

## Dampak Sentralisasi Proses Pembiayaan Segmen Konsumer Unsecured Loan pada Bank Komersial

Bisri<sup>1</sup>, Tri Widyastuti<sup>2</sup>, Herlin Widasiwi S.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, <sup>2</sup>Akuntansi, <sup>3</sup>Bahasa Inggris; Universitas Bina Sarana Informatika  
Jl. Salemba Tengah No.22, Paseban, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10440  
e-mail: [Bisri.bir@bsi.ac.id](mailto:Bisri.bir@bsi.ac.id), [tri.twt@bsi.ac.id](mailto:tri.twt@bsi.ac.id), [herlin.hww@bsi.ac.id](mailto:herlin.hww@bsi.ac.id)

---

Artikel Info : Diterima :10-10-2021 | Direvisi : 09-11-2021 | Disetujui : 10-12-2021

---

**Abstrak-** Sebagai Upaya meningkatkan pencapaian visi dan menjadikannya sebagai fokus bisnis *dalam retail finance*, Bank Komersial menjalankan *Business Process Reengineering* (BPR) pada usaha yang memiliki yield tinggi bagi Bank tersebut dengan menerapkan Document Management System (DMS) melalui proses sentralisasi pembiayaan BPR terkait dengan segmen *Consumer Unsecured Loan* secara *bankwide* yang diawali dari *Financing Operation Group*, Pelayanan Aplikasi IT, Retail Risk Group dan *Consumer Financing Group*, yaitu dengan pembentukan *Financing Factory* untuk proses analisa dokumen, verifikasi nasabah, persetujuan permohonan, pembuatan akad pembiayaan hingga pencairan yang terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dampak dari proses sentralisasi pembiayaan unsecured loan di Bank Komersial dibandingkan sebelum sentralisasi pada kualitas pembiayaan yang telah diputus, kecepatan approval aplikasi dan kecepatan proses pencairan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan analisis studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa proses kredit melalui BPR sentralisasi pada *Consumer Unsecured loan* telah berhasil meningkatkan kemampuan perusahaan. Hal ini ditunjukkan dengan melihat hasil dari *intermediate asset* dan *organizational effects* yang ditimbulkan.

**Kata Kunci:** *Sentralisasi Proses Pembiayaan, Kualitas Pembiayaan & Kecepatan Layanan.*

**Abstaract-***In its efforts to gain its objectives and concentrate on the retail financing business, Bank Komersial conducts a Business Process Reengineering (BPR) towards a business centre that provides high point yields for the Bank owing to the application of the Document Management System (DMS) in BPR to centralize the segment financing process. Bank-wide Consumer Unsecured Loan initiated from the Financing Operation Group, IT Application Services, Retail Risk Group and Consumer Financing Group, namely by establishing of Financing Factory/FF for processing the document analysis, customer verification, application approval, and making financing contracts to integrated disbursements. This study aims to see the impact of the centralization process of unsecured loan financing at Bank Komersial, compared to before centralization on the quality of the disconnected financing, the speed of application approval and the speed of the disbursement process. The method of this research is descriptive research and case study analysis. The result of this study shows that BPR centralization of the credit process of the unsecured loan consumer has given good improvement to the company's achievement which is generally seen from the effects on the intermediate assets and organization.*

**Keywords:** *Centralization of the Financing Process, Quality of Financing & Speed of Service.*

### PENDAHULUAN

Satu hal yang menjadi pembahasan dalam mikro ekonomi adalah bagaimana kemampuan produsen dalam memanfaatkan sumber daya (input) yang dimilikinya agar dapat menghasilkan barang yang memiliki nilai dan kegunaan yang tinggi bagi konsumennya. Topik mengenai pembahasan kemampuan produsen merupakan hal yang penting untuk diangkat karena terkait langsung dengan kinerja perusahaan dalam memproduksi kebutuhan konsumennya agar masalah yang timbul akibat pengambilan keputusan mengenai jumlah peralatan produksi dan tenaga kerja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan produksi tidak timbul.

Perbankan merupakan bagian penting dalam sistem perekonomian dan keuangan Indonesia karena manfaatnya sebagai *intermediary institution* (UU No. 10/1998 tentang Perbankan). Perbankan adalah faktor penting dalam roda usaha karena berkaitan dengan penyediaan dana untuk perusahaan atau organisasi sebagai investasi atau modal dalam melakukan kegiatan produksi. Sebagai salah satu instansi atau perusahaan yang

menjalankan bisnis, bank akan menjalankan kegiatan atau operasional dalam rangka menghasilkan *profit*. Dengan adanya kegiatan atau operasional, maka akan ada biaya atau penggunaan modal. Semua perusahaan termasuk juga bank menginginkan agar *profit* yang berhasil dihimpun dapat jauh melebihi biaya atau dalam arti profit yang dihasilkan dapat mengcover biaya yang diakibatkan.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang terkait dengan penyimpanan dan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan, dan penyedia pelayanan keuangan dalam menopang kegiatan pembangunan nasional untuk meningkatkan pertumbuhan dan pemerataan dan juga menjaga kestabilan ekonomi nasional agar pertumbuhan kesejahteraan rakyat semakin maju. Sebagian besar Bank masih mengandalkan penghasilan utama pada pembiayaan kredit, oleh karena itu bisa dikatakan kegiatan pembiayaan memegang peran penting dalam kegiatan operasional Bank. Perbankan syariah cenderung lebih menyukai pembiayaan yang memiliki risiko yang relatif kecil.

