

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari lalu lintas pembayaran uang, dimana lembaga keuangan memberikan peranan penting dalam mengatur kegiatan ekonomi suatu negara. Pada umumnya orang beranggapan lembaga keuangan merupakan suatu lembaga yang kegiatan sehari-harinya berkaitan dengan uang. Lembaga keuangan sebagai institusi yang menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan untuk memfasilitasi kegiatan ekonomi, seperti penghimpunan dana, penyediaan kredit, dan pengelolaan risiko keuangan (Septiani, 2021).

Berdasarkan Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 30/267/KEP/DIR tahun 1998 pada Pasal 4 menjelaskan bahwa kualitas pembiayaan dari status kolektibilitas didalam perbankan digolongkan menjadi 5 pembiayaan yaitu pembiayaan lancar, pembiayaan dalam perhatian khusus, pembiayaan kurang lancar, pembiayaan yang diragukan, dan pembiayaan macet. Adapun pembiayaan non lancar terdiri dari kualitas pembiayaan kurang lancar, diragukan, dan macet (Cahyani, Neneng Hasanah, & Irfany, 2020). Salah satu risiko yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah risiko keuangan, yang dapat berdampak pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, manajemen resiko keuangan menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Menurut Darmawi (2017), manajemen risiko adalah suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi, dan mengelola risiko yang mungkin terjadi dalam kegiatan bisnisnya. Risiko dalam bisnis dapat datang dari berbagai sumber, seperti risiko keuangan, risiko operasional, risiko reputasi, dan risiko hukum. Salah satu jenis risiko yang perlu dikelola dengan baik adalah risiko keuangan. Dalam suatu organisasi, risiko keuangan dapat muncul dari berbagai sumber, seperti risiko kredit, risiko pasar, dan risiko likuiditas. Untuk mengelola risiko keuangan dengan baik, organisasi perlu menerapkan manajemen risiko yang baik.

Pada manajemen risiko, setiap individu di dalam organisasi memiliki peran yang penting dalam mengelola risiko. PT PNM (Permodalan Nasional Madani) mengemban tugas untuk memberikan solusi pembiayaan pada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) dengan kemampuan berdasarkan kelayakan usaha serta prinsip ekonomi dasar. Sehingga PT PNM memiliki pendekatan pembiayaan yang berbeda dengan perbankan. PT PNM sendiri dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu PNM ULaMM dan PNM Mekaar. Dimana ULaMM merupakan singkatan dari Unit Layanan Modal Mikro. Sedangkan Mekaar merupakan singkatan dari Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (www.pnm.com, 2023)

PNM Mekaar adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang bergerak di bidang pembiayaan usaha mikro. Sebagai lembaga keuangan, PNM Mekaar tentunya berhadapan dengan berbagai risiko keuangan dalam kegiatan bisnisnya. Untuk mengelola risiko keuangan dengan baik, PNM Mekaar perlu menerapkan manajemen risiko yang baik.

PT PNM mengemban tugas untuk memberikan solusi pembiayaan pada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) dengan kemampuan berdasarkan

kelayakan usaha serta prinsip ekonomi dasar. Sehingga PT PNM memiliki pendekatan pembiayaan yang berbeda dengan perbankan. PT PNM sendiri dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu PNM ULaMM dan PNM Mekaar. Dimana ULaMM merupakan singkatan dari Unit Layanan Modal Mikro. Sedangkan Mekaar merupakan singkatan dari Membina Ekonomi Keluarga Sejahtera (www.pnm.com, 2023)

PNM Mekar Mumbulsari adalah lembaga keuangan mikro yang berfokus pada pemberdayaan ekonomi masyarakat dengan memberikan akses keuangan kepada pelaku usaha kecil dan mikro di Indonesia. Dalam operasinya, PNM Mekaar Mumbulsari mengimplementasikan manajemen risiko yang kuat untuk meminimalkan risiko keuangan yang mungkin terjadi dalam kegiatan operasionalnya.

Account Officer (AO) adalah seorang profesional di bidang keuangan yang bekerja di perusahaan atau lembaga keuangan seperti bank, perusahaan sekuritas, atau lembaga keuangan non-bank lainnya. Mereka memiliki tanggung jawab untuk menjalin hubungan dengan nasabah atau klien perusahaan dan membantu mereka dalam mengelola kebutuhan keuangan mereka. Peran AO sangat penting dalam mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan atau lembaga keuangan. Mereka bertindak sebagai perantara antara nasabah dan institusi keuangan, menyediakan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan nasabah. Dengan pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan keuangan, serta kemampuan dalam memberikan nasihat keuangan, AO berperan dalam membantu nasabah mencapai keberhasilan keuangan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu nasabah PNM Mekaar, fenomena yang terjadi di PNM Mekar cabang Mumbulsari adalah ketidaksesuaian dengan jam operasional yang telah ditetapkan. Seiring dengan hal tersebut, terdapat praktik penagihan yang dilakukan oleh *Account Officer* (AO) kepada nasabah yang berlanjut hingga tengah malam. Keadaan ini menimbulkan ketidaknyamanan serta kekhawatiran bagi para nasabah yang berurusan dengan PNM Mekar di cabang tersebut. Masalah yang terjadi menunjukkan adanya kekurangan dalam penerapan manajemen yang seharusnya dilakukan oleh PNM Mekar sebagai lembaga keuangan yang profesional dan bertanggung jawab.

