

PENGARUH MUTU PENILAIAN AGUNAN OLEH PENILAI INTERNAL TERHADAP PEMBIAYAAN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK

Derry Andhika Wiwaha¹, Tjahja Muhandri², Eko Ruddy Cahyadi³

^{1, 2, 3}Institut Pertanian Bogor, Jl. Malabar, Bogor, Jawa Barat, Indonesia

Email: derry.andhika@apps.ipb.ac.id

Article History

Received: 16-07-2026

Revision: 18-08-2026

Accepted: 26-08-2026

Published: 31-08-2026

Abstract. Accurate collateral assessment is a crucial factor in maintaining the quality of financing decisions in Islamic banking, particularly in the Small and Medium Enterprises (SME) segment. Collateral assessment quality is influenced by various factors, including information quality, system quality, and service quality that support the assessment process. This study aims to analyze the influence of information quality, system quality, and customer service quality on collateral assessment quality by internal appraisers in the SME financing segment at PT Bank Syariah Indonesia Tbk. The study used a quantitative approach with a survey design of 53 internal appraisers selected using a census technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) assisted by SmartPLS 4.0. The results showed that information quality and system quality had a positive and significant effect on collateral assessment quality, while customer service quality had no significant effect. Simultaneously, the three variables were able to explain 59.4% of the variation in collateral assessment quality. These findings indicate that the quality of collateral assessment is more determined by the accuracy of information and system reliability than by the quality of service, so improving the quality of data and assessment systems needs to be a priority in supporting more accurate financing decision-making.

Keywords: Collateral Valuation, Information Quality, System Quality, Service Quality, SME Financing.

Abstrak. Penilaian agunan yang akurat merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas keputusan pembiayaan pada perbankan syariah, khususnya pada segmen *Small and Medium Enterprises* (SME). Mutu penilaian agunan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan yang mendukung proses penilaian. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan pelanggan terhadap mutu penilaian agunan oleh penilai internal pada segmen pembiayaan SME di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei terhadap 53 penilai internal yang dipilih menggunakan teknik sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) berbantuan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu penilaian agunan, sedangkan kualitas pelayanan pelanggan tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel mampu menjelaskan 59,4% variasi mutu penilaian agunan. Temuan ini mengindikasikan bahwa mutu penilaian agunan lebih ditentukan oleh keakuratan informasi dan keandalan sistem dibandingkan kualitas pelayanan, sehingga peningkatan kualitas data dan sistem penilaian perlu menjadi prioritas dalam mendukung pengambilan keputusan pembiayaan yang lebih akurat.

Kata Kunci: Penilaian Agunan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Pembiayaan SME

How to Cite: Wiwaha, D. A., Muhandri, T., & Cahyadi, E. R. (2026). Pengaruh Mutu Penilaian Agunan oleh Penilai Internal Terhadap Pembiayaan *Small and Medium Enterprises* pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *HORIZON: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 4 (4), 5928-5940. <http://doi.org/10.54373/hijm.v4i4.6664>

PENDAHULUAN

Risiko pembiayaan merupakan salah satu risiko utama yang dihadapi perbankan syariah sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Risiko ini timbul akibat kegagalan pihak kedua (*counterparty*) dalam memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian yang telah disepakati (Fasa, 2016; Wardi et al., 2024). Untuk memitigasi risiko tersebut, perbankan menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) melalui proses penilaian agunan (*collateral valuation*), yang berfungsi sebagai *second way out* atau sumber pelunasan (*source of repayment*) apabila nasabah mengalami wanprestasi. Oleh karena itu, mutu penilaian agunan menjadi faktor krusial dalam menjaga kualitas portofolio pembiayaan sekaligus stabilitas keuangan bank.