BANK Komersial –Financing Factory merupakan program pengembangan BANK Komersial, sebagai salah satu kebijakan dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja, Penyesuaian Proses Pada Roll Out Sentralisasi Proses Pembiayaan (Financing Factory) Komersial ini merupakan sentralisasi proses pembiayaan dari beberapa organisasi seperti *Approval* Bisnis, Verifikasi risk dan operasional akad dan pencairan yang disentralisasikan dengan menganut prinsip “3 Pilar” yaitu dari unit bisnis sesuai kewenangannya, dari unit operasional dan dari unit Manajemen Resiko Pembiayaan (Analisis dan Verifikator).

Pembentukan Financing Factory dilindungi BANK Komersial untuk melayani 35 jaringan Area se-Indonesia. Latar belakang pembentukan tersebut akibat penerapan secara *full concept Business Unit* (BU) secara murni, menyebabkan proses transformasi dari Divisi-Divisi kepada Business Unit agar lebih fokus memasarkan produk sedangkan proses verifikasi dan operasional lainnya di kerjakan oleh *Financing Factory/ FF*.

## A. Pengertian Produksi

Produksi merupakan urat nadi kegiatan ekonomi, sebagaimana dijelaskan oleh Said, proses produksi merupakan suatu permulaan dari kegiatan ekonomi lainnya, seperti kegiatan konsumsi, distribusi, ataupun perdagangan produk dan pelayanan. (Said, 2008).

Menurut Millers dan Meiners yang dikutip oleh (Syaiyullah, 2017), Produksi ialah sebuah kegiatan yang dilakukan dengan tujuan agar nilai guna suatu benda bisa bertambah. Selain itu, produk baru juga dapat diciptakan supaya manfaat untuk memenuhi kebutuhan lebih bisa dirasakan. Proses penyimpanan, juga proses distribusi barang, pengangkutan, pengeceran dan pengemasan kembali juga termasuk dalam kegiatan produksi. Jadi, proses produksi ini tidak hanya terbatas kepada pembuatan produk/barang saja.

Dalam istilah konvensional, produksi mengubah sumber-sumber dasar ke dalam barang jadi, atau proses dimana input menjadi output (L. Hakim, 2012).

Secara umum, dapat dikatakan bahwa produksi adalah sebuah proses yang bertujuan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa (Priyandanu et al., 2020). Selain itu, produksi merupakan proses untuk meningkatkan nilai (utility) pada suatu produk/benda. Produksi, dalam istilah ekonomi, ialah sebuah proses atau siklus kegiatan ekonomi guna menghasilkan barang dan/atau jasa dengan memanfaatkan beberapa faktor produksi berupa amal/kerja, modal dan tanah dalam kurun waktu tertentu. (Said Sa'ad, 2007).

Sedangkan, teori Produksi merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan hubungan dari kuantitas suatu produk dan faktor produksi yang digunakan. Produksi juga dapat disebut sebagai sebuah proses mengubah suatu barang input menjadi output. Dengan narasi lain, dapat juga dijelaskan, produksi ialah sebuah rangkaian proses yang meliputi seluruh kegiatan untuk menambah atau untuk menciptakan nilai guna dari suatu barang dan jasa.

Ciri-ciri produksi antara lain :

1. Adanya aktifitas pembuatan barang yang hendak diproduksi;
2. Adanya proses kegiatan menghasilkan barang dan/jasa yang sedang diproduksi; dan
3. Adanya usaha untuk meningkatkan nilai guna suatu barang dan/jasa.

Fungsi produksi dapat dikatakan sebagai hubungan antara input yang dimasukkan dengan output yang dihasilkan selama suatu periode tertentu. Selain itu, fungsi produksi juga dapat dijelaskan sebagai suatu gambaran tentang bagaimana seorang produsen bertindak dalam proses produksi barang dan/jasa.

Selanjutnya, fungsi produksi dapat dikatakan sebagai hubungan fisik antara variabel output dengan variabel input, atau variabel Y yang merupakan variabel yang dijelaskan dengan variabel X yang merupakan variabel yang menjelaskan. Variabel yang dijelaskan (Y) ialah output (produksi) sementara variabel yang menjelaskan (X) ialah input (faktor produksi), atau dapat juga berperan sebagai variabel tidak bebas (dependent variable) maupun variabel bebas (independent variable).

