

Analysis of the Implementation of Service Level Agreement (SLA) in the Process of the Realization of Sharia IB KPR Financing at PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni

Analisis Penerapan Service Level Agreement (SLA) dalam Proses Realisasi Pembiayaan KPR IB Syariah Tapak di PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni

Nina Iftiani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ninaiftiani0409@gmail.com

How to Cite :

Iftiani, N. (2022). Analysis of the Implementation of Service Level Agreement (SLA) in the Process of the Realization of Sharia IB KPR Financing at PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 3(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3>

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [12 Mei 2022]

Accepted [25 Mei 2022]

KEYWORDS

Service Level Agreement (SLA),
Financing, KPR iB Syariah
Tapak

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Dalam dunia Perbankan yang bergerak dibidang jasa sangat dibutuhkan yang namanya Service Level Agreement. Service level agreement merupakan perjanjian berupa layanan yang diberikan Bank kepada nasabah sebagai tanggung jawab atas layanan dalam hal terjadinya kelalaian. Tujuan penelitian ini, untuk membahas penerapan SLA (Service Level Agreement) di PT Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni. Hal ini dilakukan untuk menganalisa Implementasi Service Level Agreement (SLA) pada proses pencairan pembiayaan nasabah. Apakah dalam prakteknya sudah berdasarkan standar layanan Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa Implementasi Service Level Agreement (SLA) pada proses pencairan pembiayaan nasabah belum sesuai dengan standar SLA dikarenakan oleh adanya beberapa faktor yang mengakibatkan proses pencairan pembiayaan nasabah semakin lama.

ABSTRACT

In the world of banking which is engaged in services, it is very necessary to have a Service Level Agreement. A service level agreement or what is known as a service level agreement is an agreement with guarantees for the services provided by the Bank to customers as a manifestation of responsibility for the services provided in the event of negligence or human error. The purpose of this study was to discuss the application of SLA (Service Level Agreement) at Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni. This is done to determine the implementation of the Service Level Agreement (SLA) in the customer financing disbursement process. Is the implementation in accordance with the established Service Level Agreement (SLA) service standards. This study uses a qualitative descriptive method with interview techniques. From this research, it can be concluded that the implementation of the Service Level Agreement (SLA) in the customer financing disbursement process is not in accordance with the SLA standard due to several factors which cause the customer financing disbursement process to take longer.

PENDAHULUAN

Perbankan adalah salah satu faktor yang menunjang pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia. Oleh karena itu Bankan dalam kehidupan suatu negara disebut agen pembangunan (agent of development). Bank merupakan lembaga keuangan yang tugas pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan.

Pembiayaan merupakan pendanaan yang disalurkan dari satu pihak kepada pihak lainnya dengan tujuan sebagai pendukung investasi yang sudah direncanakan, baik dilakukan secara individu maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan merupakan pendanaan yang dikeluarkan guna mendukung investasi yang telah direncanakan. Muhammad, (2020)

Dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang dipakai yaitu sesuai dengan hukum Islam. Dalam pelayanan pembiayaan ini, bank harus memaksimalkan karyawannya khususnya Account Officer disebabkan Account Officer merupakan karyawan yang banyak berinteraksi ataupun berkomunikasi terkait keluhan dari nasabah pembiayaan. Dengan demikian, Account Officer harus bisa memberikan layanan memuaskan, diharapkan nasabah merasa puas serta loyal terhadap Bank. Oleh sebab itu, bank harus bisa menjaga rasa percaya nasabahnya, karena dengan menjaga rasa percaya bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga rasa percaya tersebut, pihak bank harus menjaga nama baiknya dengan cara meningkatkan kualitas produk serta pelayanan yang memuaskan, salah satunya dengan menjalankan ketentuan SLA (Service Level Agreement).

SLA (Service Level Agreement) merupakan perjanjian formal dan terstruktur antara dua belah pihak untuk menyediakan satu atau lebih layanan ke tingkat yang disepakati bersama. Salah satu pihak yang selalu menjadi pelanggan layanan. Pihak lain adalah pemasok yang menyediakan layanan. Pemasok dapat menjadi bagian dari organisasi yang sama dengan pelanggan (penyedia layanan) atau dalam organisasi yang berbeda (eksternal).

