

**ANALISIS PERAN DAN KINERJA *ACCOUNT OFFICER*  
DI BSI KCP PONOROGO**

**SKRIPSI**



Oleh:  
Ichlasul Amal  
NIM. 210817059

Dosen Pembimbing  
Ridho Rokamah., S.Ag., M. S.I  
NIP. 197411121999032002

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
2021**

**PONOROGO**

**ANALISIS PERAN DAN KINERJA *ACCOUNT OFFICER*  
DI BSI KCP PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh:

Ichlasul Amal

NIM. 210817059

Dosen Pembimbing

Ridho Rokamah., S.Ag., M. S.I

NIP. 197411121999032002

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2021**

## ABSTRAK

Amal, Ichlasul. Analisis Peran dan Kinerja Account Officer di bank BSI KCP Ponorogo. *Skripsi*. 2021. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponoorgo, Pembimbing: Ridho Rokamah, S. Ag,M. S.I.

**Kata Kunci:** Peran *Account Officer*, Kinerja Account Officer, Pembiayaan.

Perbankan menjadi salah satu jalan dalam menyelesaikan masalah terkait keuangan bisnis. Perbankan menjadi wadah dalam memberikan pembiayaan untuk mengembangkan bisnis yang sedang digeluti. Menurut teori Account Officer memberikan dampak penting dalam menentukan nasabah.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana analisis peran *Account Officer* dalam mengatasi Pembiayaan bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo? dan Bagaimana analisis kinerja *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi lapangan. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian ini menyebutkan peran account officer dalam menganalisa dan memproses permohonan pembiayaan di bank BSI KCP Ponorogo meliputi mengelola *account*, mngelola produk, mengelola pembiayaan dan mengelola penjualan dengan melakukan pendekatan terhadap debitur dan perlunya adanya peninjauan ulang kembali setiap saat. Adapun kinerja account Officer bank BSI KCP Ponorogo dalam

mencegah Pembiayaan bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo meliputi tahap permohonan pembiayaan dimana account officer memberikan waktu kepada calon debitur untuk menyelesaikan persyaratan sebagai standar penyeleksian dalam pembiayaan, tahap pengusulan pembiayaan dengan mengacu penyeleksian terhadap informasi yang didapat dari sosial yang ada, tahap pemberian fasilitas pembiayaan yang menunjukkan bahwa account officer menawarkan fasilitas yang ada berdasarkan fitur calon debitur yang dipilih, tahap pembiayaan yang meninjau ulang fasilitas pembiayaan dengan meninjau ulang fasilitas pembiayaan yang didapat oleh calon debitur ataupun debitur. Adapun upaya dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo adalah restrukturisasi Pembiayaan yang meliputi penjadwalan kembali (*rescheduling*), persyaratan kembali (*reconditioning*), penataan kembali (*restructuring*).





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puapita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	ICLHASUL AMAL	210817059	PERBANKAN	ANALISIS PERAN DAN KINERJA ACCOUNT OFFICER DI BANK BSI KCP PONOROGO

Telah selesai melaksanakan bimbingan dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, April 2021

Menyetujui,

Ridho Rokamah, S.Ag., M. S.I

NIP.197411121999032002

KEMENTERIAN AGAMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
Jl. Puapita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo  
Ponorogo, Jawa Timur  
REPUBLIC OF INDONESIA  
NIP.197109232000031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Analisis Peran dan Kinerja *Account Officer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ponorogo  
Nama : Ichlasul Amal  
NIM : 210817059  
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.Syariah.

**DEWAN PENGUJI:**

Ketua Sidang :  
Dr.H.Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.  
NIP. 197207142000031005

(  )

Penguji I :  
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.  
NIP. 197507162005012004

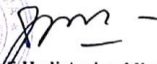
(  )

Penguji II :  
Ridho Rokamah, S. Ag., MSI.  
NIP. 197412111999032002

(  )

Ponorogo, 11 Mei 2021  
Mengesahkan,  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



  
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.  
NIP. 197207142000031005



## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : ichlasul Amal

NIM : 210817059

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Peran Dan Kinerja Account Officer Di Bank BSI  
KCP Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah skripsi tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat di akses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 9 Mei 2021

Penulis



Ichlasul amal

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ichlasul Amal

NIM 210817059

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang

berjudul:

ANALISIS PERAN DAN KINERJA *ACCOUNT OFFICER* DI BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PONOROGO

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 22 April 2021

Pembuat Pernyataan,



Ichlasul Amal

NIM:210817059

PONOROGO



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	6
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan .....	7
D. Manfaat .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
1. Peran <i>Account Officer</i> di BSI KCP 20 Ponorogo .....	10

2. Kinerja <i>Account Officer</i> Di BSI KCP Ponorogo .....	15
3. Bank Syariah .....	20
B. PENELITIAN TERDAHULU .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	31
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Data dan Sumber Data.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Keabsahan Data.....	35
F. Teknik Pengolahan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum.....	40
B. Data .....	48
1. Peran <i>Account Officer</i> Di BSI KCP Ponorogo .....	48
2. Kinerja <i>Account Officer</i> DI BSI KCP Ponorogo .....	53
C. Analisa.....	59

1. Peran <i>Account Officer</i> Di BSI KCP	
Ponorogo .....	59

2. Kinerja <i>Account Officer</i> DI BSI KCP	
Ponorogo .....	68

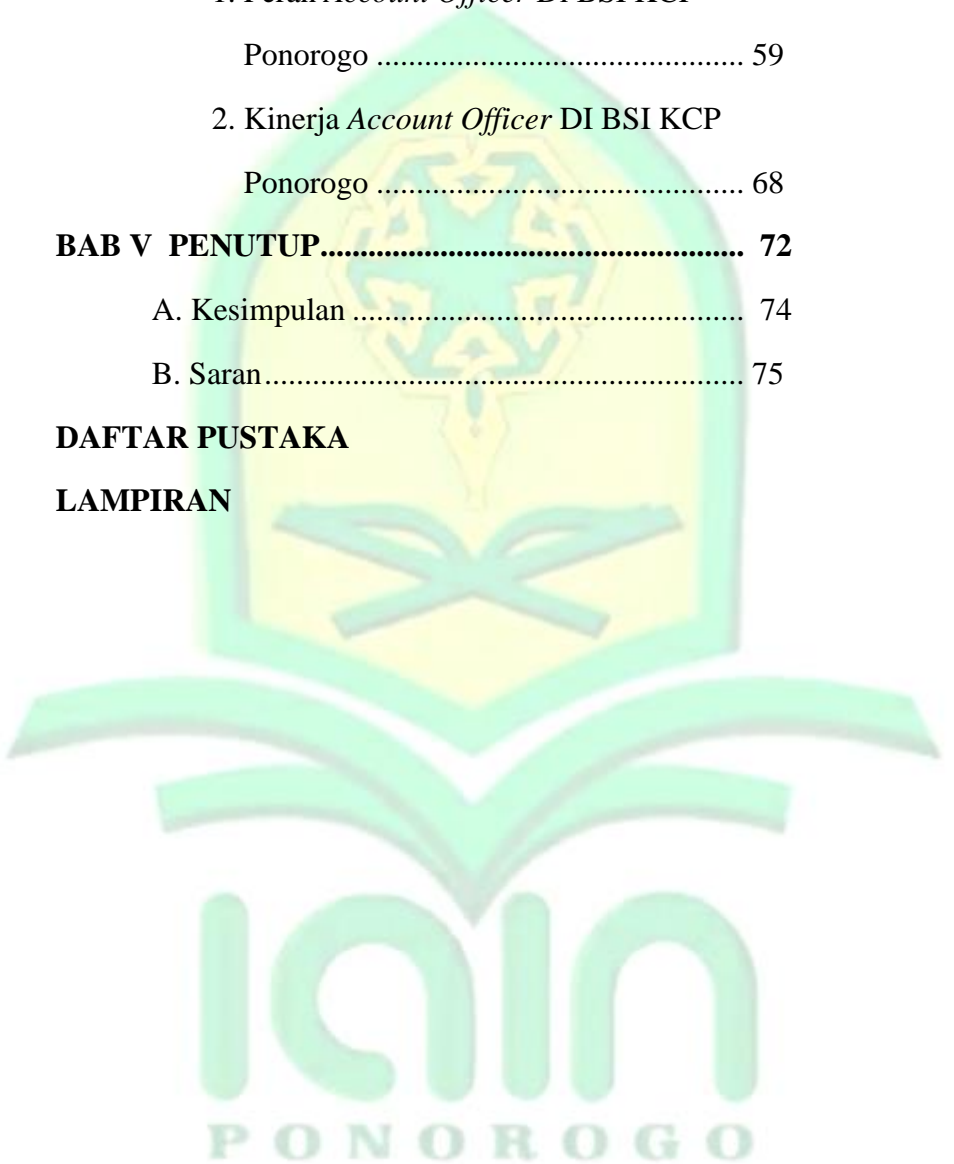
**BAB V PENUTUP..... 72**

A. Kesimpulan .....	74
---------------------	----

B. Saran.....	75
---------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu yang mempengaruhi perkembangan pertumbuhan perekonomian Indonesia. Peningkatan permintaan akan kebutuhan pendanaan juga menjadi sorotan utama dalam mengembangkan usaha yang sedang mereka lakukan ataupun untuk menabung sebagai penyimpanann jangka panjang. Dilihat dari segi, operasionalnya, Bank dikenal dengan dua macam yaitu Bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang telah berdiri sejak awal masuknya bank Indonesia yang menjalankan kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip konvensional, sedangkan bank syariah menggunakan prinsip-prinsip syariah yang telah diatur dan ditetapkan dalam al-Quran dan hadits.

