

MARGIN, PLAFOND PEMBIAYAAN DAN PELAYANAN ACCOUNT OFFICER TERHADAP NON PERFORMING FINANCING

Nasfi¹, Yunimar², Adi Prawira³, Eka Febrianti⁴, Asnah⁵

Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Manna Wa Salwa

Jln. Raya Padang Panjang - Bukittinggi, Panyalaian, Sumatera Barat 27151

Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim (ITB HAS), Bukittinggi

Jln. Ahmad Yani No.79, Benteng Ps. Atas, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26136.

E-mail : nasfi.anwar@gmail.com (Korespondensi)

diterima: 24/12/2022; direvisi: 24/3/2023; diterbitkan: 26/9/2023

Abstract: Islamic banks in their operations improve performance, one of which is determined by the factor or ratio of Non-Performing Financing (NPF). NPF performance is influenced by Margin, Ceiling and Account Officer Services. The aim of the study was to determine the effect of Financing Margins, Financing Ceilings and Account Officer Services on Non-Performing Financing of Islamic banks, Islamic commercial banks and Sharia Rural Bank. Type of Quantitative Research with a sample of all Islamic banking operations in the City of Bukittinggi, 70 respondents and data were analyzed using multiple linear regression analysis and the research time was from June to December 2022. The results of the study, the equation of multiple linear regression analysis, $Y = 7.853 + 0.016X_1 + 0.130X_2 + 0.647X_3$, F value test results $F_{count} 30.940 > F_{table} 2.73$, 95% confidence level and 0.05 significant. concluded the effect of the independent variables (X_1 , X_2 and X_3) on the dependent variable (Y) simultaneously. The results of the individual parameter test answer the first hypothesis, it is known that Margin (X_1) does not significantly affect NPF, the answers to the second and third hypotheses, Ceiling and Account Officer Services have an influence on NPF of Islamic banking.

Keywords: Margin, Ceiling, Account Officer and NPF

PENDAHULUAN

Besaran *margin* atau tingkat harga jual pembiayaan (kredit) menentukan sekali terhadap permintaan pembiayaan itu sendiri dari *Mudharib* (debitur) terhadap bank (Zaharman, 2016). Harga jual dan tingkat *margin* yang kecil akan membuat para calon *mudharib* termotivasi untuk mengajukan pembiayaan ke pada bank, atau begitu sebaliknya, semakin tinggi *margin* yang ditawarkan bank kepada calon *mudharib*, maka akan membuat calon peminjam enggan untuk melakukan peminjaman (Metra, Y, R, Miswardi, Dewi, A, Y, Nasfi, 2020).

Selain *margin* menentukan motivasi calon *mudharib* untuk mengajukan pembiayaan pada bank, ada faktor lainnya diantaranya besaran jumlah plafond pembiayaan yang bisa

bank berikan kepada calon *mudharib* maupun *mudharib* yang lama (Alviaturrohman, 2021), tak jarang terjadi suatu nasabah bank lari ke bank lain, dimana bank yang lama tempat mereka mendapatkan pembiayaan tidak bisa memenuhi permintaan *mudharib* sesuai dengan kebutuhan saat ini untuk kemajuan usaha mereka, dan ini yang sering disebut dalam dunia perbankan dengan sebutan *take over kredit* (Julia, 2021).

Seorang *mudharib* dalam berhubungan dengan bank bukan hanya memandang dari tarif *margin* yang dikenakan kepada mereka (*mudharib*) saja, atau bahkan bukan hanya dari besaran plafond pembiayaan yang disetujui saja namun melihat dari sentuhan-sentuhan pelayanan dari aparat bank itu sendiri (Anbiya, 2020), *mudharib*

akan termotivasi mengajukan pembiayaan atau pinjaman baik pembiayaan baru atau melakukan pembiayaan ulang tentu atas layanan maupun servis dari staf dan karyawan bank, untuk tertarik kembali berhubungan dengan bank tersebut (Ramadonna et al., 2019).