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) terus memperluas pembiayaan pada segmen *Small Medium Enterprise* (SME) mengingat peran strategis sektor tersebut sebagai penyerap tenaga kerja dan tulang punggung perekonomian nasional. Outstanding pembiayaan SME BSI tumbuh sekitar 12%, dari Rp19,35 triliun pada 2023 menjadi Rp21,67 triliun pada 2024, diiringi perbaikan rasio Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN) dari 2,99% menjadi 2,72% pada periode yang sama. Pertumbuhan tersebut turut meningkatkan aktivitas penilaian agunan. Data *Performance Annual Appraiser* 2024 mencatat sekitar 115.341 transaksi penilaian dengan total nilai pasar lebih dari Rp185,76 triliun, yang didominasi metode *on desk* (93.294 transaksi) dibandingkan *on site* (22.047 transaksi). Kondisi ini menunjukkan bahwa mutu penilaian agunan semakin bergantung pada kualitas informasi yang tersedia karena sebagian besar penilaian dilakukan tanpa inspeksi lapangan secara langsung. Menurut Trirahmadi et al. (2023), agunan merupakan komponen penting dalam analisis pembiayaan sehingga kualitas hasil penilaian sangat menentukan akurasi keputusan pembiayaan dan mitigasi risiko.

Secara teoritis, mutu penilaian agunan dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Dalam kerangka *Information Systems Success Model* dari DeLone dan McLean, kualitas informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu memungkinkan penilai menghasilkan estimasi nilai agunan yang lebih objektif. Kualitas sistem yang ditandai dengan kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, dan keamanan sistem mendukung efisiensi proses penilaian serta meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data. Sementara itu, kualitas pelayanan, seperti responsivitas, kompetensi, dan koordinasi antarunit, berperan dalam memastikan kelengkapan dokumen, kejelasan komunikasi, serta kelancaran proses penilaian, sehingga berpotensi meningkatkan mutu hasil penilaian agunan.

Hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan temuan yang belum konsisten. Sejumlah penelitian melaporkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kualitas pengambilan keputusan maupun kinerja pengguna sistem informasi, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan tidak selalu signifikan karena bergantung pada karakteristik organisasi, kompleksitas proses bisnis, dan tingkat kematangan sistem informasi yang digunakan. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada keberhasilan implementasi sistem informasi atau kualitas layanan digital di sektor perbankan secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap mutu penilaian agunan oleh penilai internal pada pembiayaan SME masih sangat terbatas. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya penelitian pada konteks penilaian agunan, yang memiliki karakteristik berbeda karena melibatkan analisis aset, keterbatasan data pasar, serta tuntutan ketepatan nilai sebagai dasar pengambilan keputusan pembiayaan.