Dalam undang-undang perbankan syariah Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariaha adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah( UUS). Selain itu, juga mencakup kelembagaan, kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum syariah( BUS), Unit Usaha Syariah( UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah( BPRS).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 32.

Disisi lain, dalam pasal 1 butir 13 UU menjelaskan tentang prinsip bank syariah. Dimana dalam prinsip tersebut memuat aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang di sewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>2</sup>

Lokasi penelitian yang akan diambil adalah bank BSI KCP Ponorogo. Alasan peneliti mengambil lokasi ini adalah bank ini menguji kelayakan pembiayaan dengan mencari karakter dari calon customer. peneliti melakukan wawancara dengan beberapa sumber. informasi. Selain itu, pihak bank juga memastikan tentang asal-usul jaminan yang digunakan sesuai standar kelayakan pembiayaan di bank BSI KCP Ponorogo yang disusun berdasarkan hasil evaluasi riwayat debitur yang ada di Bank Syariah.<sup>3</sup>

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak yang tergolong sebagai pihak

---

<sup>2</sup> <https://accounting.binus.ac.id>, diakses pada tanggal 28 Desember 2020 pukul 18.00.

<sup>3</sup> Hasil wawancara di Bank BRI KCP Pusat, 21 November 2020 pukul 11.00.

yang mengalami kekurangan dana( *deficit unit*).<sup>1</sup> Berdasarkan undang-undang Nomor 7 tahun 1992 yang dimaksudkan pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain.

Pembiayaan oleh bank diberikan kepada debitur didasarkan atas analisis kelayakan pembiayaan melalui analisis 5 C yang terdiri dari *character, capacity, capital, collateral dan condition* menjadi kebakuan dalam menentukan calon debitur layak mendapatkan pembiayaan atau tidak. <sup>2</sup> Penilaian besarnya modal merupakan hal penting mengingat bank hanya sebagai tambahan pembiayaan dan bukan untuk membiayai seluruh modal yang diperlukan.<sup>3</sup> Semakin besar modal sendiri dalam perusahaan, maka semakin meningkatkan keyakinan bank dalam memberikan pembiayaan.<sup>4</sup> Selain itu, keberlangsungan dalam manajemen usahannya juga akan menjadi pertimbangan bank karena dengan manajemen usaha tersebut dapat mengetahui kualifikasi manajemen

---

<sup>1</sup> Gita Danupranata, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 103.

<sup>2</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, YKPN, 2011), 131

<sup>3</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen, YKPN, 2011), 131

<sup>4</sup> H. Veithzal, *Credit Manajemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dan Nasabah*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), 253

perusahaah, jumlah hasil usaha, kedudukan produk dalam persaingan pasar, dan laporan keuangan perusahaannya.<sup>5</sup>

Disisi lain, *Account Officer* mempunyai peran dan kinerja yang sangat penting di dalam dunia perbankan terutama sebagai pengendali suatu kelancaran sebuah perusahaan . Peran dan kinerja *Account Officer* yang berkualitas akan sangat membantu bank dalam menghadapi persaingan terhadap keadaan bank saat ini. Peran *account officer* meliputi mengelola Account, mengelola produk, mengelola pembiayaan dan mengelola pembiayaan. Jika keempat peran *Account Officer* tersebut dilakukan dengan baik maka akan membuat bank akan semakin mudah menghadapi persaingan di dunia perbankan saat ini.

Adapun kinerja *Account Officer* yang harus diperhatikan oleh *Account Officer* antaranya tahap permohonan, tahap pengusulan, tahap pemberian fasilitas pembiayaan dan tahap perpanjangan pembiayaan kalau memang seorang *Account Officer* melakukan kinerjanya dengan baik maka akan terhidar dari sebuah kendala terutama kredit bermasalah atau kredit terhambat ditengah jalan. Hal ini disebabkan karena kurangnya memperhatikan *account officer* dalam proses pembayaran.

Selain itu, Kinerja *Account Officer* terlihat dari bagaimana BSI KCP Ponorogo ini berjalan dengan baik. adapun tugas pokok seorang *Account Offficer* memasarkan, menyalurkan dan menganalisa pembiayaan semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan Bank BSI KCP

---

<sup>5</sup> Noel Chobannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: Elex Media Komputido, 2013), 174.

Ponorogo. Di samping itu, seorang *Account Officer* juga diuntut agar bias memenuhi target BSI tersebut dan terus menerus meningkatkan kerjanya .

Pada setiap pemberian pembiayaan diperlukan sebuah analisis apakah pembiayaan tersebut layak diberikan pembiayaan maupun tidak. Dalam melakukan realisasi pembiayaan tersebut seorang *account officer* wajib berhati-hati dalam melaksanakan pemberian pembaiayan untuk mencegah angka pembiayaan macet. Berdasarkan riwayat debitur bank BSI KCP Ponorogo, Pembiayaan macet disebabkan karena adanya sumber dana dari usaha mengalami penurunan hasil, status jaminan yang diagunkan yang tidak memenuhi syarat yuridis, ataupun kendala dalam menjalankan usahanya. *Account officer* harus mengetahui beberapa hal mengenai anggota yaitu siapa calon anggota tersebut, jumlah plafon dan jangka waktu yang dimohon dan tujuan anggota mengajukan pembiayaan serta sumber pengambilan pembiayaan dengan didasarkan pada standar kelayakan pembiayaan 5 C yang mengacu pada hasil evaluasi dari debitur yang telah melakukan permohonan pembiayaan pada Bank tersebut.<sup>6</sup>

Dalam sebuah wawancara yang di dilakukan oleh penulis dengan *Account Officer* Bank BSI KCP Ponorogo beliau memberikan penjelasan bahwa nasabah tidak mengatakan dengan jujur berkaitan dengan kondisi perekonomiannya, seperti nasabah berhutang tidak hanya di satu tempat, terkadang nasabah juga menyalahgunakan

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara di Bank BRI KCP Pusat, 30 Desember 2020.



dana yang awalnya alasan peminjaman di gunakan sebagai modal usaha namun pada kenyataannya di gunakan untuk mengembalikan hutang ke perbank kan lainnya, istilahnya gali lubang tutup lubang, selain pernyataan tersebut dalam wawancara dengan *Account Officer* mereka memberikan penjelasan berkaitan dengan kesalahan pihak *Account Officer*, pihak *Account Officer* kurang teliti dalam mengumpulkan data dari pihak nasabah yang akan meminjam dana, mereka hanya melakukan wawancara dengan suaminya, seharusnya untuk mendapatkan data yang akurat tentang kondisi keluarga nasabah yang akan meminjam dana, pihak *Account officer* seharusnya melakukan sebuah wawancara dengan tetangga, ketua RT pihak nasabah dan juga Lurah dimana nasabah tersebut tinggal.<sup>7</sup>

*Account officer* merupakan seorang yang bertugas membantu direksi dalam menangani tugas-tugas terkait marketing serta pembiayaan dan merupakan pekerja *profit* atau keuntungan pada bank serta memberikan kondisi yang baik untuk anggotanya yang berkaitan dengan biaya atau angsuran yang harus dikeluarkan seorang anggota setiap bulannya serta mengatasi hambatan dalam pengajuan pembiayaan. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Peran dan Kinerja *Account Officer* di Bank BSI KCP Ponorogo”.