Perbankan syariah dalam operasional tidak jarang kinerjanya meningkat disebabkan oleh harga atau *margin* dari pembiayaan yang dikenakan terhadap *mudharib*, besar kecilnya tingkat *margin* yang dikenakan kepada *mudharib* akan membuat tingkat kelancaran *mudharib* untuk mengembalikan kewajiban pembiayaan sesuai akad pembiayaan yang telah ditanda tangani antara *mudharib* dan bank (Sultan, 2020), tinggi *margin* yang dikenakan kepada *mudharib* akan menyebabkan kesulitan *mudharib* mengembalikan pembiayaan, akan menyebabkan pembiayaan bermasalah (macet), ini akan menyebabkan *Non Performing Financing (NPF)* bank akan meningkat, sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *NPF* yang baik/sehat itu adalah kurang dari 5% (N. Nasfi et al., 2019).

Untuk itu Bank dalam menetapkan *margin* atau mengenakan tarif *margin* kepada *mudharib* harus memperhitungkan dengan matang, selain itu besaran Plafond pembiayaan juga akan mempengaruhi kinerja bank syariah, plafond pembiayaan yang diberikan terlalu besar akan memberatkan *mudharib* dalam mencicil kewajiban bulanan atau sebaliknya, plafond pembiayaan yang kecil dan tidak mencukupi untuk kebutuhan modal usahanya akan membuat pembiayaan bermasalah (N. Nasfi et al., 2021), disebabkan tidak bisa dana atau pembiayaan yang diterima diputar untuk usaha, jadi bank benar-benar menganalisis usaha dan kebutuhan *mudharib* dan memberikan jumlah

pembiayaan yang pantas (Louzis et al., 2012).

Kegagalan bank lain dalam meningkatkan kinerja dari sisi *NPF* tidak jarang disebabkan oleh Pelayanan yang diberikan oleh aparat atau petugas pembiayaan, atau dengan kata lain layanan dari staf dan karyawan bank (George & Zakkariya, 2015), sentuhan-sentuhan secara pribadi dan kekeluargaan oleh staff dan karyawan bank, akan memotivasi *mudharib* untuk menyelesaikan kewajiban kepada bank (Riwajanti, 2013). Karyawan bank, harus bisa mencari solusi untuk *mudharib* dalam menyelesaikan pinjaman maupun mencari solusi yang dihadapkan pada permasalahan pinjamannya, karyawan bank tersebut ibarat seorang konsultan (Györi & Benedek, 2021).

Permasalahan yang terjadi di perbankan syariah dalam meningkatkan kinerjanya terutama dalam sisi rasio *Non Performing Financing (NPF)*, sangat besar dipengaruhi oleh permasalahan-permasalahan dari faktor-faktor *margin* pembiayaan, plafond pembiayaan dan faktor pelayanan dari staf dan karyawan bank. Penelitian ini melihat seberapa besar pengaruh faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi kinerja bank dari sisi *NPF* bank dalam meningkatkan kinerjanya, yang tergambar di tabel dibawah ini.

Tabel 1 Pembiayaan, NPF dan Margin Bank Syariah Nasional Periode tahun 2019-2022

No	Pos-Pos	2019	2020	2021	2022
Bank Umum Syariah (BUS)					
1	Pembiayaan (Rp)	317,267	360.751	402.421	469.541
2	NPF (%)	2,30	2,15	1,77	1,95
3	Rata-Rata Margin (%)	10,44	10,29	10,55	10,13
Bank Pembiayaan Syariah (BPRS)					
1	Pembiayaan (Rp)	9.943	1.0681	11.984	14.448
2	NPF (%)	7,04	7,24	6,95	5,91
3	Rata-Rata Margin (%)	17,81	16,30	17,42	13,49

Sumber : Data Statistik OJK diolah

Kebaharuan dari penelitian ini semakin tinggi margin atau tingkat bunga tidak mempengaruhi *NPF*, sementara secara teori semakin tinggi *NPF* maka pembiayaan bermasalah atau tinggi *NPF* sesuai hasil penelitian Anita et al (2022), begitu juga penelitian Khan et al (2020) kecendrungan suku bunga tinggi mengakibatkan kredit bermasalah. Dengan fenomena yang terjadi di perbankan syariah Bukittinggi inilah yang menjadi keinginan untuk diteliti.

Penelitian ini dilakukan di perbankan syariah yang beroperasi di Kota Bukittinggi, baik itu *mudharib* bank umum syariah maupun bank pembiayaan syariah, penelitian ini akan bermanfaat nantinya bagi dunia akademik sebagai referensi bagi mahasiswa maupun staf pengajar, staff dan karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

Margin bank merupakan pendapatan dari bank, semakin tinggi tingkat margin bank semakin tinggi pendapatan yang akan diterima dari *mudharib* atau sebaliknya (Agoraki & Kouretas, 2019), dimana tingkat margin berhubungan terbalik dengan keinginan pasar atau *mudharib* dalam melakukan pinjaman (Hanzlík & Teplý, 2022; Molyneux et al., 2019).