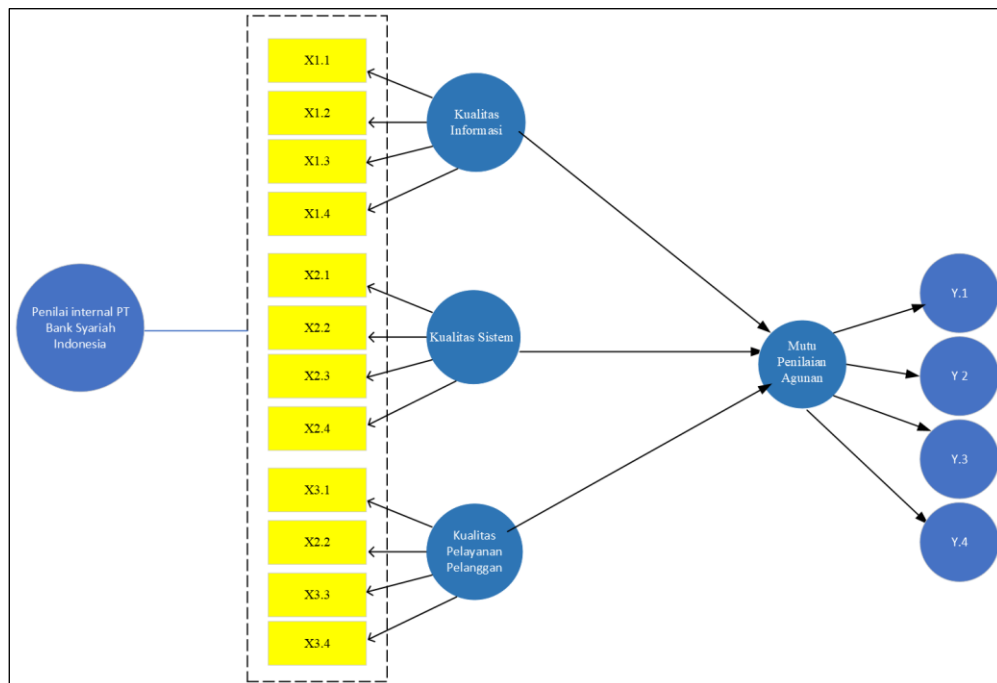
Penilaian agunan di BSI dilaksanakan oleh penilai internal yang tersebar di 22 jaringan kantor dan telah tersertifikasi MAPPI, didukung standar ISO 9001:2015 serta target penyelesaian (*service level agreement*) dua hari kerja sesuai POJK No. 2/POJK.03/2022. Namun demikian, keragaman karakteristik agunan SME dan keterbatasan data pasar menyebabkan proses penilaian memiliki kompleksitas tinggi sehingga menuntut ketersediaan informasi yang berkualitas, sistem yang andal, dan pelayanan yang efektif. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan pelanggan terhadap mutu penilaian agunan oleh penilai internal PT Bank Syariah Indonesia Tbk pada segmen pembiayaan SME, sehingga dapat memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas proses penilaian agunan sebagai bagian dari penguatan manajemen risiko pembiayaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang realitas sebagai sesuatu yang dapat diklasifikasikan, konkret, teramati, dan terukur, dengan hubungan antarvariabel bersifat sebab-akibat serta data berupa angka yang dianalisis secara statistik. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai Desember 2024 di unit *Collateral Valuation, Financing Operation Group* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Populasi penelitian adalah seluruh penilai internal BSI yang tersebar di 22 unit kantor, berjumlah 53 pegawai. Penentuan sampel menggunakan teknik sensus, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2017). Data

dikumpulkan melalui kuesioner dengan Skala Likert lima poin, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1), yang diolah menggunakan Microsoft Excel.

Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel laten eksogen, yaitu kualitas informasi (X1), kualitas sistem (X2), dan kualitas pelayanan pelanggan (X3), serta satu variabel laten endogen yaitu mutu penilaian agunan oleh penilai internal BSI (Y). Data yang diperoleh diolah melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) berbantuan SmartPLS 4.0. Menurut Ghazali (2008), SEM merupakan teknik analisis statistik multivariat untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel secara komprehensif, sedangkan pendekatan PLS memberikan fleksibilitas tinggi bagi peneliti dalam menghubungkan teori dengan data (Haryono, 2016). Model *hybrid* yang dibentuk dalam penelitian ini adalah sebagaimana disajikan pada Gambar 1. Menjelaskan pengaruh lima variabel laten terhadap mutu penilaian agunan oleh penilai internal terhadap pembiayaan SME di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Variabel laten independen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pelanggan.



Gambar 1. Kerangka penelitian

Evaluasi model dilakukan melalui dua tahap. Pertama, evaluasi *outer model* (model pengukuran) meliputi uji *convergent validity* (*loading factor* > 0,5 dan *Average Variance Extracted*/AVE > 0,5), *discriminant validity* (*cross loading*, kriteria Fornell-Larcker, dan

Heterotrait-Monotrait Ratio/HTMT < 0,85), serta *composite reliability* (Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* > 0,7) mengacu pada kriteria Hair et al. (2019). Kedua, evaluasi inner model (model struktural) meliputi nilai *R-square* untuk mengukur kemampuan variabel independen menjelaskan varians variabel dependen, serta pengujian hipotesis melalui prosedur bootstrapping untuk menilai signifikansi *path coefficient* pada taraf signifikansi 5% (T-statistics > 1,96 dan P-values < 0,05).

HASIL

Karakteristik Responden

Total responden pada penelitian ini berjumlah 53 orang penilai internal BSI yang tersebar di seluruh Indonesia. Karakteristik demografi responden meliputi lokasi kerja, tingkat pendidikan, dan lama bekerja sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Mayoritas responden berpendidikan sarjana (S1/ sederajat) sebesar 88,68%, dengan proporsi terbesar memiliki masa kerja 7-10 tahun (32,08%), menunjukkan bahwa penilai internal BSI umumnya memiliki pengalaman kerja yang memadai dalam bidang penilaian agunan.