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara di Bank BRI KCP Pusat, 20 Januari 2021.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisis peran *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo?
2. Bagaimana analisis kinerja *Account Officer* dalam studi proses kelayakan pembiayaan di bank BSI KCP Ponorogo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan analisis peran *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo
2. Untuk mendeskripsikan analisis kinerja *Officer* dalam studi proses kelayakan pembiayaan di bank BSI KCP Ponorogo

## **D. Manfaat Penelitian**

Dalam pembuatan skripsi ini, penulisan berharap dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk membantu wawasan intelektual terkait penelitian yang akan diteliti dalam menentukan nasabah serta dapat dijadikan pedoman atau pijakan bagi penulis untuk penelitian

selanjutnya dan menambah ilmu dari perbankan syariah IAIN Ponorogo

## 2. Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan untuk menjadi acuan para pihak yang melakukan penelitian tentang peranan *account officer* faham menentukan kelayakan pembiayaan di perbankan syariah yang mempraktikkan seperti BSI untuk mengetahui peranan *account officer* sebagai bentuk evaluasi dari sistem implementasi peran *account officer*, BPRS sebagai bentuk pengetahuan dan evaluasi dalam mengimplementasikan peran *account officer* serta BNI Syariah sebagai sarana untuk memperbaiki standarisasi peranan *account officer*, menambah inovasi dalam sistem kerja *account officer* dan solusi dari permasalahan yang dihadapi dalam perbankan.

## E. Sistematika Pembahasan

Supaya penulisan tugas akhir ini mudah dipahami, maka disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

Pada bab pertama akan membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, kegunaan penelitian, sistematika penulisan. Pada latar belakang peneliti mendeskripsikan permasalahan yang ditemui di lokasi penelitian. Kemudian, pada bab kedua membahas tentang rumusan masalah yang menjadi focus masalah dalam penelitian ini. Pada bagian manfaat penelitian akan menunjukkan kegunaan diadakan penelitian ini baik secara teoritis maupun secara praktis.

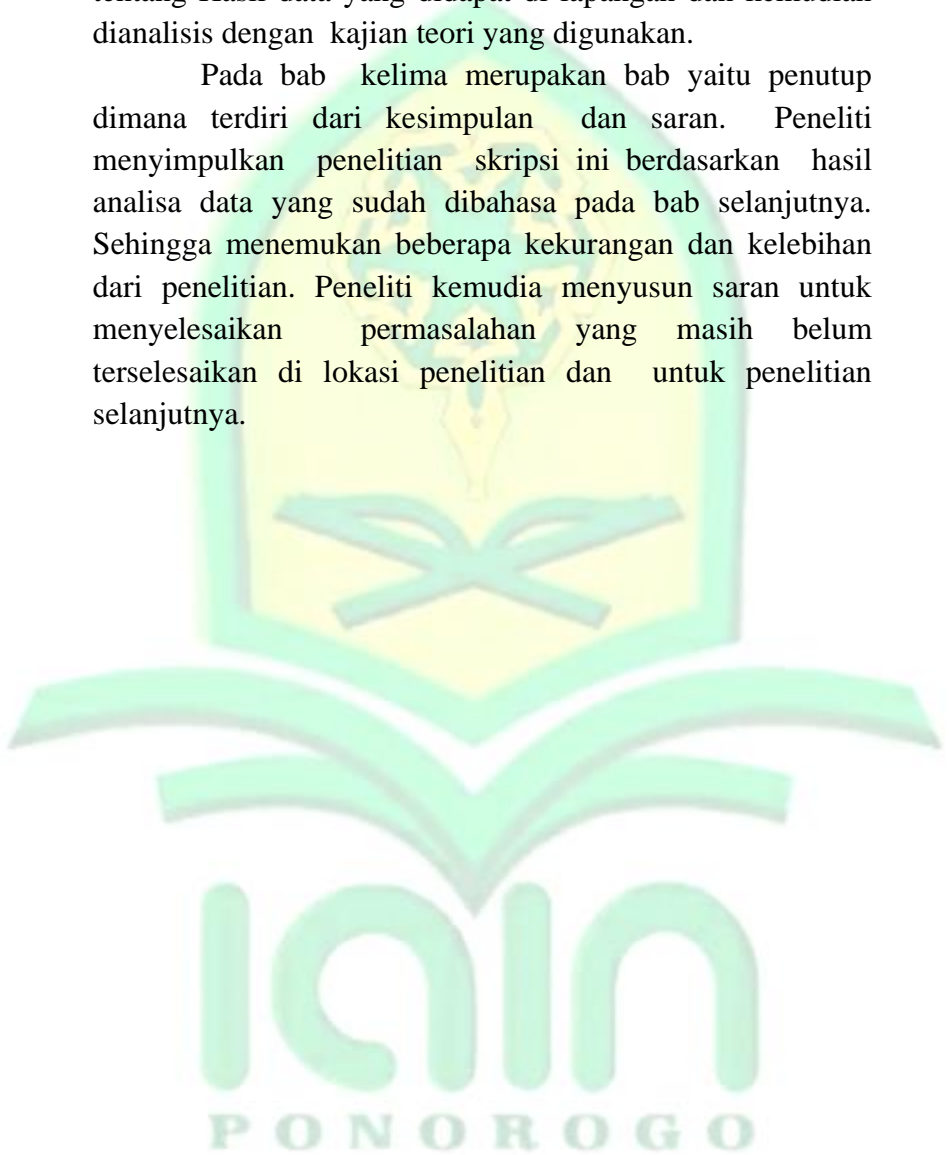
Pada bab kedua yaitu Kajian Teori yang meliputi tentang peran account officer, kinerja Account Officer dan penentuan Pembiayaan sedangkan kajian pustaka meliputi penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan diteliti. Adanya Kajian teori ini sebagai landasan dalam meninjau data yang didapat dilapangan berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti sedangkan penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan penelitian terdahulu untuk menemukan keunikan dari permasalahan yang akan diteliti dalam skripsi ini.

Selanjutnya, pada bab 3 akan membahas metode penelitian yang terdiri dari Jenis dan pendekatan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, lokasi/tempat penelitian untuk mengetahui alasan mengapa peneliti memilih lokasi penelitian ini, data dan sumber data untuk mengetahui data yang didapat dengan menganalisis data melalui sumber data yang digunakan oleh peneliti, teknik pengumpulan data sebagai penjelasan instrument yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, teknik pengolahan data dengan mendeskripsikan alur pengolahan data yang digunakan oleh peneliti, teknik analisa data dengan mendeskripsikan bagaimana data dianalisa dengan teori yang digunakan , dan teknik pengecekan keabsahan data dengan mengumpulkan data dan menganalisa data sampai dikatakan data tersebut jenuh oleh peneliti ini.

Pada bab empat berjudul data dan analisis peran *Account Officer* dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah di Bank BSI Ponorogo dimana akan membahas

tentang Hasil data yang didapat di lapangan dan kemudian dianalisis dengan kajian teori yang digunakan.

Pada bab kelima merupakan bab yaitu penutup dimana terdiri dari kesimpulan dan saran. Peneliti menyimpulkan penelitian skripsi ini berdasarkan hasil analisa data yang sudah dibahas pada bab selanjutnya. Sehingga menemukan beberapa kekurangan dan kelebihan dari penelitian. Peneliti kemudia menyusun saran untuk menyelesaikan permasalahan yang masih belum terselesaikan di lokasi penelitian dan untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Kajian tentang Peran *Account Officer*

###### a. Pengertian *Account Officer*

*Account officer* merupakan aparat manajemen atau petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menarngani tugas-tugas, khususnya menyangkut bidang marketing dan pembiayaan. AO atau Pembina pembiayaan bertugas memproses calon debitur atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur, selanjutnya membantu debitur tersebut agar memenuhi kesanggupannya dalam pembayaran pinjaman dan menyelesaikan kasus atau masalah debitur yang mungkin terjadi.<sup>1</sup>

*Account Officer* dituntut untuk memiliki pengetahuan serta memiliki wawasan yang luas karena seorang *account officer* menjadi penghubung anatar nasabah dengan lembaga keuangan syariah serta mempunyai tugas melayani semua keperluan nasabah yang berkaiyan dengan lembaga keuangan syariah.<sup>2</sup> Seorang *account officer* harus memiliki pengetahuan yang memadai megenai proses

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2011), 158.

<sup>2</sup> Jopie dan Yusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), 8-9.

pembiayaan, analisa pembiayaan dan prinsip-prinsip pembiayaan.

b. Fungsi Dan Peran *Account Officer*

*Account Officer* memiliki dua fungsi ganda dalam melaksanakan tugasnya. Disatu pihak seorang *account officer* sebagai petugas bank yang harus bekerja sesuai dengan kebijakan dan tujuan bank, dengan demikian dapat memberikan perolehan kepada bank.<sup>3</sup> Selain itu juga memberikan kondisi yang terbaik untuk nasabahnya maupun yang nampak dari biaya yang wajib dikeluarkan oleh nasabah. Oleh sebab itu, seorang *account officer* dituntut untuk memaksimalkan kedua sisi relevansi tersebut.

*Account officer* yang berkualitas akan sangat membantu bank dalam menghadapi persaingan terhadap keadaan perbankan saat ini. Adapun peran *account officer* adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

1) Mengelola *account*

Seorang *account officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank.

---

<sup>3</sup> Wangsawidjaya, *Pembiayaan Bank Syariah*,( Jakarta:PT Gramedia, 2012)92-94.