Plafond pembiayaan merupakan batas tertinggi yang diberikan pembiayaan oleh bank kepada seorang individu *mudharib* atau organisasi, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pembayaran kembali (Cadenillas & Huamán-Aguilar, 2018; Ferrari et al., 2018), disisi lain Febrianti dan Hendrik dalam penelitiannya mengatakan, plafond pembiayaan berhubungan positif dengan pendapatan suatu bank dan sebaliknya, begitu juga terhadap *NPF* bank akan berhubungan sejajar, semakin tinggi plafond pembiayaan dan bermasalah pembiayaan, maka *NPF* suatu bank akan

tinggi, begitu sebaliknya (Febrianti, 2020; Hendrik et al., 2018).

Mudharib dalam berhubungan dengan bank, terutama account officer (petugas kredit) tergantung kepada pelayanan yang diberikan oleh petugas bank, semakin baik layanan yang diberikan semakin termotivasi *mudharib* berhubungan dengan bank, secara langsung akan membuat kualitas pembiayaan atau *NPF* makin baik (Yulianti, 2020), dilain sisi pelayanan petugas kredit yang baik dan menyenangkan *mudharib* akan mensupport baiknya kualitas pembiayaan atau *NPF* bank, dimana account officer dituntut bisa memberikan solusi-solusi masalah yang dihadapi oleh *mudharib* dengan pembiayaan (pinjaman) (Fatoni, 2022; Tasril, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian dengan jenis penelitian kuantitatif, pelaksanaan penelitian bulan Juli-Desember 2022 dengan objek perbankan syariah yang beroperasi di Kota Bukittinggi dan laporan keuangan terdaftar di OJK posisi Kota Bukittinggi. Variabel Dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Non Performing Financing (*NPF*) Bank Syariah. Variabel Independen (bebas) yang mempunyai pengaruh atau yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan yang timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel Independen (X) dalam penelitian ini yaitu: X1 : Margin Pembiayaan, X2 : Plafond Pembiayaan dan X3 : Pelayanan Account Officer. Untuk mengukur variabel di gunakan skala likert (likert scale).

Populasi 9 perbankan syariah yang operasional di Kota Bukittinggi, dan bukan Unit Usaha Syariah, dapat didefinisikan sebagai himpunan atau sekumpulan elemen, unsur, atau unit dalam suatu kawasan atau ruang lingkup tertentu, yang memiliki atribut atau karakteristik tertentu, dan ditetapkan oleh peneliti sebagai objek analisis penelitian (Winarni, 2021), sampel *Mudharib* yang

aktif, dengan teknik pengambilan sample convenience sampling. convenience sampling adalah penentuan sampel berdasarkan kemudahan diperoleh sehingga di dapat 70 orang Mudharib (Amirullah, 2015).

No	Nama Bank
1	Bank Syariah Indonesia
2	Bank Muamalat Indonesia
3	Bank Syariah Bukopin
4	Bank Mega Syariah
6	Bank BCA Syariah
7	Bank BNI Syariah
8	Bank BRI Syariah
9	BPRS Jam Gadang

Sumber : Statistik OJK di olah

Kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dengan uji reabilitas (Mutmainnah, 2018). Secara menyeluruh bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai croanbach's alpha di atas 0,60. Pengujian asumsi klasik sebelumnya berupa uji normalitas, uji multikolineritas dan heteroskedastisitas, ini tujuan dilakukan dapat mewakili populasi secara keseluruhan (Faradilla et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbankan Syariah yang beroperasi baik Bank Umum Syariah (BUS) dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) yang beroperasi di Bukittinggi adalah sebanyak 9 bank, dengan margin yang tinggi membuat NPF cenderung memburuk atau sebaliknya, begitu juga dengan plafond yang tinggi akan mempengaruhi NPF atau jelek NPF begitu juga sebaliknya.