Dengan menggunakan fungsi produksi ini, menurut Soekartawi (2003), maka peneliti bisa mengetahui hubungan dari *dependent variable* yakni variabel Y yang merupakan variabel yang dijelaskan dengan *independent*

*variable* yakni variabel X yang merupakan variabel yang menjelaskan, sekaligus dapat mengetahui hubungan antar variabel penjelas. Hubungan yang dijelaskan diatas, secara sistematis dapat diperjelas dengan rumusan berikut:  $Y = f(X_1, X_2, X_3, \dots, X_n)$  (Suhardi, 2019)

Maka, hubungan Y dan X dapat diketahui dan sekaligus hubungan  $X_1 \dots X_n$  dan X lainnya juga dapat diketahui.

Selain itu, Karim (2015) menjelaskan bahwa fungsi produksi dapat disederhanakan dengan tergantung pada dua input saja, yaitu K yakni modal dan L yakni tenaga kerja. Maka, formulasinya menjadi  $Q = f(K, L)$ .

Kurva isoquant adalah kurva yang menggambarkan gabungan tenaga kerja dan modal yang akan menghasilkan satu tingkat produksi tertentu. Semakin kurva isoquant jauh dari titik 0, jumlah input dan output pun semakin besar. Namun sebaliknya, jika kurva isoquant dekat dengan titik 0, jumlah input dan output pun semakin kecil.

Kemudian, (Sardono, 2016) menyampaikan bahwa fungsi produksi merupakan fungsi yang berkaitan dengan faktor-faktor dan tingkat produksi yang sudah ada. Faktor-faktor produksi di sini disebut dengan input, sedangkan jumlah produksi disebut dengan output.

Maka, rumus fungsi produksi dapat digambarkan dengan:

$$Q = f(C, L, R, T)$$

Q (Quantity) adalah jumlah barang yang dihasilkan, f (Fungsi) adalah simbol persamaan fungsional, C (Capital) adalah modal atau sarana yang digunakan, L (Labour) adalah tenaga kerja, R (Resources) adalah sumber daya alam, dan yang terakhir T (Technology) adalah teknologi dan kewirausahaan.

Persamaan yang tertera di atas menjelaskan bahwasanya dalam suatu produksi, output ialah fungsi yang dipengaruhi atau akibat dari input. Maknanya, barang yang dikeluarkan dari hasil produksi, tergantung pada macam atau jenis input yang dimanfaatkan. Jika terjadi perubahan pada input maka perubahan pun dapat terjadi pada outputnya.

## B. Produksi dalam Islam

Menurut Rustam Effendi dalam (Iqbal Kharim, 2016) pada literatur ekonomi Islam, padanan kata produksi adalah „intaj“ (نتيجة) dari akar kata „nataja“ (نتج). Secara literal, kata tersebut bermakna *ijadu sil'atin*, yakni mewujudkan sesuatu atau mengadakan sesuatu; juga dapat bermakna *khidmatu mu'ayyanatin bi istikhdamu muzayyadin min'anashir al-intaj dhamina itharu zamanin muhaddadin*, yakni pelayanan jasa yang jelas dengan menuntut bantuan atas penggabungan unsur produksi dalam waktu terbatas.

Selanjutnya dalam Islam, pemahaman produksi mempunyai makna berupa sebuah usaha untuk mengembangkan faktor sumber yang diizinkan dalam syariah dan meningkatkan kesejahteraan dengan melipatgandakan pendapatan, meninggikan derajat sebagai manusia, juga menyokong eksistensi. Pemahaman ini pun berhubungan dengan efisiensi dalam produksi Islam yang lebih dikaitkan dengan penggunaan prinsip produksi yang diperbolehkan oleh syariah. Maka, efisiensi produksi dapat terjadi apabila mematuhi prinsip produksi yang sesuai dengan syariah. (L. Hakim, 2012)

(Wibowo, 2013) menegaskan bahwa produksi juga mencakup aspek tujuan kegiatan menghasilkan output serta karakter-karakter yang melekat pada proses dan hasilnya. Sedangkan (Rahmawaty, 2011) memaparkan, produksi dalam ekonomi Islam mempunyai tujuan untuk memaslahatkan baik individu maupun masyarakat dengan seimbang. Dalam ekonomi Islam, manfaat produksi selain tidak boleh mempunyai unsur yang mudharat untuk orang lain, juga harus mengandung manfaat baik di dunia maupun akhirat.

Menurut Monzer Kahf yang dikutip oleh (Huda, 2018) menjabarkan tujuan produksi dalam Islam, antara lain:

a) Sebagaimana ditetapkan dalam Al-Qur'an bahwa produk yang dihasilkan tidak boleh menjauhkan manusia dari nilai moralnya. Selain itu, Al-Qur'an juga melarang segala macam kegiatan maupun hubungan industri yang berpotensi merendahkan martabat manusia atau sekiranya bisa menyebabkan ia terjerat dalam kejahatan hanya untuk meraih tujuan ekonomi. Maka, Nabi Muhammad SAW pun melarang keras bentuk-bentuk kegiatan ekonomi tertentu juga penghasilan yang didapat dari kegiatan tersebut, misalnya pelacuran.

b) Aspek sosial produksi dikaitkan dengan proses produksi. Yang menjadi tujuan utama dalam ekonomi masyarakat adalah pendistribusian keuntungan dari sebuah produksi diantara sebagian besar manusia dengan cara seadil mungkin. Sistem ekonomi dalam Islam, sebenarnya lebih mengutamakan kesejahteraan masyarakat daripada sistem yang ada atau bermacam jenis kapitalisme tradisional.