<sup>4</sup> Jopie dan Yusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), 8-9.

## 2) Mengelola produk

Seorang *account officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

## 3) Mengelola pembiayaan

*Account officer* berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Seorang *account officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

## 4) Mengelola penjualan

Seorang *account officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya maka seorang *account officer* wajib mempunyai kemampuan meyakinkan nasabah serta dapat memasarkan produk yang ditawarkan.<sup>5</sup>

Adapun kinerja *account officer* meliputi tahap sebagai berikut.<sup>6</sup>

### 1) Tahap permohonan pembiayaan

Pada tahap ini seorang *account officer* bekerja mencari prospek calon debitur guna

---

<sup>5</sup> Ardiana, Alfi. Skripsi: *Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri* (IAIN Tulungagung. 2018), 18.

<sup>6</sup> <http://elidakusumawati.blogspot.co.id/2015/04/ao-atau-account-officer.html>, diakses pada tanggal 10 November 2020 jam 13.20.



memenuhi sasaran kerja yang telah ditetapkan. Aktivitas AO dalam tahap ini adalah memasarkan produk dan jasa bank khususnya pembiayaan, melayani nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan.

2) Tahap pengusulan pembiayaan

Untuk menambah modal usahanya, seorang *account officer* perlu melakukan fungsi pemasaran agar mendapatkan calon nasabah untuk mengajukan pembiayaan.

3) Tahap pemberian fasilitas Pembiayaan

Nasabah mendapatkan fasilitas pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya setelah melewati proses pemberian pembiayaan yang sudah memperoleh persetujuan untuk direalisasikan. Pada tahap ini, tugas *account officer* melakukan kunjungan untuk memantau jalannya usaha.

4) Tahap perpanjangan pembiayaan

Apabila nasabah masih ingin memperpanjang pembiayaan maka bank akan meninjau ulang fasilitas pembiayaan.

c. Strategi Account Officer

Strategi dapat didefinisikan sebagai suatu proses keputusan yang digunakan oleh para pemimpin puncak yang berpusat pada misi jangka panjang perusahaan/organisasi, serta pengorganisasian suatu cara bagaimana untuk

mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>7</sup> Peneliti menggunakan teori Mintzberg dalam strategi account officer untuk penelitian ini. Mintzberg mengemukakan 5P yang sama artinya dengan strategi, yaitu perencanaan (*plan*), pola (*patern*), posisi (*position*), prespektif (*prespective*), dan permainan atau taktik (*play*).<sup>8</sup>

1) Strategi adalah Perencanaan (*Plan*)

Rancangan strategi memuat tentang aspek perencanaan, arahan dan/atau acuan gerak langkah perusahaan/organisasi guna menggapai suatu tujuan dimasa yang akan datang. Tidak semua strategi digunakan untuk perencanaan di masa depan, tetapi juga menyangkut semua hal yang sudah dilakukan di masa lampau. Seperti contohnya pola-pola perilaku bisnis yang sudah melakukan strateginya di masa lampau.

2) Strategi sebagai Pola (*Pattern*)

Mintzberg berpendapat bahwa strategi sebagai pola, kemudian dapat disebut sebagai “*intended strategy*” (belum terealisasi dan berorientasi ke masa yang akan datang) dan “*realized strategy*”(sudah dilakukan oleh perusahaan/organisasi).

---

<sup>7</sup> Husein Umar, *Strategic Management In Action: Konsep, Teori, dan Teknik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), 31.

<sup>8</sup> Crown Dirgantoro, *Manajemen Stratejik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), 5.

3) Strategi sebagai Posisi (*Position*)

Mintzberg berpendapat bahwa strategi sebagai posisi yang melihat kearah bawah, yang berarti kesatu titik tujuan ketika pelanggan bertemu dengan produk tertentu serta melihat keluar guna mengawasi berbagai aspek lingkungan eksternal.

4) Strategi sebagai Perspektif (*Perspective*)

Perspektif lebih condong melihat keluar yaitu internal perusahaan/organisasi, yang tentunya berbeda dengan strategi sebagai pola dan strategi sebagai posisi yang lebih condong melihat kedalam yaitu internal perusahaan/organisasi.

5) Strategi sebagai Permainan (*Play*)

Mintzberg berpendapat bahwa strategi sebagai permainan, adalah suatu *maneuver* tertentu guna mengelabui pesaing lainnya. Misalnya merk tertentu meluncurkan merk keduanya agar keberadaannya tetap aman, kukuh dan tidak tersentuh. Alasannya yaitu agar para pesaing fokus berperang melawan merk kedua tadi.<sup>21</sup>

## 2. Kajian tentang Kelayakan Pembiayaan

### a. Kelayakan Pembiayaan

Analisis Kelayakan Pembiayaan adalah suatu kajian untuk mengetahui kelayakan dan suatu proposal pembiayaan yang diajukan nasabah.<sup>9</sup> Melalui hasil analisis dapat diketahui apakah usaha nasabah tersebut layak dalam artian bisnis yang dibayai diyakini dapat menjadi sumber pengembalian dari sisi jumlah maupun penggunaannya, serta tepat struktur pembiayaannya sehingga mengamankan risiko dan menguntungkan bagi bank dan nasabah. Dalam menganalisis pembiayaan harus diperhatikan kemampuan nasabah untuk memenuhi kewajibannya serta terpenuhinya aspek ketentuan syariah.<sup>10</sup>

Pembiayaan bermasalah dapat diperkecil dengan jalan salah satunya melakukan analisis pembiayaan yang dapat berperan sebagai saringan pertama dalam usaha lembaga keuangan menangkal bahaya pembiayaan bermasalah. Kelayakan pembiayaan merupakan fokus dan hal yang terpenting dalam pengambilan sebuah keputusan pembiayaan. Sebelum memberikan pembiayaan

---

<sup>9</sup> Trisandini P Usanti dan Abd Shobad, *Transaksi Bank Syariah*(Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 104.

<sup>10</sup> Wangsawidjaya, *Pembiayaan Bank Syariah*,( Jakarta:PT Gramedia, 2012), 447-448.

kepada nasabah. Bank syariah melakukan upaya preventif dengan melakukan analisis 5 C yaitu:<sup>11</sup>

1) *Character*

Penilaian karakter nasabah adalah untuk mengetahui itikad baik nasabah dalam memenuhi kewajibannya dan untuk mengetahui moral, watak. Karakter merupakan faktor yang dominan dan penting, karena walaupun calon nasabah tersebut mampu untuk menyelesaikan utangnya, jika tidak mempunyai itikad baik, tentu akan membawa berbagai kesulitan bagi bank? KJKS dikemudian hari. Gambaran tentang calon nasabah dapat diperoleh dengan upaya antara lain:

- a) Meneliti riwayat hidup calon nasabah
- b) Verifikasi data dengan melakukan interview
- c) Meneliti reputasi calon nasabah tersebut di lingkungan usahanya
- d) Bank indonesia checking dan meminta informasi antar bank.<sup>12</sup>

Mencari informasi atau trade, checking kepada asosiasi-asosiasi usaha dimana calon nasabah berada.

---

<sup>11</sup>Afandi, Pandi. 2010. "Analisis Implementasi 5C Bank BPR dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit pada Nasabah (studi kasus pada PD BPR Bank Salatiga dan PT BPR Kridaharta Salatiga). Jurnal Among Makarti, Vol. 3 No. 5 Juli 2010

<sup>12</sup> Trisadini P. Usanti, Abd. Shomad. *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika Offer, 2013, 67.

## 2) *Capacity*

*Capacity* yaitu kemampuan untuk menjalankan usaha guna memperoleh laba yang diharapkan sehingga dapat mengembalikan pembiayaan diterima, untuk mengukur *capacity* dilakukan melalui berbagai pendekatan yaitu:

- a) Pendekatan historis, yaitu menilai past performance apakah menunjukkan perkembangan dari waktu ke waktu( minimal 2 tahun terakhir).
- b) Pendekatan yuridis, yaitu secara yuridis apakah calon nasabah mempunyai kapasitas untuk mewakili badan usaha yang diwakilinya untuk mengadakan perjanjian pembiayaan dengan bank.
- c) Pendekatan manajerial yaitu menilai kemampuan dan ketrampilan nasabah melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam memimpin perusahaan.
- d) Pendekatan teknik, yaitu menilai kemampuan mengelola faktor-faktor produksi, seperti tenaga kerja sumber bahan baku peralatan/ hingga kemampuan merebut pasar.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ibid,67-68.

### 3) *Capital*

Capital adalah menilai jumlah modal sendiri yang diinvestasikan oleh nasabah dalam usahanya termasuk kemampuan untuk menambah modal apabila diperlukan sejalan dengan perkembangan usahanya.