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di PNM Mekar cabang Mumbulsari terkait ketidaksesuaian jam operasional, beberapa solusi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut: PNM Mekar perlu melakukan evaluasi terhadap jam operasional yang telah ditetapkan dan memastikan AO menyelesaikan tugas penagihan pada jam yang sesuai dengan peraturan. Melakukan pelatihan yang memperkuat pemahaman AO tentang etika penagihan yang tepat dan memperkuat sistem pengawasan untuk memastikan batasan waktu yang ditetapkan. Memperbaiki komunikasi dengan nasabah, berikan informasi yang jelas, dan tingkatkan manajemen internal untuk penerapan prosedur yang efektif. Tanggap terhadap keluhan nasabah, berikan tindakan yang cepat dan tepat. Bangun budaya organisasi yang kuat dengan menekankan pentingnya etika dalam setiap aspek pekerjaan, melibatkan seluruh tim dalam menghormati hak-hak nasabah dan memberikan layanan yang bertanggung jawab. Dengan solusi-solusi tersebut, diharapkan PNM Mekar dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dan memastikan pelayanan yang profesional serta nyaman bagi nasabahnya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Wulandari, Susanto (2019) diperoleh hasil bahwa penerapan Manajemen Risiko Operasional yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Lubuk Alung telah sesuai dengan konsep-konsep yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia sehingga dapat menekan tingkat kerugian operasional. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Ahsan, Al-Azhar (2019) diperoleh hasil Peran audit internal tidak berpengaruh secara langsung terhadap efektivitas manajemen risiko pembiayaan, audit internal berpengaruh positif terhadap kompetensi *Account Officer*, dan kompetensi *Account Officer* memediasi efektivitas manajemen risiko. Dan adapula penelitian Dalimunthe, Inayah (2022) diperoleh hasil Pemicu pembiayaan bermasalah yaitu faktor internal (dari bank itu sendiri) dan faktor eksternal (dari nasabah). *Account Officer* PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan sudah berperan baik dalam memajemen risiko pembiayaan bermasalah, terbukti dari tingkat NPF yang mengalami penurunan di dua tahun belakangan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko memegang peranan penting terhadap kelangsungan hidup sebuah lembaga keuangan karena dalam menjalankan aktivitasnya, lembaga keuangan akan dihadapkan pada berbagai jenis risiko yang dapat terjadi kapan saja. Sementara risiko tersebut hanya bisa diminimalkan dan tidak dapat dihilangkan sama sekali.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2017), rumusan masalah merupakan sebuah pertanyaan yang mencari sebuah jawaban melalui pengumpulan data dan juga penelitian, yang mana penelitian tersebut dapat dilakukan berdasarkan tingkat eksplanasi.

Berdasarkan Fenomena dan data yang ada pada latar belakang diatas, maka dapat diketahui rumusan masalah adalah bagaimana proses dan hasil dari penerapan manajemen risiko terhadap *Account Officer* di PNM Mekaar cabang Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember.?

1.3 Tujuan Penelitian

Arikunto (2013, hlm. 97) mengatakan, "Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai." Penelitian dilakukan tentunya karena ada hal yang akan dituju.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah mendeskripsikan proses dan hasil dari penerapan manajemen risiko terhadap *Account Officer* di PNM Mekaar cabang Kecamatan Mumbulsari Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), manfaat penelitian adalah untuk menghasilkan pengetahuan baru yang dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dapat memberikan kontribusi bagi solusi atas masalah-masalah yang ada di masyarakat.

2.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses dan hasil dari penerapan manajemen risiko terhadap *Account Officer* di PNM Mekaar cabang Mumbulsari.

2.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta menambah wawasan penulis untuk mengembangkan pengetahuan mengenai penerapan manajemen risiko terhadap *Account Officer* di PNM Mekaar.

b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan dapat dijadikan sumber informasi tentang pentingnya suatu manajemen risiko dalam sebuah perusahaan, agar terhindar dari risiko-risiko yang tidak diinginkan.

c. Bagi Akademis

Bagi akademis diharapkan dengan penelitian ini, dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan referensi bagi para akademisi mengenai penerapan manajemen risiko terhadap *Account Officer*. Dan juga dapat menjadi landasan perbandingan dalam melakukan penelitian dimana yang akan datang.

d. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, peneliti ini dapat digunakan sebagai referensi atau rujukan tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya lebih baik lagi.