LANDASAN TEORI

Pembiayaan atau financing merupakan suatu dana yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan investasi yang sudah direncanakan sebelumnya, baik dilaksanakan secara individu ataupun oleh lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan ini sangat berarti untuk bank ataupun nasabah serta pemerintah. Salah satu fasilitas yang diberikan pemerintah untuk masyarakatnya yaitu KPR atau Kredit Pemilikan Rumah. KPR atau Kredit Pemilikan Rumah ini ialah salah satu jenis dari layanan kredit atau pembiayaan yang diberikan Bank kepada nasabahnya yang ingin melakukan pinjaman khusus untuk membiayai kebutuhan terkait pembangunan rumah. KPR sendiri hadir disebabkan adanya keperluan untuk memiliki tempat tinggal dengan harga yang fantastik yang dimana tanpa diimbangi dengan kemampuan masyarakat yang tidak memadai. Dengan adanya KPR ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam hal memiliki rumah. KPRS Subsidi FLPP merupakan salah satu aplikasi dari KPR Syariah. FLPP ini ialah salah satu upaya pemerintah untuk mensupport serta mempermudah MBR (Masyarakat Berpenghasilan Rendah) agar dapat memiliki tempat tinggal dengan harga terjangkau serta siap huni, baik seperti Rumah Umum Tapak ataupun Sarusun Umum.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif yang dimana peneliti langsung mengamati terkait dengan penelitian yang dikaji. Data yang didapatkan penyusun yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara real dalam bentuk wawancara oleh

pihak Bank Sumut KCP Syariah HM Joni. Sedangkan data sekunder didapat dari literatur dan studi pustaka yang mendukung data utama tentang analisis Penerapan Service Level Agreement (SLA) Dalam Proses Realisasi Pembiayaan KPR iB Syariah Tapak di PT Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni.

Lokasi dan waktu

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut KCP Syariah HM Joni yang berlokasi di Jl. HM. Joni No.113, Kel. Pasar Merah Timur Kec. Medan Area, Kota Medan. Waktu penelitiannya dimulai dari tanggal 20 Januari sampai 18 Februari 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Service Level Agreement (SLA) Terhadap Pembiayaan FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan). SLA merupakan perjanjian tingkat layanan yang merupakan kontrak penetapan dari serangkaian hasil persetujuan oleh pihak Bank kepada pihak nasabah dalam proses pembiayaan. SLA dapat terjadi antara bisnis dan pelanggannya, atau departemen terkait yang memberikan layanan berulang (simultan) kepada departemen lain dalam suatu bisnis. SLA dirancang untuk mewujudkan adanya keselarasan antara dua pihak dengan menetapkan rencana jangka panjang. Dengan adanya SLA ini diharapkan akan memwujudkan pelayanan prima yang berkualitas. Dari data performa SLA pembiayaan KPR iB Syariah tapak diketahui bahwa dari Bulan Januari sampai dengan Desember 2021 diperoleh data bahwa rata-rata proses permohonan sampai pencairan produk KPR iB Syariah lebih dari Tujuh hari kerja sebagaimana standar SLA yang ditentukan.

Tabel 1. Data berkas permohonan pembiayaan KPR iB Syariah Tapak PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Tahun 2021

Bulan	Berkas Masuk	Lamanya Pencairan
Januari	3 berkas	10 hari
Februari	0 berkas	-
Maret	0 berkas	-
April	0 berkas	-
Mei	1 berkas	7 hari
Juni	2 berkas	7 hari
Juli	5 berkas	10 hari
Agustus	4 berkas	15 hari
September	3 berkas	15 hari
Oktober	7 berkas	15 hari
November	0 berkas	-
Desember	0 berkas	-
Total	25 berkas	

Dari hasil wawancara dan pengamatan terhadap proses pembiayaan (credit process) produk KPR iB Syariah tapak penyusun menemukan bahwa sepanjang tahun 2021 ada 25 berkas pembiayaan KPR iB Syariah Tapak yang masuk yang masuk. Dari Total 25 berkas yang masuk, ada 13 berkas yang disetujui, dan ada 12 berkas yang direject (ditolak) karena tidak memenuhi persyaratan atau tidak layak secara analisa bank. Kemudian dari berkas yang disetujui hanya sekitar 10% saja yang diproses sampai realisasi/Akad selama 7 (tujuh) hari kerja. Selebihnya yaitu diatas 7 (Tujuh) hari kerja. Hal ini mengakibatkan pemohon kredit menunggu kepastian yang cukup lama dan berdampak negatif bagi Bank, salah satunya yaitu hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank, nasabah akan menceritakan kekecewaannya kepada nasabah yang lain yang akan mengakibatkan hilangnya kesempatan bank untuk mendapatkan nasabah yang baru. Maka dalam

hal ini sangat diperlukan layanan Prima yang berfungsi untuk memahami dan memberikan keinginan nasabah, yang merupakan suatu layanan yang sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan nasabah.