### 4) *Condition*

Condition yaitu kondisi usaha nasabah yang dipengaruhi oleh situasi sosial dan ekonomi. Yang mempengaruhi kondisi antara lain peraturan Pemerintah, situasi politik dan perekonomian dunia, kondisi ekonomi yang mempengaruhi pemasaran produk dan keuangan.<sup>14</sup>

### 5) *Collateral*

Yaitu asset atau benda yang diserahkan nasabah sebagai agunan terhadap pembiayaan yang diterimannya. Collateral tersebut harus dimualai oleh bank untuk mengetahui risik kewajiban financial nasabah kepada bank. Penilaian terhadap jaminan meliputi jenis, lokasi, bukti kepemilikan dan status hukumnya. Penilaian terhadap collateral dapat ditinjau dari dua segi sebagai berikut.

- a) Segi ekonomis yaitu nilai ekonomis dari benda yang digunakan.

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

- b) Segi yuridis, yaitu menilaia apakah agunan tersebut memenuhi syarat-syarat yuridis untuk dipakai sebagai agunan.
- b. Faktor Hambatan Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan

Faktor kendala dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

1) Faktor dari pihak bank

Kelemahan saat menganalisis pembiayaan seperti kuantitas data rendah, tidak cermat saat menganalisa, jangka waktu pembiayaan terlalu lama, dan tidak lengkapnya informasi pembiayaan.

- a) Kelemahaan di dalam dokumen pembiayaan seperti pada saat pendokumnetasian dan pengawasan terhadap fisik dokumen tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ada.
- b) Kelemahan dalam pengawasan pembiayaan seperti terbatasnya informasi dan data yang berhubungan dengan penanganan pembiayaan bermasalah.
- c) Kelemahan dalam bidanggadai/agunan seperti tidak sesuainya agunan karena tidak diawasi dan dipantau dengan baik.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*



- 2) Faktor internal nasabah
  - a) Kelemahan karakter nasabah seperti nasabah menghilang dan tidak mau membayar agunan
  - b) Nasabah lalai dan melakukan penyimpangan penggunaan pembiayaan
  - c) Kelemahan kemampuan nasabah seperti kemampuan manajemen yang kurang, informasi terbatas.
  - d) Kelemahan manajemen nasabah seperti persaingan sangat tajam.
  - e) Tindakan yang dapat mencegah terjadinya risiko pembiayaan. Tindakan pencegahan lebih baik dari pada tindakan penanggulangan prinsip inilah yang dipegang oleh seorang *account officer* untuk mencegah pengajuan pembiayaan.<sup>28</sup>

c. Solusi dalam Penyelesaian Hambatan Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan

Solusi dalam penyelesaian hambatan yang dihadapi *account officer* yaitu dapat dilakukan dengan cara meminta data atau laporan pendukung misalnya bukti pendapatan dan pengeluaran usaha atau pribadi nasabah, menyakinkan dan mengawasi langsung penggunaan dana pembiayaan meskipun belum secara detail, meminta jaminan tambahan atau pengganti dengan nilai yang memenuhi syarat. Dalam memberikan pembiayaan dalam menganalisis serta pengecekan barang jaminan

harus berhati-hati untuk menghindari pembiayaan yang kurang lancar.<sup>16</sup>

### 3. Kajian tentang Bank Syariah

#### a. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/lemari atau bangku. Peti/lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: *pertama*, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), *kedua*, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).<sup>17</sup> Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>18</sup>

Bank syariah atau bank Islam menurut Edy Widodo dapat didefinisikan sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini dalam menjalankan kegiatan operasionalnya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang ada di dalam al-Qur'an dan hadits. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang beroperasinya

---

<sup>16</sup> *Ibid*,... 100-101.

<sup>17</sup> M. Syafi'i Antonio, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006), 2.

<sup>18</sup> Suharso, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, (Semarang: CV. Widya Karya, 2014),54.

itu mengikuti ketentuan- ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalah itu menjauhi prakti-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan pada zama Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh Rasulullah SAW.<sup>19</sup>Sedangkan menurut Ahmad Rudoni, bank syariah merupakan bada usaha yang tugas utamanya sebagai perantara (*financial intermediary*) untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan.<sup>20</sup>

Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Prinsip Syariah yang dimaksud adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki

---

<sup>19</sup> Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah ?*, Cet. 1. (Bogor: Ghalia Indonesia , 2005), , 33-34.

<sup>20</sup> Ahmad Rodoni, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: CSS, 2006), 21.

kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.<sup>21</sup>

Dapat penulis simpulkan bahwa bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya meliputi penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berupa pembiayaan dengan sistem bagi hasil berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam syariat Islam yang berpedoman pada al-Qur'an dan hadits.

b. Dasar Hukum Bank Syariah

Bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di negara Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, sedangkan secara yuridis empiris bank syariah diberi kesempatan dan peluang yang besar untuk berkembang di seluruh wilayah Indonesia. Upaya intensif pendirian bank syariah di Indonesia dapat ditelusuri sejak tahun 1998, yaitu pada saat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industry perbankan di Indonesia dan para ulama waktu itu berusaha mendirikan bank bebas bunga.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), Ed. 5, Cet. 9, 25.

<sup>22</sup> Syafi'i Antonio, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Pustaka Alfabeta, cet ke-4, 2006), 6.

Hubungan yang bersifat akomodatif antara masyarakat muslim dengan pemerintah telah memunculkan lembaga keuangan (bank syariah) yang dapat melayani transaksi kegiatan dengan bebas bunga. Kehadiran bank pada perkembangannya telah mendapat pengaturan dalam sistem perbankan nasional. Pada tahun 1990, terdapat rekomendasi dari MUI untuk mendirikan bank syariah. Tahun 1992 dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang mengatur bunga dan bagi hasil.

Kebijakan Moneter yang didasarkan pada prinsip syariah, kemudian dikeluarkan Peraturan Bank Indonesia Tahun 2001 yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.<sup>23</sup>

#### c. Karakteristik Bank Syariah

Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakter, antara lain sebagai berikut:<sup>24</sup>

- 1) Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya
- 2) Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-*

---

<sup>23</sup> Lilis Karlina, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri*, (IAIN Tulungagung, 2018), 23.

<sup>24</sup> Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, cet.1 (Bandung:Alfabeta, 2009), , 8.

*value of money*)

- 3) Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas
- 4) Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif
- 5) Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang
- 6) Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad

Pada bank syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengawas kegiatan operasional bank syariah agar tidak menyimpang dari nilai-nilai syariah.<sup>25</sup>

#### d. Prinsip-prinsip Bank Syariah

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada al-Qur'an dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal, yaitu:<sup>26</sup>

##### 1) Efisiensi

Mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin.

##### 2) Keadilan

Mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas dan dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarnya.

---

<sup>25</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), Ed. 1, Cet. 2, 5.

<sup>26</sup> Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), 64.

### 3) Kebersamaan

Mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.<sup>27</sup> Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami *negative spread* seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (riba), transparan (*gharar*), dan spekulatif (*maysir*).

## B. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan referensi dari hasil penelitian terdahulu yang berguna untuk mengembangkan teori sehingga dapat diaplikasikan dalam menganalisis penelitian yang dikerjakan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi calon nasabah serta membahas hambatan apa saja yang dijumpai dan bagaimana solusi *account officer* yang dilakukan dalam studi kasus pada bank BSI KCP Ponorogo.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan peneliti untuk menunjang penelitian ini, yaitu penelitian yang pertama dilakukan oleh Aprilia Trisiawati<sup>28</sup> dengan judul Analisis Peranan *Account Officer* dalam

---

<sup>27</sup> Edy Wibowo, dkk, *Mengapa Memilih Bank Syariah ?* (Bogor: Ghalia Indonesia. 2005), 8.

<sup>28</sup> Trisiawati Aprilia, *Skripsi, Analisis Peranan Account Officer dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Micro IB di BRI Syariah KC Madiun* (IAIN Ponorogo, 2019).

Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun. Hasil penelitian ini adalah peran account officer dalam menganalisis permohonan pembiayaan adalah melakukan analisis 5 C (*character*, *capital*, *collateral*, *conditional*, *capacity*) dan strategi *account officer* untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah dengan melakukan pengawasan dan pembinaan. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu bertujuan untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KC Madiun. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa penentuan Nasabah.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Mitha Arum Ayuningsih dengan judul Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR BTN Syariah KCP Madiun.<sup>29</sup> Hasil dari penelitian ini adalah penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah yang ada di BTN Syariah Madiun antara lain Penilaian karakter, modal, kondisi ekonomi, hambatan dan agunan nasabah. Serta kurangnya prinsip kehati-hatian pada pengecekan dokumen identitas diri sehingga terdapat pemalsuan identitas. Account officer juga dapat melakukan survey ke tempat usaha nasabah. Solusi bagi pihak bank yaitu dengan memaksimalkan promosi dan melakukan peningkatan kualitas kinerja account officer

---

<sup>29</sup> Mita Arum Ayu Ningsih, *Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun* (IAIN Ponorogo, 2020).



dengan melakukan pelatihan dan pendidikan lanjutan yang bertujuan untuk dapat memperdalam teori pemecahan kasus, mengambil keputusan dan kebijakan secara tepat, dan diharapkan kondisi antar karyawan, yang ada dalam perusahaan semakin baik. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu terfokus penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan peran *account officer*. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tentang peran *account officer* dalam penentuan nasabah.