Masalah ekonomi yang seringkali terjadi, yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan hidup. Masalah ini dapat timbul disebabkan oleh kemalasan juga kealpaan manusia dalam upayanya untuk mengambil sebanyak-banyaknya manfaat dari anugerah Allah SWT, baik yang bersumber manusiawi maupun alami. Dalam Al-Qur'an, hal ini disebut dengan "kezaliman" atau "kekejaman". Dalam sebuah hadis Nabi, menceritakan bahwa beliau pernah mengumandangkan: "Mintalah pertolongan pada Allah SWT, dan jangan merasa tidak mampu, karena tidak ada sesuatu pun yang tidak mungkin dikerjakan."

Kemudian al-Ghazali dalam (Hoetoro, 2018) mengklasifikasi produksi mirip dengan teori produksi dalam ekonomi yaitu:

- Produksi barang primer: produksi barang pertanian,
- Produksi barang sekunder: kecukupan untuk barang manufaktur, dan
- Produksi barang tersier atau jasa.

### C. Bank Syariah

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, menuliskan bahwa “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”. Sedangkan, pengertian Bank Syariah dalam pasal 1 ayat 7, menjelaskan bahwa “Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”.

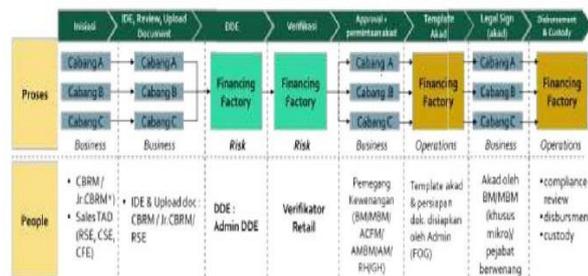
Sementara itu, (Ismail, 2013) menjelaskan bahwa Bank Syariah adalah sebuah bank yang seluruh kegiatannya mengacu kepada hukum Islam. Dalam segala kegiatannya, Bank Syariah sama sekali tidak membebankan bunga, juga tidak memberikan bunga kepada para nasabahnya. Imbalan bagi Bank Syariah ataupun yang diberikan kepada nasabah, tergantung pada akad dan perjanjian antar nasabah dengan bank.

Antonio dan Perwataatmaja yang dikutip (Machmud & Rukmana, 2010) menambahkan, bahwa Bank Islam merupakan bank yang tatacara beroperasinya memegang prinsip syariah Islam.

### D. Penggolongan Pembiayaan

Penggolongan pembiayaan menurut Siamat (2015) antara lain didasarkan pada:

- Jangka waktu (maturity). Yang termasuk di dalamnya antara lain: Pembiayaan jangka pendek, pembiayaan jangka menengah, dan Pembiayaan jangka panjang.
- Barang jaminan (*collateral*). Berdasarkan barang jaminan, pembiayaan terdiri dari pembiayaan dengan jaminan dan Pembiayaan tanpa jaminan.
- Segmen usaha. Contohnya antara lain: otomotif, farmasi, tekstil, makanan, konstruksi dan lain sebagainya.
- Tujuan. Terdiri dari pembiayaan komersil, yakni pembiayaan yang diberikan untuk memperlancar kegiatan usaha nasabah di bidang perdagangan; Pembiayaan konsumtif, yakni pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan debitur yang bersifat konsumtif; dan Pembiayaan produktif, yakni pembiayaan yang diberikan dalam rangka membiayai kebutuhan modal kerja debitur sehingga dapat memperlancar produksi.
- Penggunaan. Antara lain: Pembiayaan modal pembiayaan: pembiayaan yang diberikan oleh Bank untuk menambah modal kerja debitur; dan Pembiayaan investasi: pembiayaan yang diberikan oleh Bank kepada perusahaan untuk digunakan melakukan investasi dengan membeli barang-barang modal.
- Pembiayaan non kas, yakni pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang hanya boleh ditarik apabila suatu transaksi yang telah diperjanjikan telah direalisasikan atau efektif.