Uji Validitas, Variabel dependent (Y) Non Performing Financing (NPF) Bank Syariah dengan variabel bebas (X) yaitu, Margin (X1), Plafond Pembiayaan (X2) dan Pelayanan Account Officer (X3). Pengujian diketahui $n = 70$ dan nilai signifikan 0,5, dari perhitungan didapat rtabel sebesar 0,234. Uji Validitas dikatakan valid, dimana semua dari pengolahan data rhitung lebih besar dari pada rtabel,

maka dapat disimpulkan semua pernyataan pada angket valid.

Uji Reliabilitas, pengujian reliabilitas dengan Croanbach Alpha, dimana jika nilai Croanbach Alpha $> 0,6$ maka instrumen yang digunakan reliabel dan jika Croanbach Alpha $< 0,6$ maka instrumen yang digubakan tidak reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Croanbach Alpha	Standar	Keterangan
Margin Pembiayaan	0,749	0,6	Reliabel
Plafond Pembiayaan	0,752	0,6	Reliabel
Pelayanan Account Officer	0,753	0,6	Reliabel
Non Performing Financing	0,758	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer hasil output SPSS 16 diolah 2022

Hasil uji reliabilitas tabel 3 diatas dengan *Croanbach Alpha* sebagai berikut; margin pembiayaan *Croanbach Alpha* 0,749, plafond pembiayaan *Croanbach Alpha* 0,752, pelayanan account officer *Croanbach Alpha* 0,753 dan non performing financing *Croanbach Alpha* 0,758, dari tabel diatas menunjukkan bahwa semua uji reliabilitas variabel $> 0,6$, maka hasil tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten.

Uji Normalitas, menggunakan metode *kolmogrov-smirnov Test* kaidah dalam pengujian ini yaitu jika angka *Sig* $> 0,05$ maka data terdistribusi normal dan jika angka *Sig* $< 0,05$ maka data terdistribusi tidak normal.

Tabel 4 Uji Normalitas *kolmogrov-smirnov Test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^a	Std. Deviation	2.24620824
Most	Absolute	.091
Extreme	Positive	.091
Differences	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.765
Asymp. Sig. (2-tailed)		
a. Test distribution is Normal.		.574

Sumber : Data Primer hasil output SPSS 16 diolah 2022

Dari tabel 4 diatas hasil signifikan yaitu sebesar 0,574, hasil ini lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Disimpulkan data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Uji Multikolineritas, hasil uji multikolineritas berdasarkan olahan spss 16 dapat dilihat ditabel 5 dibawah ini ;
Tabel 5 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	7.853	4.412		1.789	.073	
MP (X ₁)	.016	.231	.014	.152	.764	.486
PP (X ₂)	.130	.113	.253	2.067	.039	.601
PAO (X ₃)	.647	.107	.518	5.689	.000	.681

Sumber : Data Primer hasil output SPSS 16 diolah 2022

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa tidak terjadi multikolineritas karena hasil dari VIF (VIF Non Performing Financing) kecil dari 10, maka hasil uji multikolineritas tidak terjadi antar variabel independent, keputusan diambil berdasarkan nilai VIF, apabila VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolineritas dan apabila VIF > 10,00 maka terjadi multikolineritas.

Uji Heteroskedastisitas, yang diolah berdasarkan output SPSS 16 dengan metode uji glejser, hasil nilai signifikan untuk variabel margin pembiayaan (X₁) sebesar 0,327, plafond pembiayaan (X₂) sebesar 0,763 dan variabel pelayanan account officer sebesar 0,463, jika nilai signifikan < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas dan apabila nilai signifikan > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian diartikan tidak ada terjadi masalah heteroskedastisitas atau data statistik tersebut tidak mengandung adanya asumsi klasik heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis, analisis

regresi linear berganda, persamaan sebagai berikut ;

$$Y = a + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + b_3X_{3i} + e$$

pengolahan data dengan SPSS16 dengan hasil di tabel 6 dibawah ini;

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.853	4.412		1.789	.073
MP (X ₁)	.016	.231	.014	.152	.764
PP (X ₂)	.130	.113	.253	2.067	.039
PAO (X ₃)	.647	.107	.518	5.689	.000