Penelitian yang ketiga dilakukan oleh Aliffiani<sup>30</sup> dengan judul *Peran Account Officer (AO) dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Mudharabah*. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa *account officer* Bank Syaiah Bukopin memiliki peranan penting dalam upaya memasarkan produk perbankan khususnya pada produk pembiayaan *mudharabah*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah dalam menerapkan prosedur pengajuan pembiayaan secara sistematis dan bertahap sama-sama menggunakan analisa 5 C dalam melakukan penilaian terhadap masalah. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah untuk mengetahui peranan kerja *Account Officer (AO)*, bagaimana alur dan prosedur pembiayaan *mudharabah* dan peran serta *account officer* menangani

---

<sup>30</sup> Alfinta Aliffiani, Tesis: *Peran Account Officer (AO) dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Mudharabah* (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2017).

pembiayaan bermasalah pada Bank Syariah Bukopin kantor cabang Surakarta. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tentang peran *account officer* dalam penentuan Nasabah.

Penelitian keempat dilakukan oleh Ardiana<sup>31</sup> dengan judul Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *account officer* dalam menentukan kelayakan pengajuan adalah melakukan pemasaran program simpanan dan pembiayaan syariah serta melakukan analisis pembiayaan dan memberikan edukasi. Strategi yang digunakan *account officer* dalam memeriksa kelayakan pengajuan pinjaman pada BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri adalah melalui strategi 5 C, yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas tentang tugas atau peran *account officer* saat penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan serta strategi yang digunakan *account officer*. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk memberikan edukasi dalam melakukan pemasaran program simpanan yang dilakukan dalam studi kasus pada BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri, sedangkan penelitian sekarang hanya

---

<sup>31</sup> Alfi Ardiana, Skripsi: *Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri* (IAIN Tulungagung, 2018).

bertujuan membahas peran *account officer* dalam menentukan nasabah di bank BSI cabang Ponorogo.

Penelitian yang ke-lima dilakukan oleh Wanda Nurazizah<sup>32</sup> dengan judul *Strategi Account Officer Mikro dalam mengatasi Pembiayaan bermasalah pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat-Stabat*. Hasil penelitian ini adalah cara mengatasi pembiayaan bermasalah menggunakan metode turun lapangan, memiliki cara guna untuk menyelesaikan penelitian ini teknik yang digunakan dengan cara wawancara langsung kepada pawai Bank yang bertugas sebagai *account officer* Mikro dan dokumentasi. Adapun strategi yang digunakan dalam memudahkan para nasabah yang bermasalah atas pembiayaan adalah dengan penjadwalan kembali, persyaratan kembali, dan penataan kembali. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk menjelaskan strategi *account officer* Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tentang peran *account officer* dalam penentuan nasabah di bank BSI cabang Ponorogo.

---

<sup>32</sup> Wanda Nur Azizah, Skripsi, *Strategi Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat-STABAT* ( UIN Sumatra Utara, 2019)

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian ini lapangan . Menurut Lexy J Moleong bahwa yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang dapat menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya.<sup>1</sup> Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan *Field Research* yang pada hakikatnya merupakan penelitian yang meaanalisis data serta pengumpulan data dilakukan di tempat terjadinya fenomena atau kasus tertentu terjadi.

Penelitian ini menggunakan penelitian *field research* karena peneliti terjun langsung di lapangan untuk mengamati langsung fenomena yang terjadi yaitu peran dan kinerja *Account officer* dalam menyelesaikan di B Kantor Cabang Ponorogo dilakukan agar mendapatkan hasil yang akurat dan pasti. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana data bersifat deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>2</sup> Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti tertarik dengan sebuah fenomena di lapangan yaitu bagaimana strategi dan peran

---

<sup>1</sup>Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda karya, 2017), 6.

account officer yang diterapkan di Bank BSI Kantor Cabang Ponorogo

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Jalan Soekarno Hatta No. 2B Ponorogo. Pilihan lokasi penelitian tersebut didasarkan pada pertimbangan peneliti bahwa bank syariah ini memiliki keunikan dalam bentuk pelayanan kepada customer oleh account officer berupa penentuan nasabah.

## **C. Data dan Sumber Data**

Peneliti mendapatkan data dari penelitian kata-kata dan tindakan dari hasil wawancara yang ada dengan hal-hal yang terkait dengan tahap permohonan, tahap pengusulan, dan tahap pemberian fasilitas dalam menentukan kelayakan pembiayaan di Bank BSI KCP Ponorogo. Sumber data tertulis berupa teori-teori yang terkait dengan tahap permohonan, tahap pengusulan, dan tahap pemberian fasilitas dalam menentukan kelayakan pembiayaan di Bank BSI KCP Ponorogo. dan selanjutnya didukung dengan foto-foto dan data yang mendukung terkait dengan focus penelitian yang akan diteliti.

Peneliti akan melakukan wawancara dengan para karyawan dan kepala Bank yang ada di Bank BSI KCP Ponorogo yaitu Devy Krisma sebagai Funding Officer, Tunggul Heri sebagai Micro Unit Head dan Kiki Narunita sebagai Customer Service. Apabila menggunakan observasi maka sumber datanya adalah berupa benda, gerak, atau

proses sesuatu. Dalam<sup>3</sup> penelitian ini sumber data primer berupa katakata diperoleh dari wawancara dengan para informan yang telah ditentukan yang meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan penentuan pembiayaan .

Selain menggunakan sumber data primer, penelitian ini menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan (*Library Research*) dan (*field research*) yaitu dengan menghimpun data-data, buku-buku karya ilmiah, dan pendapat para tokoh masyarakat yang mengetahui secara detail.<sup>4</sup> Sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa profil bank dan foto-foto kegiatan penentuan pembiayaan bank. Selain itu, data sekunder juga diambil dari buku tentang perbankan syariah dan account officer sebagai landasan teori untuk mengkaji penelitian ini. Peneliti juga menggunakan pendapat para debitur untuk mencari fakta yang terjadi pada tahap permohonan, tahap pengusulan, dana tahap pemberian fasilitas dalam menentukan nasabah di Bank BSI KCP Ponorogo yang didapat selama menjadi debitur.

---

<sup>3</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosda karya, 2017), 6.

<sup>4</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000),112.

#### D. Teknis Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diinginkan, maka penulis mempergunakan beberapa metode. Pertama, wawancara tak terstruktur. Wawancara merupakan proses pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>5</sup> Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur..<sup>6</sup>Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur kepada pegawai yang ada di bank BSI KCP Ponorogo untuk mewawancarai terkait penentuan nasabah.<sup>7</sup> Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai bank BSI cabang Ponorogo meliputi Agung selaku kepala cabang BSI cabang Ponorogo, Novi selaku account officer dan Rangga selaku customer service, Jemito sebagai nasabah dan Risma Sebagai Nasabah. Kedua, dokumentasi yang berbentuk catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambaran, atau karya-karya yang monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>8</sup> Peneliti melakukan dokumentasi dalam proses wawancara dengan informan, foto dan dokumen yang berisi file-file

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 238.

<sup>6</sup> Dedi Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: 2004), 181

<sup>7</sup> Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 85

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 238.

yang terkait dengan lokus penelitian. Ketiga, pengamatan terbuka, pengamatan secara terbuka dimana pengamat mengamati sesuatu yang terjadi dan mereka menyadari bahwa mereka sedang diamati.<sup>9</sup> Peneliti melakukan observasi terbuka dalam proses berlangsungnya dalam penentuan nasabah di bank BSI Syariah.

### **E. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Dalam pengecekan keabsahan data tersebut dilakukan dua cara sebagai berikut:<sup>10</sup>

#### **1. Meningkatkan ketekunan.**

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan itu salah atau tidak. Dengan demikian dengan meningkatkan ketekunan maka, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Dengan melakukan hal ini, dapat meningkatkan kredibilitas data.

#### **2. Menggunakan bahan referensi.**

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh,

---

<sup>9</sup> Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 176.

<sup>10</sup> Lexy Meong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 171



data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya foto wawancara sehingga data yang didapat menjadi kredibel atau lebih dapat dipercaya. Jadi, dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan foto-foto hasil observasi sebagai bahan referensi.