Tabel 1. Karakteristik demografi responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Lokasi Kerja	Kantor Pusat	8	15,09
	RFO Aceh	7	13,21
	RFO Jakarta	2	3,77
	RFO Bandung	3	5,66
	RFO Banjarmasin	7	13,21
	RFO Makassar	4	7,55
	RFO Medan	5	9,43
	RFO Palembang	4	7,55
	RFO Semarang	5	9,43
	RFO Surabaya	8	15,09
	Diploma (D3)	2	3,77
Tingkat Pendidikan	Sarjana (S1)/Sederajat	47	88,68
	Pascasarjana (S2)	4	7,55
Lama Bekerja (Tahun)	1 s.d. 3	13	24,53
	4 s.d. 6	12	22,64
	7 s.d. 10	17	32,08
	> 10	11	20,75
Total Responden		53	100

Berdasarkan Tabel 1, sebanyak 53 responden merupakan penilai internal yang tersebar pada Kantor Pusat dan 22 jaringan *Regional Financing Office* (RFO) PT Bank Syariah Indonesia. Sebaran responden yang berasal dari berbagai wilayah menunjukkan bahwa penelitian ini merepresentasikan karakteristik pekerjaan penilai internal pada beragam kondisi pasar properti dan karakteristik agunan di berbagai daerah. Dari sisi pendidikan, mayoritas

responden merupakan lulusan Sarjana (S1) sebesar 88,68%, yang mencerminkan bahwa profesi penilai internal didominasi oleh tenaga profesional dengan kompetensi akademik yang memadai untuk melaksanakan proses analisis dan penilaian agunan. Selain itu, lebih dari separuh responden (52,83%) telah memiliki pengalaman kerja lebih dari enam tahun, sehingga memiliki pengalaman yang cukup dalam melakukan penilaian berbagai jenis agunan pembiayaan SME. Karakteristik tersebut memberikan keyakinan bahwa persepsi responden terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan mutu penilaian agunan didasarkan pada pengalaman kerja yang relevan dan berkelanjutan.

Analisis Deskriptif Variabel

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori baik hingga sangat baik. Penilaian tersebut sejalan dengan karakteristik responden yang mayoritas merupakan penilai internal berpengalaman dan bertugas pada berbagai wilayah operasional BSI, sehingga memiliki pemahaman yang memadai terhadap proses penilaian agunan. Variabel kualitas informasi (X1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,138 (baik). Indikator dengan nilai tertinggi adalah efisiensi *template* kerja penilaian (4,509), menunjukkan bahwa penilai internal sangat bergantung pada format penilaian yang sistematis untuk mempercepat penyusunan laporan. Sebaliknya, indikator integrasi *template* dengan sistem lain memperoleh nilai terendah (3,396), yang mengindikasikan bahwa pada praktiknya penilai masih sering melakukan penyesuaian atau verifikasi data secara manual, terutama ketika menangani objek agunan dengan karakteristik yang berbeda antarwilayah.

Variabel kualitas sistem (X2) memperoleh rata-rata sebesar 4,121 (baik). Nilai tertinggi terdapat pada indikator ketersediaan informasi yang akurat dan tervalidasi (4,358), yang menunjukkan bahwa sistem informasi penilaian telah mampu menyediakan data yang mendukung proses analisis. Namun, indikator kesesuaian lokasi objek dengan kondisi pasar (*marketable*) memperoleh nilai terendah (3,910). Temuan ini menunjukkan bahwa penilai internal masih perlu mengombinasikan informasi sistem dengan *professional judgment* dan survei pasar setempat, terutama pada penilaian agunan SME yang memiliki karakteristik lokasi yang beragam. Variabel kualitas pelayanan pelanggan (X3) memperoleh rata-rata sebesar 4,294 (sangat baik). Indikator keamanan dan integritas sistem informasi penilaian memperoleh skor tertinggi (4,509), menunjukkan bahwa responden menilai aspek keamanan data telah mendukung pelaksanaan tugas penilaian. Sementara itu, indikator minimnya keberatan terhadap hasil penilaian memperoleh skor terendah (4,132). Meskipun demikian, nilai tersebut masih berada pada kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa hasil penilaian internal

umumnya telah diterima oleh pengguna pembiayaan.