Sumber: Data Primer hasil output SPSS16 di olah 2022

Tabel analisis regresi linear berganda dari tabel 4 diatas dengan persamaan sebagai berikut;

$$Y = 7,853 + 0,016X_1 + 0,130X_2 + 0,647X_3$$

Dengan demikian dijeskan bahwa: b_1 = besarnya koefisien regresi X_1 (margin pembiayaan), dimana setiap peningkatan X_1 sebesar 1 satuan maka Y akan meningkat sebesar 1,6% atau 0,16 dengan asumsi jika variabel independen (X_2 dan X_3) konstan. Berarti setiap Margin Pembiayaan meningkat maka *Non Performing Financing* (NPF) akan meningkat, jika variabel Margin Pembiayaan (X_1) memiliki arah hubungan positif signifikan terhadap *Non Performing Financing* (Y). b_2 = besarnya koefisien regresi X_2 (Plafond Pembiayaan), dimana setiap peningkatan X_2 sebesar 1 satuan maka Y akan meningkat sebesar 13% atau 0,13. Asumsi jika variabel independen (X_1 dan X_3) konstan. Dengan demikian setiap Plafond Pembiayaan (X_2) meningkat maka *Non Performing Financing* (NPF) akan meningkat, jika variabel Plafond Pembiayaan (X_2) memiliki arah hubungan positif signifikan terhadap *Non Performing Financing* (Y). b_3 = besarnya koefisien regresi X_3 (Pelayanan Account Officer), dimana setiap peningkatan X_3 sebesar 1 satuan maka Y akan meningkat sebesar 64,7% atau 0,647, asumsi jika variabel independen (X_1 dan

X_2) konstan. Dengan demikian setiap Pelayanan *Account Officer* (X_3) meningkat *Non Performing Financing* (NPF) akan meningkat, jika variabel Pelayanan *Account Officer* (X_3) memiliki arah hubungan positif signifikan terhadap *Non Performing Financing* (Y).

Koefisien Determinasi (R^2), untuk mengetahui sejauh mana variabel independen (bebas) menjelaskan variabel dependen (terikat), dimana hasil pengujian dijelaskan ditabel 7 dibawah ini;

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.483	.561	2.901

Sumber: Data Primer hasil output SPSS16 diolah 2022

Pada tabel 7 diatas diketahui R Square sebesar 0,483, dimana pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) mempengaruhi variabel dependen (Y) sebesar 48,3%. dan sebesar 51,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak penulis teliti.

Uji Statistik F, untuk mengetahui variabel independen (X) yang masuk kedalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y), diuji secara uji statistik F pada tabel 8 dibawah ini;

Tabel 8. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	457.346	4	161.375	30.940	.000 ^a
Residual	300.112	59	4.798		
Total	757.458	63			

Sumber: Data Primer hasil output SPSS16 diolah 2022

Nilai signifikansi pada tabel 8 diatas dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, dan nilai $F_{hitung} 30,940 > F_{tabel} 2,73$ dengan tingkat keyakinan 95% dan signifikan 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, terdapat pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel dependen (Y) dengan simultan.

Tabel 9. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.853	4.412		1.789	.073
MP (X_1)	.016	.231	.014	.152	.764
PP (X_2)	.130	.113	.253	2.067	.039
PAO (X_3)	.647	.107	.518	5.689	.000

a. Dependent Variable: NPF (Y) hasil olah 2022

Dari uji signifikan tabel 9 diatas diketahui ; Hipotesis pertama, diketahui variabel Margin Pembiayaan (X_1) mempunyai nilai signifikan $0,764 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,152 < t_{tabel} 1,995$, dengan demikian disimpulkan Margin Pembiayaan tidak memiliki pengaruh terhadap *Non Performing Financing* (NPF). Berarti semakin tinggi atau semakin rendahnya Margin Pembiayaan tidak akan mempengaruhi peningkatan *Non Performing Financing* (NPF), berarti ada Variabel lain atau faktor lain yang signifikan mempengaruhi NPF perbankan, faktor margin pembiayaan bila terjadi dengan tingkat kesalahan 5%.

Hipotesis kedua, diketahui variabel Plafond Pembiayaan (X_2) mempunyai nilai signifikan $0,039 < 0,05$ dan mempunyai nilai $t_{hitung} 2,067 > t_{tabel} 1,995$ maka dapat disimpulkan bahwa Plafond Pembiayaan memiliki pengaruh terhadap *Non Performing Financing* (NPF), hal ini berarti semakin tinggi Plafond Pembiayaan maka akan menyebabkan meningkat juga *Non Performing Financing* (NPF), dengan catatan terjadinya keterlambatan atau bermasalahnya Pembiayaan, apalagi dengan Plafond atau Outstanding yang besar-besar, bila terjadi pembiayaan bermasalah akan meningkatkan NPF perbankan syariah, dimana *Non Performing Financing* (NPF) dengan tingkat kesalahan 5%.