Adapun Faktor-faktor yang mengakibatkan tidak terpenuhinya standart SLA (Service Level Agreement) diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Faktor Internal Bank ; Faktor Internal ini adalah kendala dari dalam Bank Sumut Syariah hal ini terkait dengan proses bisnis internal yang dipengaruhi oleh struktur organisasi yang melaksanakan proses bisnis. Dalam Pelaksanaannya ada beberapa pihak yang terlibat : AO dan Komite Capem , CLAK (Cluster Legal Admin Kredit) di Kantor pusat , Appraisal Divisi Operasional.

Kendala di Petugas Account Officer (AO)

Faktor penghambat Petugas AO antara lain :

1. AO tidak hadir atau cuti dan petugas yang menggantikannya tidak ada (sebagai informasi di tahun 2021 dari bulan Januari sampai Agustus KCP Syariah HMJoni hanya memiliki 1 (satu) orang AO. Penambahan AO di bulan September.
2. Rangkap Tugas. AO juga bertugas rangkap dalam mengerjakan tugas utama dan tugas lainnya seperti Marketing Lending, Collection, Restrukturisasi nasabah, Melakukan pemberkasan dan permohonan Lelang, dan tugas lainnya .

Alur Proses Pembiayaan KPR iB Syariah Tapak merupakan suatu pembiayaan yang alur proses penerimaan Nasabah sampai dengan Realisasi Pembiayaan cukup panjang dan Proses birokrasi berkas yang berjenjang Proses yang berjenjang atau bertahap ini membuat proses pencairan pembiayaan nasabah semakin lama karena sangat menyita banyak waktu. Kendala paling sering dihadapi ketika:

1. pelaksanaan taksasi yang di order di CLAK. CLAK biasanya lama melakukan survei Agunan karena menunggu antrian . Laporan Taksasi paling cepat tiga hari setelah order taksasi.
2. Setelah dilakukan Analisa dan disetujui Komite Pemutus berkas harus di Review oleh bidang processing di kantor Pusat (CLAK). Dan hasil review terkadang bisa memakan waktu 3 hari kerja. Belum lagi hasil review biasanya banyak item dokumen yang harus dilengkapi. AO harus melengkapinya dengan segera dan biasanya dokumen terkait dengan nasabah agak lama diperoleh.

Fungsi Back Office di KCP Syariah HM Joni belum maksimal karena Back Office yang ada sebenarnya petugas Customer Service di unit Operasional karena Customer Service eksisting akan segera pensiun dalam waktu dekat (Bulan Maret 2021). Sehingga proses Pencairan/Akad dihandle oleh AO.

Bank Checking/ SLIK-OJK yang lama, Proses permintaan SLIK – OJK harus menggunakan password Pemimpin Bisnis dan harus mendapat approval Supervisor dari Kantor Cabang Syariah Medan. Proses approval ini seringkali menjadi kendala waktu. Faktor ini mengakibatkan proses pencairan pembiayaan nasabah semakin lama.

Faktor Eksternal Bank

Nasabah lambat memenuhi persyaratan dokumen

Dokumen yang lengkap serta tepat waktu juga akan mempercepat proses pencairan pembiayaan nasabah. Maka dari itu nasabah harus memperhatikan prosedur dan persyaratannya dengan baik. Namun pada realitanya masih banyak nasabah yang kurang teliti dan kesadaran nasabah untuk melengkapi datanya. seperti, slip gaji, KTP yang tidak di ikutsertakan dan syarat-syarat lainnya yang akan mengakibatnya proses pencairan pembiayaan nasabah akan semakin lama. Karena akan memperlambat Account Officer dalam proses penginputan data, yang

disebabkan harus memberitahukan kembali kepada calon nasabah terkait dengan syarat-syarat yang belum lengkap.

Petugas Bank kesulitan untuk konfirmasi ke tempat usaha atau ke tempat bekerja.

Sebagai tahapan alur proses pembiayaan KPR iB Syariah Tapak. Unit Bisnis harus melakukan cross check atas data-data yang sampaikan nasabah. Oleh karena itu bank harus melakukan verifikasi salah satunya check on the spot ke tempat nasabah bekerja. Seringkali verifikasi ini menjadi lama ketika pihak perusahaan sulit memberikan data nasabah atau susahny menjumpai PIC (person in charge) di perusahaan untuk dilakukan konfirmasi.

Kendala di Developer

Dalam ketentuan proses KPR iB Syariah Tapak bahwa rumah yang dibeli harus Siap huni dan Ready 100% berikut fasilitas Umum . Seringkali pada saat dilakukan taksasi oleh petugas appraisal dari kantor Pusat (CLAK) terdapat kondisi rumah belum ready sehingga butuh waktu untuk peroses akad dan pengulangan order Taksasi. Kendala ini berasal dari pihakdeveloper, selain itu terkadang juga developer belum menyiapkan beberapa dokumen yang dipersyaratkan.