Sumber: Bank Komenrsial (2020)

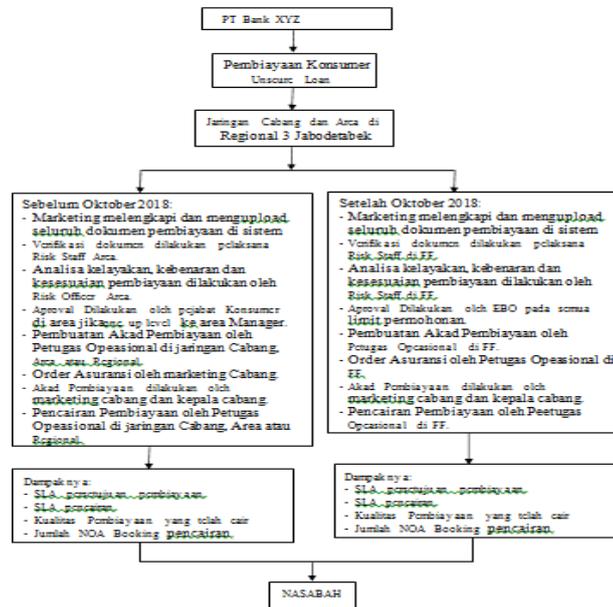
Gambar 1. Model Persetujuan Pembiayaan Pada Bank Komersial

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengetahui fenomena yang ada dimana dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. (Sugiyono, 2017) memaparkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan peneliti sebagai instrument kunci. Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menggabungkan dan menganalisis data yang bersifat induktif.

Penelitian ini akan melihat dampak dari dilakukannya sentralisasi proses penyaluran pembiayaan segmen konsumen *Unsecured loan* di area Jabobetabek, mulai dari SLA yang akan nasabah rasakan, jumlah

nasabah yang mampu dilayani dan juga perannya untuk menjaga kualitas pembiayaan yang telah dicairkan. Adapun kerangka berpikir sebagai berikut:



Sumber: Data diolah penulis (2021)

Gambar 2. Kerangka Pemikiran

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Proses Pembiayaan Konsumen *Unsecured Loan* Bank Komersial.

Tabel 1. Proses Persetujuan Pembiayaan Konsumen *Unsecured Loan* Bank Komersial

No	Stage	User	Unit Kerja
1.	IDE	RBRM / RBR / CAS	Bisnis
2.	DEDUPE		
3.	BI Checking		
4.	Upload Doc		
5.	DDE	DDE Inputter_FF / CAS / CVS Area	Financing Factory atau Unit Risk/ Operation di cabang/region
6.	Verin	CVS_FF / CVS Area / RRO	
7.	Otorisasi Verin	CVS_FF / CVS Area / Supervisor Underwriting_FF / Supervisor Underwriting Area / RRO	
8.	Approval	EBO_FF / ACFM / AM / BM	
9.	Order Akad	FCLA Staff_FF / FCLA Officer / FF / FCLA Staff / FCLA Officer	
10.	Review Akad	FCLA Staff_FF / FCLA Officer / FF / FCLA Staff / FCLA Officer	
11.	Akad dan Pencairan	RBRM / RBR / CAS	Bisnis
12.	Otorisasi Akad dan Pencairan	ACFM / BM / Area Manager / Regional Retail Banking Manager / Regional CEO	
13.	Review dan Pencairan	FCLA Staff_FF / FCLA Officer / FF / FCLA Staff / FCLA Officer	
14.	Otorisasi Review dan Pencairan	FF Manager / FCLA Manager / FCLA TL / FCLA Officer	
15.	Live		

Sumber: Data diolah penulis (2021)

Definisi :

- Bank adalah PT Bank Komersial yang berkedudukan di seluruh wilayah Indonesia dan berkantor pusat di Jakarta.
- Business Unit adalah unit kerja yang melaksanakan fungsi marketing dan relationship management berdasarkan target market/targeted customer yang telah ditetapkan baik yang berkedudukan di Kantor Pusat,

- Regional, Area dan Branch, maupun fungsi pemegang wewenang memutus pembiayaan di Financing Factory.
- c. Executive Business Officer (EBO) adalah pejabat pemegang limit wewenang memutus pembiayaan yang mewakili fungsi bisnis di Financing Factory.
  - d. Financing Risk Unit (FRU) adalah unit kerja yang melaksanakan fungsi mitigasi risiko pembiayaan, monitoring dan evaluasi portfolio pembiayaan, pengembangan scoring, penetapan metode verifikasi, penetapan target market dan RAC produk/pembiayaan program. Financing Risk Unit independen dan terpisah dari fungsi Business Unit dan sebagai supervisi FF
  - e. Financing Operation Unit (FOU) adalah unit kerja yang menjalankan fungsi processing dan administrasi pembiayaan.
  - f. Financing Factory (FF) adalah unit kerja di bawah supervisi Financing Operation Group – Technology and Operation Direktorat yang melaksanakan fungsi sentralisasi proses pembiayaan yaitu verifikasi, approval, pembuatan akad dan disbursement dalam rangka sentralisasi proses produk Pembiayaan Mitra Berkah, Pembiayaan Pensiun Berkah dan PSM Aliansi.
  - g. Workflow Integrated System Engine (WISE) adalah system aplikasi/tools yang digunakan untuk memproses pengajuan pembiayaan sejak tahap inisiasi hingga tahap pencairan pembiayaan dan terhubung dengan Core Banking System

**2. Pembahasan sebelum dan setelah sentralisasi.**

**a. Kondisi pembiayaan sebelum sentralisasi**

Kondisi pembiayaan bank Komersial sebelum sentralisasi. Waktu konversi dan sosialisasi dari pembiayaan Konsumer *unsecured loan* ke Financing factory dilakukan secara bertahap selama periode 12 November 2019 hingga 24 Desember 2018. Dalam rentan waktu tersebut di lakukan standarisasi dokumen-dokumen yang harus di upload oleh marketing, bedah kasus permasalahan nasabah di cabang ataupun di FF hingga proses perbaikan untuk kendala-kendala tehknis di Sistem IT.