Hipotesis ketiga, diketahui variabel Pelayanan *Account Officer* (X_3) mempunyai nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan mempunyai nilai $t_{hitung} 5,689 > t_{tabel} 1,995$ maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan

Account Officer memiliki pengaruh terhadap *Non Performing Financing (NPF)*, hal ini berarti semakin tinggi tingkat Pelayanan seorang Account Officer maka akan semakin meningkat baik NPF perbankan, atau semakin lancar Pembiayaan dari *Mudharib*, dengan tingkat kesalahan 5%.

Dari hasil pengujian dengan Uji T (Test T), hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: Berdasarkan uji t untuk hipotesis pertama yaitu pada variabel Margin Pembiayaan dengan hasil nilai t_{hitung} sebesar 0,152 lebih kecil dari 1,995 t_{tabel} . Dengan demikian disimpulkan Margin Pembiayaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Non Performing Financing (NPF)*. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Arfan (2020), tahun 2011 sampai 2014 pada Bank Umum Syariah di Indonesia dengan data sekunder dari Bank Indonesia, hasil penelitian Margin Pembiayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Non Performing Financing (NPF)* (Arfan, 2020). Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Rimadhani (2017), dimana Margin Pembiayaan tidak berpengaruh terhadap *Non Performing Financing (NPF)* perbankan syariah (Rimadhani & Erza, 2017).

Uji T untuk hipotesis kedua variabel Plafond Pembiayaan dengan hasil nilai t_{hitung} sebesar 2,067 lebih besar dari 1,995 t_{tabel} . Dapat diartikan Plafond Pembiayaan berpengaruh terhadap *Non Performing Financing (NPF)*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyudi (2019), dimana setiap peningkatan plafond pembiayaan berpengaruh terhadap peningkatan *NPF* (memburuk *collectibility*) pembiayaan, dimana dengan plafond yang cenderung besar, bila terjadi pembiayaan bermasalah akan menimbulkan kenaikan *NPF*, dan ini akan membuat kinerja Bank Syariah akan memburuk, dimana *NPF* yang bagus menurut ketentuan OJK kecil 5% (Wahyudi, 2019). Dimana Penelitian

Nasfi (2022) menyatakan dengan Plafond Pembiayaan berpengaruh positif terhadap kinerja bank Syariah (*NPF*), bila plafond pembiayaan besar tersebut tergolong lancar (S. Nasfi, 2022).

Uji T hipotesis ketiga pada variabel Pelayanan Account Officer hasil nilai t_{hitung} sebesar 5,689 lebih besar dari pada t_{tabel} sebesar 1,995. Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Account Officer berpengaruh terhadap *Non Performing Financing (NPF)* bank syariah. Artinya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan yang memuaskan dan memahami kebutuhan *Mudharib*, akan membuat *Mudharib* termotivasi untuk membayar kewajiban dan berhubungan dengan bank untuk menambah atau mengajukan pembiayaan baru, sehingga naiknya jumlah pembiayaan akan terjadi penurunan *NPF* dan kinerja bank syariah akan bagus, penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi dan Wahyudi (2011), karyawan atau account officer yang berkualitas berpengaruh negatif terhadap *NPF*, artinya apabila karyawan yang berkualitas meningkat maka tingkat pembiayaan bermasalah atau *NPF* akan turun, *NPF* yang kecil dan menurun menunjukkan kinerja bank syariah baik (Dewi & WAHYUDI, 2011). Sejalan dengan penelitian Lestari (2018), pelayanan account officer atau sumber daya manusia berpengaruh terhadap *Non Performing Financing* di Bank Muamalat, dimana terjadinya peningkatan *NPF* karena faktor SDM baik dalam pelayanan dan kemampuan dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah. Semakin SDM mempunyai kemampuan semakin kecil maupun turun *NPF*, dimana *NPF* yang baik menurut ketentuan OJK dibawah 5% (Lestari & Wati, 2018).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut : *Pertama*, hasil analisis data variabel Margin Pembiayaan didapat hasil nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} . Dapat diartikan bahwa

Margin Pembiayaan tidak mempunyai pengaruh terhadap *Non Performing Financing (NPF)*, hal ini disebabkan pemberian pembiayaan dengan Margin sesuai kemampuan *mudhrib*, maupun dengan jumlah sesuai kebutuhan, sehingga membuat *NPF* tetap terjaga atau terkontrol dibawah 5%, sesuai kategori OJK *NPF* yang baik adalah kurang 5%.