Variabel mutu penilaian agunan (Y) juga memperoleh rata-rata sebesar 4,294 (sangat baik). Indikator kualitas laporan penilaian memperoleh nilai tertinggi (4,377), yang mencerminkan bahwa laporan yang dihasilkan telah memenuhi aspek akurasi, kelengkapan, dan relevansi sebagai dasar pengambilan keputusan pembiayaan. Sebaliknya, indikator kesetaraan mutu penilaian dengan penilai eksternal atau Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) memperoleh nilai terendah (3,396). Temuan ini mengindikasikan masih terdapat ruang untuk meningkatkan standardisasi, kompetensi, dan harmonisasi praktik penilaian agar kualitas penilaian internal semakin sebanding dengan standar penilai independen.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Hasil uji convergent validity menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan pelanggan, dan mutu penilaian agunan memiliki nilai loading factor di atas 0,50 serta nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50 sebagaimana disajikan pada Tabel 2, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid secara konvergen. Kontribusi loading factor tertinggi pada dimensi kualitas informasi diberikan oleh indikator fleksibilitas dan respons sistem (0,843), pada kualitas sistem oleh manfaat template kertas kerja (0,862), pada kualitas pelayanan pelanggan oleh kepercayaan pelanggan (0,896), dan pada mutu penilaian agunan oleh indikator Y1.4 (0,855).

Tabel 2. Nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE)

Dimensi	Rentang <i>Loading Factor</i>	AVE	Keterangan
Kualitas Informasi (X1)	0,675 - 0,843	0,587	Valid
Kualitas Sistem (X2)	0,692 - 0,862	0,644	Valid
Kualitas Pelayanan Pelanggan (X3)	0,806 - 0,896	0,719	Valid
Mutu Penilaian Agunan (Y)	0,671 - 0,855	0,598	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SMART PLS (2025)

Uji *discriminant validity* melalui pendekatan cross-loading dan kriteria Fornell-Larcker menunjukkan bahwa setiap indikator berkorelasi lebih kuat terhadap konstruk asalnya dibandingkan konstruk lain, sementara seluruh nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) berada di bawah 0,85. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan. Selanjutnya, hasil uji *composite reliability* pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha*, ρ_a , dan *Composite Reliability* seluruh variabel berada di atas ambang batas 0,70, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan konsisten secara internal.

Tabel 3. Nilai *Cronbach's Alpha*, *rho_a*, dan *Composite Reliability*

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_a</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kualitas Informasi	0,822	0,830	0,876	Reliabel
Kualitas Sistem	0,889	0,910	0,915	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pelanggan	0,902	0,904	0,928	Reliabel
Mutu Penilaian Agunan	0,831	0,859	0,881	Reliabel