**b. Kondisi pembiayaan setelah sentralisasi.**

- 1) Data Kualitas Pembiayaan, Jumlah NOA dan nominal pencairan pada posisi Desember 2019 hingga November 2020 dimana sentralisasi pembiayaan konsumer dimulai 12 November 2019:

Tabel 2. Data Pembiayaan Konsumer Bank Komersial 2019

Region/Area	OS (Rp M)	MOB		Desember 2019		NOA	
		6	12	% Kol 2	NPF %		
Regional Jakarta						Cair	
Area Bekasi	816.27		4	2.71%	0.91%	521	
Area Bogor	894.08	2	3	2.05%	0.84%	615	
Area Jakarta Kebon Jeruk	689.29		2	2.69%	0.95%	518	
Area Jakarta Kelapa Gading	563.3	1	4	2.82%	0.69%	426	
Area Jakarta Mayestik	673.48		4	2.12%	0.76%	482	
Area Jakarta Thamrin	769.59	1	5	0.79%	0.86%	482	
Area Jakarta Warung Buncit	489.28		2	3	2.29%	0.86%	524
Area Tangerang	854.29	2	4	3.93%	1.29%	454	
			4			589	
			3				
			3				
<b>Total</b>	<b>5,749.58</b>		<b>29</b>	<b>2.43%</b>	<b>0.90%</b>	<b>4129</b>	

Sumber: Bank Komersial (2021)

Tabel 3. Data Pembiayaan Konsumer Bank Komersial 2020

Region/Area	OS (Rp M)	November			NPF %	NOA
		MOB 6	MOB 12	% Kol 2		
Regional Jakarta						Cair
Area Bekasi	1,168.52		4	1.38%	0.52%	783
Area Bogor	1,252.30	3	2	1.11%	0.51%	898
Area Jakarta Kebon Jeruk	969.99		1	1.58%	0.52%	871
Area Jakarta Kelapa Gading	772.91		3	1.38%	0.20%	849
Area Jakarta Mayestik	976.07		2	1.26%	0.40%	641
Area Jakarta Thamrin	1,115.36	1	4	0.49%	0.12%	609
Area Jakarta Warung Buncit	709.11		1	1.34%	0.74%	609
Area Tangerang	1,238.11	1	3	1.91%	0.68%	693
						811
		2				
<b>Total</b>	<b>8,202.37</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>1.30%</b>	<b>0.46%</b>	<b>6155</b>
						524
						454
						589
<b>Total</b>	<b>5,749.58</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>2.43%</b>	<b>0.90%</b>	<b>4129</b>

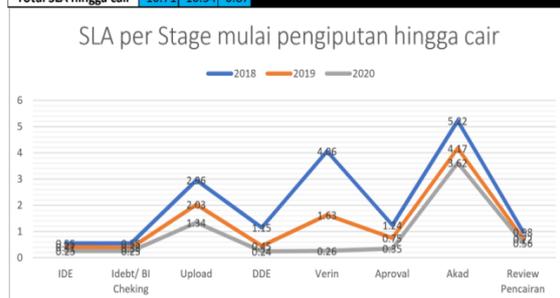
Sumber: Bank Komersial (2021)

Dari tabel 2 dan tabel 3 di atas dapat dilihat perkembangan pembiayaan consumer Bank Komersial bahwa MOB 6 diterjemahkan Month Of booking yang artinya jumlah NOA pembiayaan yang jatuh dari kolektabilitas lancar (Kol 1) ke kolektabilitas dalam perhatian (Kol 2) setelah 6 bulan pencairan, begitupun dengan MOB 12. NOA adalah Number of Account yg merupakan jumlah rekening pembiayaan yg di cairkan selama 1 tahun oleh 1 kantor area. Npf adalah persentase jumlah Outstanding pembiayaan yang jatuh ke kol 3, 4 dan 5 pada saat dilakukan pengukuran.