Kedua, dari hasil Uji T dimana variabel Plafond Pembiayaan dengan hasil nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dapat diartikan bahwa Plafond Pembiayaan berpengaruh terhadap *Non Performing Financing (NPF)*. Plafond Pembiayaan yang terlalu besar untuk Mudharib dan tidak terkontrol akan berpengaruh kepada *NPF* dan membuat *NPF* memburuk (*NPF* naik), namun bila Plafond Pembiayaan kecil-kecil dan menyebar dan tinggi pertumbuhan pembiayaan dari pembiayaan bermasalah, ini akan membuat kinerja bank syariah dari *NPF* akan baik.

Ketiga, dari Uji T variabel Pelayanan *Account Officer* hasil nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dapat diartikan bawah Pelayanan *Account Officer* berpengaruh terhadap *Non Performing Financing (NPF)*. Kemampuan dan Pelayanan SDM serta kompetensi dalam penanganan permasalahan *Mudharib* akan membuat kinerja *NPF* bank syariah akan baik atau sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoraki, M.-E. K., & Kouretas, G. P. (2019). The determinants of net interest margin during transition. *Review of Quantitative Finance and Accounting*, 53(4), 1005–1029.
- Alviaturrohman, A. (2021). Pengaruh Besaran Pembiayaan, Jangka Waktu Pengembalian dan Nilai Jaminan Terhadap Kelancaran Pengembalian Pembiayaan Murabahah pada BRI Syariah KCP Magetan. IAIN Ponorogo.
- Amirullah, S. M. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing Malang.
- Anbiya, J. S. (2020). Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Keputusan Penggunaan Fasilitas Pinjaman Bank BRI Oleh Karyawan PDAM Cabang Bekasi. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, Dan Akuntansi*, 12(2), 245–266.
- Anita, S. S., Tasnova, N., & Nawar, N. (2022). Are non-performing loans sensitive to macroeconomic determinants? an empirical evidence from banking sector of SAARC countries. *Future Business Journal*, 8(1), 7.
- Arfan, M. (2020). Analisis Pengaruh Inflasi, Kurs, Suku Bunga, Margin Bagi Hasil terhadap Non Performing Financing pada Bank Syariah. *Jurnal Syntax Admiration*, 1(3), 196–206.
- Barus, A. C. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi non performing loan pada bank Umum di Indonesia. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 6(2), 113–122.
- Cadenillas, A., & Huamán-Aguilar, R. (2018). On the failure to reach the optimal government debt ceiling. *Risks*, 6(4), 138.
- Dewi, O. L. K., & WAHYUDI, S. (2011). Pengaruh Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Kredit Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Di Kota Pati. Universitas Diponegoro.
- Faradilla, B. A., Hassan, F. Z., & Khim, S. (2021). Pengaruh Loan to Deposit Ratio Dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional Terhadap Profitabilitas Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), 587–596.