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

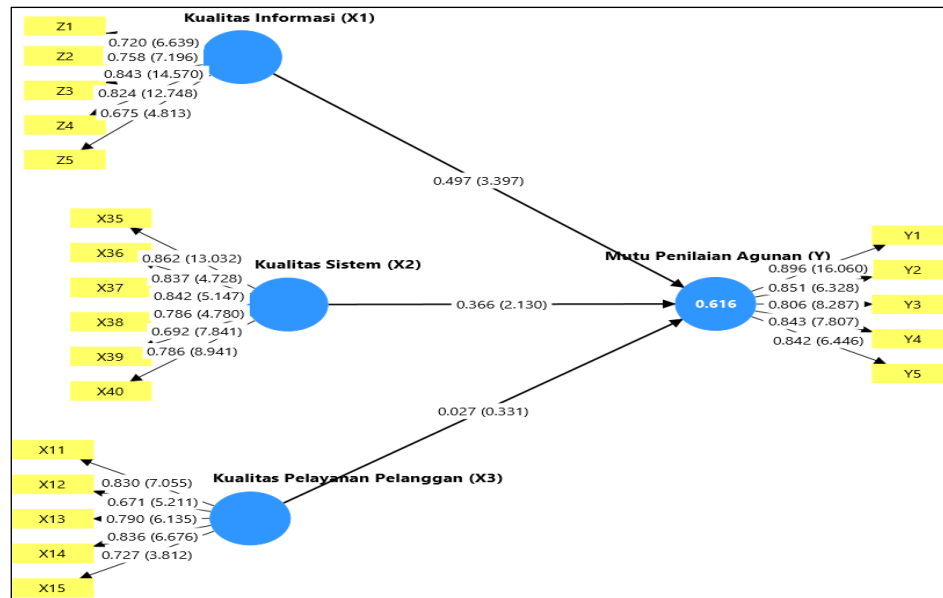
Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur bootstrapping sebagaimana disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil pengujian hipotesis melalui prosedur *bootstrapping*

Hubungan Antarvariabel	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Kesimpulan
Kualitas Informasi (X1) -> Mutu Penilaian Agunan (Y)	0,497	3,397	0,001	Diterima
Kualitas Sistem (X2) -> Mutu Penilaian Agunan (Y)	0,366	2,130	0,033	Diterima
Kualitas Pelayanan Pelanggan (X3) -> Mutu Penilaian Agunan (Y)	0,027	0,331	0,741	Ditolak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu penilaian agunan ($\beta = 0,497$; $T\text{-statistics} = 3,397 > 1,96$; $p = 0,001 < 0,05$). Nilai koefisien jalur sebesar 0,497 menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dengan kekuatan sedang dan merupakan pengaruh terbesar dibandingkan variabel independen lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu informasi yang digunakan dalam proses penilaian, semakin tinggi mutu penilaian agunan yang dihasilkan oleh penilai internal. Kualitas sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu penilaian agunan ($\beta = 0,366$; $T\text{-statistics} = 2,130 > 1,96$; $p = 0,033 < 0,05$). Koefisien jalur sebesar 0,366 menunjukkan adanya pengaruh positif dengan kekuatan sedang, meskipun besarnya lebih rendah dibandingkan kualitas informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem informasi penilaian yang andal, mudah digunakan, dan mampu menyediakan data secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan mutu penilaian agunan.

Kualitas pelayanan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu penilaian agunan ($\beta = 0,027$; $T\text{-statistics} = 0,331 < 1,96$; $p = 0,741 > 0,05$), sehingga hipotesis ditolak. Nilai koefisien jalur yang sangat kecil (0,027) menunjukkan bahwa kontribusi langsung kualitas pelayanan pelanggan terhadap mutu penilaian agunan hampir tidak berarti. Dengan demikian, peningkatan mutu penilaian agunan lebih ditentukan oleh kualitas informasi dan kualitas sistem dibandingkan aspek pelayanan pelanggan.



Gambar 2. Hasil Pengujian Model Struktural (*Path Coefficient*)
Sumber: Hasil Olah Data SMART PLS (2025)

DISKUSI

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Mutu Penilaian Agunan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu penilaian agunan serta menjadi variabel dengan pengaruh paling besar ($\beta = 0,497$). Temuan ini menunjukkan bahwa mutu penilaian agunan pada pembiayaan SME sangat bergantung pada ketersediaan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu. Karakteristik agunan SME yang beragam serta dominasi penilaian *on desk* di BSI menyebabkan penilai internal sangat bergantung pada kualitas informasi yang tersedia sebagai dasar pembentukan opini nilai. Dengan demikian, peningkatan kualitas informasi akan mengurangi ketidakpastian dalam proses estimasi nilai sekaligus meningkatkan objektivitas dan konsistensi hasil penilaian.