## F. Teknik Pengolahan Data

Dalam menganalisis data-data yang diperoleh dari lapangan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut.<sup>11</sup>

1. Reduksi data (*data reduction*), yaitu menganalisis dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian data (*data display*), yaitu suatu penyajian data yang disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
3. Kesimpulan (*conclusion drawing verification*) merupakan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

---

<sup>11</sup> Siti Mualipah, Pandangan Kyai Pondok Pesantren Ponorogo Terhadap Hukum Perkawinan Yang Berisi Hiburan Musik, *Skrpsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo 2016), 18-19

## G. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk menyusun, mengorganisasikan, dan menjabarkan data yang diperoleh secara sistematis agar mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain. Metode analisis data yang digunakan cenderung kepada metode deduktif, yaitu metode yang menekankan pada teori kemudian disinkronkan dengan pengamatan dan hasil penelitian dari lapangan, sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori dan fakta yang ada di lapangan tersebut.<sup>12</sup>

Menurut Sugiono, melakukan analisis data berarti melakukan kajian untuk memahami suatu fenomena-fenomena yang berlaku di lapangan.<sup>13</sup> Analisis deskriptif kualitatif adalah proses mencari, menyusun dan menganalisis secara sistematis data yang didapat dari hasil pengamatan, wawancara dan studi dokumentasi dengan cara mengorganisir data secara sistematis, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang perlu dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>14</sup> Dalam analisis data ini dilakukan tiga tahapan, yaitu:

---

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 268.

<sup>13</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif dan Kualitatif* (Jakarta: GP. Press, 2008), 220.

<sup>14</sup> *Ibid.* 335

### 1. Analisis Data Sebelum Dilapangan.

Peneliti sebelum memasuki lapangan terlebih dahulu melakukan analisis data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yakni data yang diperoleh melalui informasi dari media elektronik atau internet, buku, informasi lisan dari praktisi, dan pakar bank serta praktisi para ahli bank. Data sekunder ini akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian yang bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti terjun langsung dilapangan.

### 2. Analisa data ketika di lapangan.

Analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas dan datanya jenuh.<sup>15</sup> Analisa data dilakukan oleh peneliti pada saat pengumpulan data masih berlangsung, pada saat wawancara. Peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban wawancara. Bila jawaban tersebut belum memuaskan dan mencukupi, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu sampai didapatkan data yang mencukupi dan akurat. Adapun analisa data selama di lapangan dilakukan dengan model pandangan Miles dan Huberman adalah dengan runtutan sebagai berikut:

- a) Reduksi data yaitu: data yang telah diperoleh dilapangan harus dicatat dan diteliti. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting, dicari tema dan rancangan polanya. Dengan demikian data yang telah dirangkum akan

---

<sup>15</sup>Ibid.

memberikan gambaran lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

- b) Penyajian data (display data), yaitu penyajian data yang telah direduksi, dengan cara pengorganisasian data dengan memberi koding data yang sudah dirangkum. Temuan data dirangkum dalam uraian singkat.
- c) Verifikasi data, yaitu penarikan kesimpulan. Verifikasi data dilakukan secara berkelanjutan, terus menerus sepanjang proses penelitian. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti terus berusaha menganalisis dan mencari makna dari data yang telah dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, perbedaan dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentatif. Kesimpulan awal tersebut masih bersifat sementara, akan dapat berubah bila ditemukan data-data lain yang lebih kuat dan dapat mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.<sup>16</sup>

### 3. Analisa data ketika selesai pengambilan data

Kegiatan penting terakhir adalah analisis data yaitu menarik simpulan dan verifikasi. Sejak mulai pengumpulan data peneliti akan membuat simpulan sementara dan pada tahap akhir simpulan akan dicek kembali pada catatan yang telah dibuat untuk selanjutnya

---

<sup>16</sup>Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif dan Kualitatif*(Jakarta: GP. Press, 2008), 220.

menuju kearah simpulan yang mantap, relevan dengan fokus, tujuan, temuan, interpretasi dan pembahasan yang mampu menjawab permasalahan dalam penelitian.

a) Pengecekan Keabsahan Temuan

Untuk memperoleh data yang kredibel dan akurat dapat dilakukan dengan tehnik pengecekan keabsahan data, yaitu:

- 1) Observasi di lapangan yaitu: untuk memahami peristiwa yang mendalam dilakukan dengan pengamatan yang berulang-ulang, secara kontinyu. Dengan aspk ini dapat dipilah-pilah mana aspk yang pentingdan mana aspek yang tidak penting. Peneliti berulang-ulang datang ke lapangan untuk mengecek data yang diperoleh, apakah sudah sesuai dengan realita yang sebenarnya.
- 2) Triangulasi (*Triangulation*). untuk menguji keabsahan data yang diperoleh, penulis menggunakan teknik *triangulasi (cross check)*. Menurut Moleong, *triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh.<sup>17</sup> Teknik *triangulasi* yang digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lain. Hal ini dilakukan dengan cara:

---

<sup>17</sup> Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), 20.

- a) Membandingkan data hasil observasi dengan wawancara
  - b) Membandingkan data wawancara dengan dokumentasi
  - c) Dan membandingkan data observasi dengan dokumentasi
- 3) Pengecekan anggota (*member check*), yaitu pengecekan keabsahan data dengan cara mengadakan diskusi dengan teman sejawat (*peer reviewing*) secara langsung pada saat wawancara dan secara tidak langsung dalam bentuk penyampaian rangkuman hasil wawancara yang sudah ditulis peneliti.

Diskusi teman sejawat, yang dilakukan pada subyek wawancara yaitu melalui, yaitu langsung pada saat wawancara dalam bentuk penyampaian gagasan yang datanya direkam oleh peneliti disaat wawancara, dan secara tidak langsung dalam bentuk penyampaian rangkuman hasil wawancara yang sudah ditulis oleh peneliti. Diskusi yang dilakukan dalam penelitian ini adaklah dengan cara mendiskusikan data yang telah terkumpul dengan pihak yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang sesuai dan kolega yang bersedia untuk dimintai pertimbangan.

- 4) Pengecekan Kecukupan Referensi (*Referensial Adequacy Checks*), Yang dimaksud dengan pengecekan kecukupan referensi yaitu pengecekan kembali atas kecukupan referensi dengan mengarsip data-data yang telah terkumpul selama dalam penelitian di lapangan.



## **BAB IV**

### **DATA DAN ANALISA**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Berdirinya BSI**

Sejarah pendirian PT Bank BRI Syariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dari seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah Islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah. Proses spin off tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku direktur utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventji Raharjo selaku direktur utama Bank Syariah<sup>60</sup>.

BRISyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan Syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan Syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang

---

<sup>60</sup> Dokumen profil Bank BSI KCP Ponorogo pada tanggal 31 Januari 2021



menenteramkan, BRI Syariah terus tumbuh secara positif.

BRI Syariah focus menbidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRI Syariah memiliki keabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

BRI Syariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRI Syariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip Syariah secara undang-undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRI Syariah dapat terus melaju menjadi bank Syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Pada tahun 2018, BRI Syariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan Initial Public Offering pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRI Syariah sebagai anak usaha BUMN di bidang Syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> <https://www.brisyariah.co.id/> (Diakses pada tanggal 26 Januari 2021, pukul 08.00).

## 2. Visi dan Misi

Seperti perusahaan lain pada umumnya, tentunya BRI Syariah juga mempunyai visi dan misi sebagai panduan mereka untuk melangkah. Adapun visi dan misi BRI Syariah adalah:<sup>62</sup>

### a) Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### b) Misi

Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah, menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah, menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.<sup>63</sup>

## 3. BSI KCP Ponorogo

BRI Syariah KCP Ponorogo merupakan kantor cabang pembantu BRI Syariah KC Madiun. Dengan melihat adanya potensi yang cukup besar di Ponorogo maka di dirikan Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. BRI Syariah KCP Ponorogo beralamatkan Jl. Soekarno Hatta No. 2B Ponorogo.<sup>64</sup>

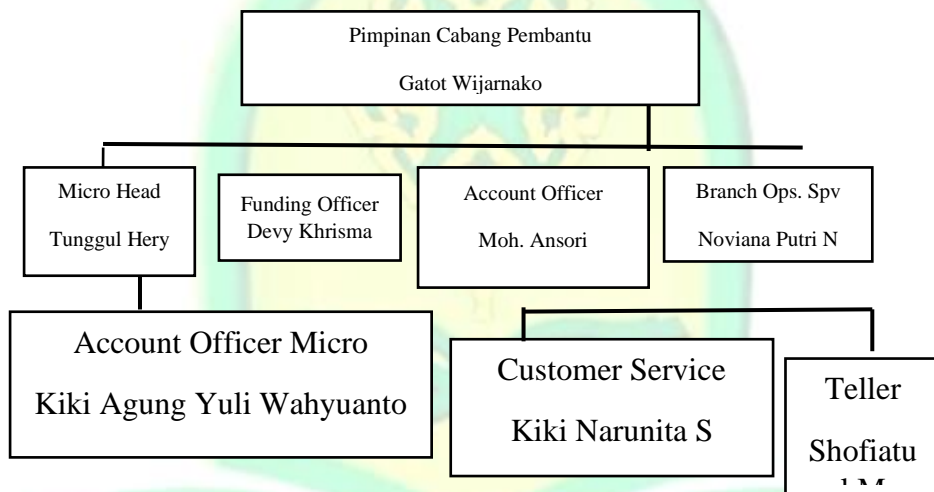
---

<sup>62</sup> Dokumen profil bank BSI Ponorogo pada tanggal 21 Januari

<sup>63</sup> Ibid.