Nasabah menunda jadwal realisasi pembiayaan karena sesuatu hal. Pada saat akad akan dilaksanakan seringkali terkendala dengan pembatalan oleh nasabah karena lasan tertentu sementara berkas sudah dipersiapkan oleh bank dan Notaris.

Kendala di Agunan

Sebelum akad agunan harus terlebih dahulu di Cek Bersih di Kantor BPN (Badan Pertanahan Nasional) setempat. Seringkali proses ini memakan waktu dan memperlambat proses pencairan.

Kendala di Notaris

Notaris berperan dalam proses akad dan pengikatan jaminan/Agunan KPR iB Syariah Tapak. Seringkali Notaris mengalami kendala dalam proses akad karena belum menyelesaikan proses Cek Bersih agunan di kantor BPN. Dan tidak bisa menjadwalkan waktu akad berdasarkan jadwal bank.

Strategi yang dapat diterapkan oleh PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni dalam mengatasi ketidaksesuaian dengan ketentuan SLA (Service Level Agreement) yaitu :

Sosialisasi dan pelatihan produk kepada petugas Account Officer, Processing dan Back Office terkait proses pembiayaan; Hal ini untuk memberikan pengetahuan dan skill yang baik untuk para petugas sehingga dalam prakteknya dapat lebih efisien tetapi tetap sesuai aturan dalam melakukan credit process.

Manajemen dan monitoring alur berkas pembiayaan contohnya membuat log book yang berisi register dokumen untuk melihat berkas yang ada dibidang terkait, sebagai bahan monitoring SLA. Dengan demikian dapat mengevaluasi setiap Lini alur. Dan sebaiknya setiap lini diberikan SLA penyelesaian.Misalnya SLA untuk appraisal minimal 2 hari kerja.

Mengusulkan kepada manajemen untuk mempersingkat birokrasi pembiayaan. Untuk lebih mempercepat proses perlu dievaluasi alur proses sehingga bisa lebih efisien bisa dengan merubah alur proses atau memberikan kewenangan lebih besar di cabang namun dengan tetap mempertahankan prinsip dual control dan four eyes principle.

Petugas Account Officer harus memastikan kelengkapan berkas sebelum masuk ke unit processing agar menghindari pemenuhan dokumen atas permintaan hasil review. Oleh karena itu petugas AO memastikan diawal permohonan berkas telah comply sebelum proses dilanjutkan.

Meningkatkan komunikasi antar unit untuk mempercepat SLA. Komunikasi antar unit/departemen dibutuhkan untuk mempercepat proses dan lebih cepat mengetahui kendala dalam proses sehingga cepat untuk di follow up.

Memastikan Jaminan telah dilakukan cek bersih di BPN jauh hari sebelum pencairan dengan berkoordinasi dengan Notaris dan Developer.

Petugas AO memastikan agar rumah yang dibeli sudah siap huni sebelum diproses. Apabila belum maka sebaiknya permohonan tidak diproses.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penyusun maka dapat ditarik kesimpulan yaitu masa proses pencairan pembiayaan nasabah yang tidak sesuai dengan ketentuan SLA (Service Level Agreement) di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni tidak hanya disebabkan faktor internal KCP Syariah HM Joni karena dalam alur proses pembiayaan ini tidak hanya melibatkan AO/Unit kantor tapi juga pihak CLAK (Cluster Legal Admin Kredit) , Nasabah, Notaris maupun BPN (Badan Pertanahan Nasional). Penyusun melihat bahwa faktor eksternal lebih menonjol dari faktor internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Faisal, Kajian Penerapan Algoritma c4.5, Naïve Baye dan Neural Network Untuk Memenuhi Penilaian Data Karyawan Service Level Agreement di Bank.jurnal Faktor Exacta,10(4), 350-361. Di akses 18 Maret 2021
- Andrianto. M. Anang Firmansyah. 2019. Manajemen Bank Syariah Surabaya: Qiara Media
- Anshori, Abdul Ghofur, Kapita Selekt Perbankan Syariah di Indonesia, Yogyakarta: UII Press, 2008.
- Bank SUMUT Syariah. Diakses dari <https://www.banksumut.co.id/en/sejarah-bank-sumut/>.
- Ismail, Perbankan Syariah, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011.
- Kasmir. Pemasaran Bank, Jakarta: kencana,2005.
- Kennedy, Putri Pithaloka, Juliana Juliana , dan Suci Aprilliani Utami. (2020). Efektivitas Penyaluran Pembiayaan KPR Syariah Bersubsidi Pada PT Bank BTN Syariah Cirebon. Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi, 12(2), 209 – 223. Di akses 15 Maret 2021, dari universitas pendidikan Indonesia, Bandung
- Muhammad, Manajemen Pembiayaan Bank Syariah, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.