- 2) Data SLA Persetujuan dan SLA Pencairan pada posisi Desember 2019 hingga November 2020 dimana sentralisasi pembiayaan konsumen dimulai 12 November 2019:

Tabel 4. Perkembangan Proses Pembiayaan Bank Komersial Setelah Sentralisasi Pembiayaan *Consumer Loan*

No.	Stage	Hari			PIC	SLA hingga Approval			SLA FF		
		2018	2019	2020		2018	2019	2020	2018	2019	2020
1	IDE	0.55	0.41	0.25	Marketing di cabang	10.51	5.65	2.69	7.43	3.55	1.41
2	Idebt/ Bi Cheking	0.55	0.38	0.25							
3	Upload	2.96	2.03	1.34							
4	DDE	1.15	0.45	0.24	Risk unit						
5	Verin	4.06	1.63	0.26							
6	Aproval	1.24	0.75	0.35	EBO/ ACFM/ AM						
7	Akad	5.22	4.17	3.62	Marketing Cbng						
8	Review Pencairan	0.98	0.72	0.56	Operasional unit						
<b>Total SLA hingga cair</b>		<b>16.71</b>	<b>10.54</b>	<b>6.87</b>							



Sumber: Bank Komersial (2021)

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa *Stage* adalah informasi tentang posisi dokumen pembiayaan berada. IDE (Initial data Entry) yang artinya proses marketing melengkapi dokumen-dokumen permohonan nasabah ke system. Sedangkan, Idebt/ Bi Cheking merupakan bagian request data ke OJK terkait informasi pembiayaan nasabah di lembaga keuangan lainnya untuk kemudian diperiksa oleh marketing yang mana sesuai dengan data nasabah dan ketentuan internal yang berlaku apakah sesuai atau tidak, jika sesuai maka aplikasi akan dilanjutkan ke informasi keuangan nasabah di Stage Upload. Stage Upload adalah proses melengkapi data keuangan nasabah dan rekomendasi dari Instansi. Pada tahap Stage DDE dilakukan ceklist terhadap kelengkapan dokumen yang di upload oleh marketing apakah sudah cukup memadai dengan ketentuan yang berlaku di bank atau tidak. Stage

Verin merupakan verifikasi kebenaran yg data yg di sampaikan dan merekomendasikan plafon serta jangka waktu pembiayaan sesuai ketentuan internal Bank. Aproval adalah proses persetujuan pembiayaan yang dilakukan oleh senior manager dengan mempertimbangkan informasi-informasi yang disampaikan oleh cabang dan verin serta kesesuaiannya dengan ketentuan internal bank. Akad aplikasi yang sudah disetujui akan terbit akad dan menjadi tanggung jawab marketing dan kepala cabang utk mengecek akad yang dikirimkan dan melaksanakannya dengan nasabah yang mengajukan. Review pencairan adalah proses yang dilakukan oleh Operasional utk mengecek semua dokumen di sistem sebelum dilakukan pencairan ke rekening nasabah.

3) Data meaning analisis SDM pada posisi Desember 2019 hingga November 2020 dimana sentralisasi pembiayaan konsumen dimulai 12 November 2019:

Tabel 4. Data Kebutuhan SDM Sebelum FF dan saat FF

No.	Stage	Kebutuhan SDM	
		Sebelum FF	Saat FF
1	Risk Unit	24	21
2	Pemutus Pembiayaan	16	9
3	Operasional unit	28	26
Total SDM		68	56

Sumber: Bank Komersial (2021)

Tabel 4. di atas memperlihatkan kebutuhan sumber daya manusia sebelum dan saat FF dilakukan. Kebutuhan untuk unit resiko (Risk unit) yang merupakan pegawai untuk DDE dan verin berjumlah 24 orang sebelum FF menjadi berkurang dapa saat FF, yaitu sebanyak 21 orang. Bagian pemutus pembiayaan yang merupakan Senior manager (EBO di pusat ataw ACFM dan AM di cabang) yang melakukan pemutusan pembiayaan jumlahnya juga berkurang menjadi 9 orang dari sebelumnya 16 orang. Begitupula bagian unit operasional yang bertugas melakukan proses pencairan pembiayaan, jumlah personil berkurang 2 orang, dari 28 orang menjadi 26 orang. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan sumberdaya manusia pada saat FF dilakukan dapat mengurangi jumlah personil yang dibutuhkan.

Berdasarkan semua data di atas dapat dikatakan bahwa MOB 6, MOB 12, Kolektabilitas, dan NPF jika semakin kecil, maka semakin baik karena aplikasi yang masuk semakin berkualitas sehingga potensi kerugian bank karena nasabah macet/bermasalah semakin berkurang. Terkait dengan MOB 6, MOB 12, NPF sebelum sentralisasi cenderung tidak sebagus setelah sentralisasi karena keberagaman cara pandang marketing ataupun team verifikator hingga Aproval dalam melihat ketentuan yang berlaku terhadap aplikasi setiap nasabah yang di proses. dengan kata lain jika saringan terhadap aplikasi yang di proses sama dan diskresi terhadap aplikasi yang menyimpang juga sama maka potensi terhadap nasabah yang akan berguguran di kolektabilitas akan berkurang signifikan. NOA atau aplikasi yang cair semakin banyak akan berdampak meningkatkan jumlah penyaluran pembiayaan bank kepada masyarakat sehingga fungsi intermediasi berjalan dengan optimal. jika NOA sedikit menunjukan kemampuan akhir bank dalam penyaluran pembiayaan yang rendah atau kurang maksimal. Jumlah NOA yang cair per area sebelum dilakukan sentralisasi lebih sedikit daripada aplikasi setelah sentralisasi hal ini terjadi jika semakin cepat aplikasi yang ada di proses (baik menghasilkan NOA cair ataupun NOA yang ditolak) akan mampu membuat team sales dalam memberikan kepastian kepada para nasabahnya. Jika nasabah sudah mendapat kepastian ditolak atau akan akad cair, hal ini membuat team marketing harus mencari aplikasi baru lagi untuk di proses.