- Fatoni, A. (2022). Pengaruh Kebijakan Restrukturisasi Pembiayaan, Ukuran Bank, Non Performing Financing, Dan Produk Domestik Bruto Terhadap Stabilitas Perbankan Syariah Di Indonesia: Bukti Empiris Di Tengah Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 19(2), 140–148.
- Febrianti, E. (2020). The Effect of Lending and Placement of Funds in Other Banks on the Bank's Ability to Increase Profitability. *Ilomata International Journal of Management*, 1(4), 166–176. <https://doi.org/https://doi.org/http://doi.org/10.52728/ijjm.v1i4.140>
- Ferrari, A., Masetti, O., & Ren, J. (2018). Interest rate caps: the theory and the practice. *World Bank Policy Research Working Paper*, 8398.
- George, E., & Zakkariya, K. A. (2015). Job related stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees. *Journal of Management Development*.
- Györi, Z., & Benedek, B. (2021). Stakeholders and opportunities of debt settlement as a values-based banking activity in Hungary. *Social Responsibility Journal*.
- Hanzlík, P., & Teplý, P. (2022). Key factors of the net interest margin of European and US banks in a low interest rate environment. *International Journal of Finance & Economics*, 27(3), 2795–2818.
- Hendrik, S., Iwan, T., Dedi, M. A., & Zaki, B. (2018). Evidence from Indonesia: is it true that mudharabah financing and micro business financing are at high risk for sharia banking business? *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 78(6), 197–205.
- Julia, A. T. (2021). Pelaksanaan Take Over Pembiayaan Nasabah Pensiunan Oleh Bank Syariah Mandiri Kc Tulungagung. *Iain Ponorogo*.
- Khan, M. A., Siddique, A., & Sarwar, Z. (2020). Determinants of non-performing loans in the banking sector in developing state. *Asian Journal of Accounting Research*, 5(1), 135–145.
- Kulon, K. M., & Barat, K. M. K. M. J. (2017). Metodologi penelitian.
- Lestari, N. M., & Wati, S. (2018). Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Mudharabah Di Bank Muamalat Indonesia Serta Pengaruhnya Terhadap Penurunan Tingkat Non Performing Financing (NPF) Bank Muamalat Indonesia. *Ekonomi Islam*, 9(1), 75–99.
- Louzis, D. P., Vouldis, A. T., & Metaxas, V. L. (2012). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios. *Journal of Banking & Finance*, 36(4), 1012–1027.
- Metra, Y, R, Miswardi, Dewi, A, Y, Nasfi, N. (2020). Pengaruh Emosional, Rasional Keputusan Memilih Bertransaksi Dengan Bank Muamalat. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(3), 357–364. <https://doi.org/https://doi.org/10.31846/jae.v8i3>
- Molyneux, P., Reghezza, A., & Xie, R. (2019). Bank margins and profits in a world of negative rates. *Journal of Banking & Finance*, 107, 105613.
- Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216.

- Nasfi, N., Iska, S., Nofrivul, N., & Antoni, A. (2019). Financial Sustainability In The Assessment Of The Financial Peformance of West Sumatra Sharia Financing Bank (BPRS). *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 5(1), 51–62.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31869/me.v5i1.1272>
- Nasfi, N., Yunimar, Y., Sabri, S., Eka, F., & Asnah, A. (2021). The effect of profit sharing and financing ceiling on non-performing financing islamic banks. *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Manajemen*, 17(4), 850–858.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29264/jinv.v17i4.10274>
- Nasfi, S. (2022). Pengaruh margin dan Plafond Pembiayaan Terhadap Kinerja Keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 332–339.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31846/jae.v10i3.511>
- Ramadonna, Y., Nasfi, N., & Aziz, Z. (2019). The Effect Of Customer Relationship Management And Customer Value On Customer Satisfsaction Of Service And Its Impact on Customer Loyalty In PT. BPR Rangkiang Aur. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 5(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31869/me.v5i1.1277>
- Rimadhani, M., & Erza, O. (2017). Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Periode 2008.01-2011.12. *Media Ekonomi*, 19(1), 27–52.
- Riwajanti, N. I. (2013). Islamic microfinance as an alternative for poverty alleviation: A survey. *Afro Eurasian Studies*, 2(1–2), 254–271.
- Sugiyono, D. (2008). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- SULTAN, Y. (2020). Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Dana Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Sulselbar syariah Cabang Makassar). *InDigilibadmin. Unismuh. Ac. Id. Https://Digilibadmin. Unismuh. Ac. Id/Upload/11104-Full_Text. Pdf.*
- Tasril, T. (2016). Analisis Penyaluran Kredit Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Sorek Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Unilak*, 13(2), 98420.
- Wahyudi, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Non Performing Financing di PT TAF dan Pengendaliannya. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10(2), 72–91.
- Winarni, E. W. (2021). Teori dan praktik penelitian kuantitatif, kualitatif, PTK, R & D. Bumi Aksara.
- Yulianti, R. (2020). Pengaruh Peran Dan Kualitas Pelayanan Accounting Officer (Ao) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Dan Musyarakah Pada Perbankan Syariah Kota Banda Aceh. *Journal Of Economic Science (JECS)*, 6(2), 115–130.
- Zaharman, Z. (2016). Analisis Perbedaan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Unilak*, 13(2), 96789.