jangan di berikan terlebih dahulu.”

e. Collateral

Collateral yaitu barang yang dijamin hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya sehingga jika terjadi suatu masalah, maka jaminan dapat dipergunakan secepat mungkin. Dalam melaksanakan penilaian terhadap jaminan, Bank harus menilai barang yang hendaknya dijamin. Fungsi jaminan adalah sebagai pelindung bank dari risiko kerugian (Anggraini & Widyastuti, 2020).

Menurut (Dwiyantari, 2019; Fitra, 2021) “Yang dimaksud dengan collateral ialah jaminan atau agunan yaitu harta benda milik debitur atau pihak ketiga yang diikat sebagai agunan andai kata terjadi ketidakmampuan debitur tersebut untuk menyelesaikan utangnya sesuai dengan perjanjian kredit.

Dalam hal ini jaminan mempunyai dua fungsi yaitu, pertama untuk pembayaran utang seandainya debitur tidak mampu membayar dengan jalan menguangkan atau menjual jaminan tersebut. Sedangkan fungsi kedua, sebagai akibat dari fungsi pertama ialah merupakan salah satu faktor penentu jumlah kredit yang dapat diberikan.

Kelima prinsip tersebut sangat penting untuk menjadi penilaian sebelum bank memberikan persetujuan pemberian kredit. Prinsip 5C ini juga digunakan untuk melihat bagaimana kredibilitas calon debitur kedepannya. Bank Kalbar Syariah Cabang Sambas sebagai bank yang patuh dalam menjalankan peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan permasalahan mengenai analisis tingkat kepuasan nasabah pada akad murabahah dapat diketahui bahwa:

1. Pengaruh *complain* terhadap kepuasan pelanggan. .

Complain tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian Semakin rendah complain yang ada dalam perusahaan sehingga semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap Unit Pengelola Keuangan Mandiri Syariah kec. Selakau Kab. Sambas begitu juga sebaliknya.

2. Pengaruh asuransi terhadap kepuasan pelanggan.

Asurance tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Unit Pengelola keuangan Mandiri Syariah Kec.Selakau Kab.sambas.

3. Pengaruh reability terhadap kepuasan pelanggan.

Reability tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Unit Pengelola Keuangan Mandiri Syariah Kec.selakau Kab.sambas

4. Pengaruh responsivenes terhadap kepuasan pelanggan.

Responsivenes tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga Semakin tinggi daya tanggap yang ada dalam perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen, sebaliknya semakin rendah daya tanggap yang ada dalam perusahaan semakin rendah pula kepuasan konsumen pada Unit Pengelola Keuangan Mandiri Syariah kec.Selakau Kab.Sambas.

5. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.

Emphaty tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mana Semakin besar kepedulian (*emphaty*) yang diberikan perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen, sebaliknya semakin rendah kepedulian (*emphaty*) yang diberikan perusahaan semakin rendah pula kepuasan konsumen.

6. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik dari produk dan jasa sehingga membuat nasabah puas atau tidak puas dengan layanan yang di berikan, kepuasan meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai presepsi tujuan dari karyawan tersebut. Faktor-faktor yang membuat tingkat kepuasa nasabah yaitu :

- a. Kehandalan
- b. Daya tanggap
- c. Jaminan
- d. Perhatian/*emphatic*
- e. Keluhan