Sedangkan SLA *approval* yang cepat mampu meningkatkan kepastian nasabah apakah proses pembiayaannya disetujui atau tidak sehingga tidak lama-lama di PHP (menggantung) oleh marketing. . SLA *approval* lambat sebelum sentralisasi mungkin bisa di sebabkan jadwal komite dilevel cabang yang harus menunggu keberadaan pemutus level Area berada di kantor, karena pemutus di level area umumnya sering keluar kantor untuk urusan *sales* dan sebagainya. Sedangkan pada saat setelah sentralisasi pemutus selalu *stand by* sejak pukul 8 pagi hingga 12 malam. SLA Cair adalah lama proses dari nasabah melengkapi dokumen-dokumen permohonan hingga disetujui, kemudian akad pembiayaan, lalu cair dana yang di butuhkan nasabah direkening. Jika SLA Cair cepat akan meningkatkan rasa puas nasabah terhadap layanan perbankan dan bisa mereferalkan kepada kolega lainnya tentang kepuasan yang didapat nasabah tersebut terhadap layanan pembiayaan bank yang baik. SLA Cair bisa lambat sebelum proses sentralisasi umumnya disebabkan oleh petugas operasional pencairan di level cabang/ area/ regional tidak hanya mengerjakan review pembiayaan konsumen *unsecured*, tapi juga mereview pembiayaan konsumen *Secured*, Business banking hingga Commercial banking. sehingga kecepatan petugas meriew jenis pembiayaan yang berbeda menjadi melambat. Namun, setelah sentralisasi petugas review pencairan hanya meriview pembiayaan konsumen *unsecured*, walaupun dengan NOA aplikasi yang lebih banyak karena pola reviewnya serupa mengakibatkan kecepatan review jauh meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pada pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Proses sentralisasi proses pembiayaan segmen konsumen *unsecured loan* di Bank Komersial Jabodetabek meningkatkan kualitas pembiayaan, Jumlah NOA dan nominal pencairan.
- b. Proses sentralisasi proses pembiayaan segmen konsumen *unsecured loan* di Bank Komersial Jabodetabek mempercepat SLA Persetujuan dan SLA Pencairan.
- c. Proses sentralisasi proses pembiayaan segmen konsumen *unsecured loan* di Bank Komersial Jabodetabek meningkatkan efektifitas jumlah sumber daya yang ada.

## REFERENSI

- Hakim, L. (2012). *Prinsip-prinsip Ekonomi Islam*. Erlangga.
- Hoetoro, A. (2018). *No Title EKONOMI MIKRO ISLAM Pendekatan Integratif*. UB Press.
- Huda, M. (2018). *Analisis Faktor Internal Dalam Produksi Genteng di Desa Notorejo Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Iqbal Kharim, A. (2016). *Analisis konsep produksi menurut Baqir al-Shadr*. UIN Walisongo.
- Ismail. (2013). *Perbankan Syariah* (1st ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Karim, A. (2015). *Ekonomi Mikro Islami*. PT Raja Grafindo Persada.
- Machmud, A., & Rukmana. (2010). *Bank Syariah, Teori, Kebijakan dan Studi Empiris Di Indonesia*. Erlangga.
- Priyandanu, H., Tabrani, M., Suhardi, S., & Mutaqin, Z. (2020). MANAJEMEN PERSEDIAAN BAHAN BAKU BERBASIS PADA PT. TUFFINDO NITTOKU AUTONEUM KARAWANG. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 10(1).
- Rahmawaty, A. (2011). *Ekonomi Mikro Islam*. Nora Media Enterprise.
- S, S. (2016). *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*. Bima Grafika.
- Said, M. (2008). *Pengantar Ekonomi Islam*. Suska Press.
- Said Sa'ad, M. (2007). *Ekonomi Islam* (Z. Hakim (ed.)).
- Siamat, D. (2015). *Manajemen Lembaga Keuangan "Kebijakan Moneter dan Perbankan."* Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Soekartawi. (2003). *Teori Ekonomi Produksi Dengan Pokok Bahasan Analisis Cobb-Douglas*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suhardi. (2019). PENGARUH GAYA HIDUP, DEMOGRAFI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN. *PERSPEKTIF*, 17(1), 93–103.
- Syaifulloh, Y. (2017). *Determinan Permintaan Rumah pada Perumahan KPR Subsidi di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus Perumahan Pangebatan Lestari)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Wibowo, S. (2013). *Ekonomi Mikro Islam*. Pustaka Setia.