Temuan tersebut sejalan dengan teori kualitas informasi yang dikemukakan Scott (2015), yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan dasar utama dalam pengambilan keputusan ekonomi karena mampu mengurangi *information asymmetry* dan meningkatkan reliabilitas keputusan. Dalam konteks penilaian agunan, informasi yang berkualitas memungkinkan penilai melakukan analisis terhadap kondisi fisik, legalitas, maupun data pasar secara lebih komprehensif sehingga risiko kesalahan estimasi nilai dapat diminimalkan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Karmi (2021), Sihailolo TY (2023), dan Sinaga (2022) yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap mutu penilaian. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang lebih spesifik

karena membuktikan bahwa pada lingkungan perbankan syariah, khususnya penilaian agunan pembiayaan SME oleh penilai internal BSI, kualitas informasi merupakan faktor yang paling dominan dibandingkan kualitas sistem maupun kualitas pelayanan pelanggan. Temuan ini memperluas penerapan teori kualitas informasi pada konteks penilaian agunan di industri perbankan syariah yang masih relatif terbatas dalam literatur.

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Mutu Penilaian Agunan

Penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu penilaian agunan ($\beta = 0,366$). Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi yang andal, mudah digunakan, terintegrasi, dan mampu menyediakan data secara cepat memberikan dukungan nyata terhadap proses kerja penilai internal. Sistem yang baik membantu penilai memperoleh data pasar, melakukan verifikasi informasi, serta menyusun laporan penilaian secara lebih efisien sehingga mengurangi potensi *operational error*. Hasil ini mendukung *DeLone and McLean Information Systems Success Model* yang menjelaskan bahwa kualitas sistem memengaruhi kualitas keluaran informasi dan efektivitas kinerja pengguna. Pada proses penilaian agunan, sistem yang memiliki fitur integrasi dengan berbagai basis data, seperti data transaksi pasar, tata ruang, maupun legalitas aset, memungkinkan penilai melakukan *cross-check* secara lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat akurasi dan konsistensi opini nilai yang dihasilkan.

Temuan ini sejalan dengan Ansar et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas informasi dan pengambilan keputusan. Akan tetapi, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem berpengaruh signifikan, besarnya pengaruh masih berada di bawah kualitas informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem yang canggih belum tentu menghasilkan penilaian yang berkualitas apabila data yang diolah belum memenuhi karakteristik informasi yang baik. Dengan demikian, investasi pada pengembangan sistem perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas data sebagai input utama proses penilaian.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan terhadap Mutu Penilaian Agunan

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, kualitas pelayanan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu penilaian agunan ($\beta = 0,027$). Hasil ini menunjukkan bahwa mutu penilaian agunan lebih ditentukan oleh aspek teknis penilaian dibandingkan kualitas interaksi pelayanan dengan pengguna jasa. Dalam praktik penilaian internal

perbankan, penilai wajib menjaga independensi, objektivitas, dan kepatuhan terhadap standar profesi sehingga kualitas hasil penilaian tidak bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan. Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui prinsip *arm's length transaction*, yaitu bahwa proses penilaian harus bebas dari tekanan maupun hubungan personal dengan pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, meskipun pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan komunikasi, kualitas pelayanan tidak secara langsung memengaruhi akurasi maupun objektivitas opini nilai yang dihasilkan. Dengan kata lain, pelayanan pelanggan lebih berperan dalam meningkatkan pengalaman pengguna (*service experience*), sedangkan mutu penilaian ditentukan oleh kompetensi penilai, kualitas informasi, dan dukungan sistem.

Hasil penelitian ini memberikan temuan yang menarik karena menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang sering menjadi faktor penting dalam penelitian kualitas layanan belum tentu menjadi determinan utama dalam konteks penilaian agunan. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan hubungan tidak langsung (*indirect effect*) melalui variabel lain, seperti kepercayaan pengguna (*trust*), kualitas komunikasi, atau kelengkapan informasi yang diberikan nasabah kepada penilai. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model dengan memasukkan variabel mediasi atau moderasi agar mekanisme hubungan tersebut dapat dijelaskan secara lebih komprehensif.