DAFTAR RUJUKAN

- Aidah, Q., & Anugrah, Y. D. Y. (2021). Pembiayaan Bank Syariah dalam Sektor Pertanian. *Muhasabatuna : Jurnal Akuntansi Syariah*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.54471/muhasabatuna.v3i1.1090>
- Andriyani, M., & Tanjung, H. (2018). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO DALAM MENGATASI PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) (STUDI KASUS BRI SYARIAH CABANG BOGOR). *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.32507/ajei.v6i2.310>
- Anggraini, S. D., & Widyastuti, I. (2020). Pengaruh Konsep 5C terhadap Keputusan Pemberian Kredit pada Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Karya Mukti Kuamang Kuning Muara Bungo. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5221>
- Apsaridewi, K. I. (2023). Tindakan Hukum Penyelamatan Kredit Bermasalah Pada Bank. *KERTHA WICAKSANA*, 17(1), Article 1. <https://doi.org/10.22225/kw.17.1.2023.59-73>
- Carver, A., & Saragih, F. D. (2019). ANALISIS RISIKO KREDIT DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN CREDITRISK+ DI SMALL MEDIUM ENTERPRISE. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v7i1.944>
- Dwiyantari, F. (2019). *Analisis atas Penyaluran Kredit yang Dideterminasi Oleh Dana Pihak Ketiga dan Non Performing Loan (Survei pada Bank Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia 2013-2017)* [Other, Universitas Komputer Indonesia]. https://doi.org/10/UNIKOM_Fenti%20Dwiyantari_15.BAB%20IV.pdf
- Fitra, F. (2021). ANALISIS PENILAIAN AGUNAN DALAM KEPUTUSAN PEMBERIAN PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BMT AT- TAQWA MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT (STUDI KASUS BMT AT-TAQWA CABANG BELIMBING). *JUHANPERAK*, 2(2), Article 2.
- Gabriella, A. (2019). *Penerapan Prinsip Pelaksanaan Empat Mata (Four Eyes Principle) Dalam Meminimalkan Risiko Pada Pemberian Kredit Bank Kesejahteraan Ekonomi* [S1, Universitas Kristen Indonesia]. <http://repository.uki.ac.id/10148/>
- Harahap, J., & Nasution, E. E. (2021). PENERAPAN PRUDENTIAL BANGKING SEBAGAI UPAYA MEMINIMALISIR RISIKO KREDIT BERMASALAH PADA KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) (Studi Pada PT. Bank Sumut Tbk Cabang Sibuhuan). *NAHDATUL IQTISHADIAH JURNAL PERBANKAN SYARIAH*, 1(2), Article 2.
- Hendryadi, H., Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik. *Jakarta: LPMP Imperium*.
- Irdawati, I., Mardia, M., Novela, V., Basmar, E., Krisnawati, A., Simarmata, H. M. P., Hutabarat, A. S., Manullang, S. O., & Kusumadewi, Y. (2021). *Pengantar Manajemen Risiko dan Asuransi*. Yayasan Kita Menulis.
- Iswandi, I., Ruhadi, R., & Setiawan, I. (2022). Pengujian moderasi inflasi pada pengaruh profitability, financing to deposit dan capital adequacy ratio terhadap risiko pembiayaan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), Article 11. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1786>

- Junaedi, E. (2018). Analisis Kualitatif Implementasi Four Eyes Principles Bank Syariah (Study Kasus Sharia Business Unit BTN Syariah). *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.36769/asy.v19i1.21>
- K, A. (2018). Kelayakan Nasabah Dalam Pemberian Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah Pada Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Investama Mega Bakti Makassar. *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.24252/al-mashrafiyah.v2i1.6141>
- Kurniawan, B. (2010). *Perbedaan Profitabilitas Bank Syariah sebelum dan sesudah adanya Fatwa MUI tentang Bunga Bank* [Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/44511/>
- Mulyati, E. (2018). PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO SEBAGAI PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PEMBERIAN KREDIT PERBANKAN. *SUPREMASI: Jurnal Hukum*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.36441/supremasi.v1i1.155>
- Nafisah, Z. (2016). Implementasi akad mudharabah sebagai produk tabungan rencana pada Bank Mega Syariah Cabang Semarang. *Doctoral dissertation, UIN Walisongo*.
- Priatna, H. (2016). PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN RASIO PROFITABILITAS. *AKURAT / Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, 7(2), Article 2.
- Siringoringo, R. (2012). KARAKTERISTIK DAN FUNGSI INTERMEDIASI PERBANKAN DI INDONESIA. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 15(1), 61–83. <https://doi.org/10.21098/bemp.v15i1.57>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono* (1st ed.). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=911046>
- Supriadi, E. (2018). *ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PEMBIAYAAN KOMERSIAL UNIT USAHA SYARIAH PT.BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk. (SUATU PENDEKATAN METODA “FOUR EYES PRINCIPLE”)* [Master Thesis, Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/11723>
- Tengor, R., Murni, S., & Moniharapon, S. (2015). PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO UNTUK MEMINIMALISIR RISIKO KREDIT MACET PADA PT. BANK SULUTGO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), Article 4. <https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10892>
- Tsani, M. N. R. (2018). *Analisis Prudential Banking Principle pada produk pembiayaan KMF Syariah IB di PT BRI Syariah Cabang Malang* [Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/13857/>
- Turuis, T. F. (2017). ANALISIS PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT DENGAN MENGGUNAKAN PRINSIP-PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA PT. BANK SULUTGO. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 17(01), Article 01. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/15226>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA. (1998). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN SEBAGAIMANA TELAH DIUBAH DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 10 TAHUN 1999*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/undang-undang/Documents/331.pdf>

Wicaksana, M. A. (2021). *Analisis Manajemen Risiko Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Menggunakan Metode Four Eyes Principles pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KC Medan BalaiKota* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. <http://repository.uinsu.ac.id/15834/>