Kontribusi Ilmiah Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian mutu penilaian agunan dengan menunjukkan bahwa faktor yang paling menentukan kualitas hasil penilaian bukanlah aspek pelayanan, melainkan kualitas informasi dan kualitas sistem yang digunakan penilai internal. Temuan ini memperluas penerapan teori kualitas informasi dan keberhasilan sistem informasi pada konteks penilaian agunan di perbankan syariah, khususnya pada segmen pembiayaan SME yang memiliki karakteristik risiko dan kompleksitas agunan yang tinggi. Selain itu, hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan pelanggan tidak selalu menjadi determinan mutu penilaian pada profesi yang menuntut independensi tinggi, sehingga membuka peluang pengembangan model penelitian yang memasukkan variabel mediasi seperti *trust*, kompetensi penilai, tata kelola data, maupun kualitas komunikasi dalam menjelaskan mutu penilaian agunan.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa mutu penilaian agunan oleh penilai internal PT Bank Syariah Indonesia pada segmen pembiayaan SME terutama ditentukan oleh kualitas informasi dan kualitas sistem yang mendukung proses penilaian, sedangkan kualitas pelayanan pelanggan tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang akurat, lengkap, dan relevan serta sistem informasi yang andal merupakan prasyarat utama untuk menghasilkan penilaian agunan yang objektif, konsisten, dan dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan pembiayaan. Secara ilmiah, penelitian ini memperkaya literatur mengenai determinan mutu penilaian agunan pada perbankan syariah dengan menegaskan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang paling dominan. Dari sisi praktis, hasil penelitian menjadi dasar bagi BSI untuk memprioritaskan penguatan tata kelola data, integrasi sistem informasi, dan standarisasi proses penilaian guna meningkatkan kualitas penilaian agunan dan efektivitas mitigasi risiko pembiayaan SME.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan beberapa hal berikut: (1) manajemen BSI perlu memperkuat kualitas dan validitas data agunan melalui standarisasi template kertas kerja penilaian serta pemutakhiran basis data pasar secara berkala guna meningkatkan akurasi opini nilai; (2) BSI perlu meningkatkan keandalan sistem informasi penilaian agunan, termasuk integrasi data dengan basis data eksternal seperti Badan Pertanahan Nasional, tanpa mengabaikan aspek keamanan dan kontrol kualitas; (3) mengingat kualitas pelayanan pelanggan belum berpengaruh signifikan secara langsung, BSI disarankan mengembangkan mekanisme mediasi, misalnya melalui peningkatan kepercayaan dan komunikasi antara penilai dan nasabah, agar kualitas pelayanan dapat berkontribusi optimal terhadap mutu penilaian; dan (4) penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel mediasi atau moderasi, memperluas cakupan responden, serta mempertimbangkan metode penilaian on site secara khusus guna memperkaya pemahaman terhadap determinan mutu penilaian agunan pada perbankan syariah.

REFERENSI

- Ansar, A., Nurwahida, N., Dianita, I., & Nurhayani, N. (2022). Proses transaksi pada sistem informasi akuntansi serta implementasinya pada perbankan syariah. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(1), 81-91.
- Fasa, M. I. (2016). Manajemen risiko perbankan syariah di Indonesia. *Islamic Banking*, 2(1), 36-53.

- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Karmi, H. (2021). *Pengaruh penggunaan mobile collection terhadap kinerja collector di PT. Mandiri Tunas Finance* [Tesis, Institut Pertanian Bogor].
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 2/POJK.03/2022 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah*. OJK.
- Scott, D. W. (2015). *Multivariate density estimation: Theory, practice, and visualization*. John Wiley & Sons.
- Sinaga, L. J. (2022). *Evaluasi kesuksesan aplikasi SDM perbankan BRISStars Mobile* [Tesis, Institut Pertanian Bogor].
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Trirahmadi, S., Suhar, A. M., & Zahara, A. E. (2023). Analisis penilaian agunan dalam keputusan pemberian pembiayaan modal kerja dengan akad murabahah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Hayam Wuruk 2. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ulil Albab*, 2(12).
- Wardi, L. S. P., Muslihun, & Sanurdi. (2024). Peran agunan dalam penyelesaian pembiayaan produktif bermasalah pada bank syariah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(3), 293-304.