<sup>64</sup> Dokumen profil bank BSI Ponorogo pada tanggal 21 Januari

Sesuai SK NO.KEP.B.039-PDR/07-2019 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Ponorogo adalah sebagai berikut:<sup>65</sup>



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Ponorogo<sup>66</sup>

<sup>65</sup> Anggar Wulandari, Observasi BRISyariah KCP Ponorogo, 6 Januari 2021.

<sup>66</sup> Dokumen struktur organisasi bank BSI KCP Ponorogo pada tanggal 21 Januari 2021

#### 4. Produk-produk BSI

Adapun produk-produk di bank BSI KCP Ponorogo meliputi:<sup>67</sup>

1) Penghimpunan dana

Produk penghimpunan dana di BRI Syariah KCP Ponorogo adalah sebagai berikut:

a) Tabungan Faeda BRI Syariah Ib

Produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

b) Tabungan Haji BRI Syariah Ib

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip Syariah khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

c) Tabungan Impian BRI syariah Ib

Produk simpanan berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, Pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana.

d) Simpanan Faedah BRI Syariah Ib

Merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad Mudharabah dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati.

---

<sup>67</sup> Dokumentasi profil bank BSI Ponorogo pada tanggal 21 Januari

- e) Simpanan Pelajar Ib
- f) Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.
- g) Giro Faedah BRI Syariah Ib  
Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI Syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutiaqah yang penarikannya dilakukan sesuai kesepakatan dengan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahan buku.
- h) Deposito BRI Syariah Ib  
Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip Syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

## 2) Penyaluran Dana

Selain penghimpunan dana, BRI Syariah KCP Ponorogo juga berperan dalam penyaluran dana yang meliputi:

- a) Griya Faedah BRI Syariah Ib  
KPR BRI Syariah Ib hadir membantu anda untuk mewujudkan impian anda memiliki rumah idaman.
- b) KPR Sejahtera BRI Syariah Ib  
KPR sejahtera adalah produk pembiayaan kepemilikan rumah untuk pembiayaan rumah

- dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP).
- c) KKB BRI Syariah Ib  
Pembiayaan kepemilikan mobil dari BRI Syariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah).
- d) Pembiayaan Umrah BRI Syariah Ib  
Setiap muslim pasti merindukan baitullah, sempurnakan kerinduan anda pada Baitullah dengan ibadah Umrah, pembiayaan Umrah BRI Syariah Ib hadir membantu anda untuk menyempurnakan niat anda beribadah dan berziarah ke Baitullah
- e) KMF Purna BRI Syariah Ib  
KMF Purna Ib adalah kepemilikan multifaedah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah).
- f) KMF Pra Purna BRI Syariah Ib  
KMF Pra Purna Ib adalah fasilitas pembiayaan kepada para PNS aktif yang akan memasuki masa pension untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah).

h) KMF BRI Syariah Ib

Kepemilikan multi faedah pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah.

i) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad Murabahah dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

j) Qardh beragun Emas

Pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagukan disimpan dan dipelihara oleh BRI Syariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atau emas.

k) Mikro BRI syariah

Skema pembiayaan mikro BRI Syariah menggunakan akad murabahah (jual beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi. Jenis pembiayaan mikro BRI Syariah antara lain:

- a) Mikro 25 iB
- b) Mikro 75 iB
- c) Mikro 200 iB
- d) KUR

### 3) Produk Layanan Syariah

Untu memudahkan nasabah dalam bertransaksi BRI Syariah menyediakan layanan elektronik, yaitu:<sup>68</sup>

#### a) SMS Banking

Dengan hanya mengetikkan SMS dan mengirimkan ke 3338, transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja. SmsBRIS (SMSBanking BRIS) adalah fasilitas layanan perbankan bagi nasabah tabungan BRIS yang memudahkan anda untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembayaran zakat, infaq, shodaqoh.

#### b) Mobile Banking

MobileBRIS adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/handphone menggunakan media menu pada aplikasi mobileBRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media Short Message Service (SMS) secara aman dan mudah.

---

<sup>68</sup> Dokumen profil bank BSI KCP Ponorogo pada tanggal 21 Januari



c) Internet Banking

Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan Personal Computer, Leptop, Notebook atau smartphone.

Internet Banking BRI Syariah akan memberikan anda kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

## B. Data

### 1. Peran *Account Officer* dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ponorogo

Dari hasil data yang di dapat di lapangan, peneliti menemukan beberapa penyebab timbulnya pembiayaan bermasalahan. Seperti yang disampaikan oleh beberapa sumber bahwa faktor timbulnya pembiayaan yang bermasalahan baik secara pembayaran ataupun dokumen penting terkait barang yang diagunkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala bank yang menyatakan bahwa:<sup>69</sup>

“banyak bank yang memberikan pilihan dalam menentukan kemudahan pembiayaan dalam pelunasan. Dalam penentuan pembiayaan ini berdasarkan hasil wawancara dan permohonan pembiayaan. Meskipun juga banyak

---

<sup>69</sup> Hasil wawancara dengan Gatot kepala cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

permasalahan dalam pembiayaan dalam pertengahan proses pembiayaan. Sehingga banyak yang perlu dipertimbangkan ketika penentuan pembiayaan. Untuk mendapatkan perpanjangan pembiayaan dalam proses tersebut.”

*Account officer* juga menyatakan bahwa:<sup>70</sup>

“ kami sendiri juga memberikan beberapa pilihan jika banyak dalam proses pelunasan pembiayaan. Seperti yang dikatakan oleh kepala bank bahwa banyak juga pembiayaan yang bermasalah. Tapi melainkan dalam proses bagaimana mereka memberikan angsuran dan mendapatkan alasan yang jelas mengapa tidak lancar dalam pembiayaan tersebut. Maka dari itu, kami lebih menuju pada barang yang digunakan dalam pengajuan pembiayaan terhadap bank. Kami memberikan toleransi dalam keterlambatan pembiayaan yang didapat.”

Namun disisi lain dari segi debitur mengatakan bahwa keterlambatan pembayaran tersebut terjadi karena adanya permasalahan pemasukan terhadap usaha yang didapat. Debitur juga mengatakan bahwa adanya permasalahan dalam usaha yang digunakan sebagai objek pembiayaan. Seperti yang dikatakan oleh Jono bahwa:<sup>71</sup>

“Kami meminta beberapa keringanan ketika kita mendapatkan informasi seperti. Seperti

---

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan *Account officer* di cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Jono sebagai debitur cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

yang saya katakan bahwa pemasukan sangat penting dalam proses pengembalian pembiayaan. Saya sering terlambat melakukan pembayaran. Karena salah satu yang sebutkan tadi. Meskipun terdapat informasi untuk mempercepat dalam proses pembayaran.:”

Hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi yang menyatakan keterlambatan pembayaran dalam pembiayaan diberikan setiap alasan mengapa terlambat. Adapun penyebabnya karena usahanya tidak berkembang, usahanya bermasalah dan pemasukan yang kurang sesuai dengan pembiayaan yang diambil.<sup>72</sup>

Disisi lain kepala bank juga menanggapi bahwa adanya pembiayaan bermasalah karena adanya berkurangnya pendekatan terhadap debitur sehingga menunjukkan adanya perbedaan dalam hal tersebut dibandingkan dengan yang semula. Sehingga pendekatan sangat penting dalam pembiayaan ini agar mengetahui perkembangan yang berjalan selama ini. Seperti yang dikatakan oleh Anshori sebagai *Account Officer* yang menyatakan bahwa:<sup>73</sup>

“saya cukup senang juga saya merasa dekat dengan debitur, dengan pendekatan yang saya lakukan akan mengetahui kelancaran pembayaan pembiayaan yang dilakukan oleh debitur. Tujuan dengan adanya pendekatan ini adalah mengetahui permasalahan debitur terhadap pembiayaan yang ditanggung.

---

<sup>72</sup> Hasil dokumentasi

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Anshori account officer cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

Sehingga permasalahan tersebut terdeteksi sejak dini.”

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan Kiki yang menyatakan bahwa:<sup>74</sup>

“selain melakukan pendekatan maka perlu pengawasan debitur agar mengetahui para debitur tetap mengutamakan pembayaran atas pembiayaan yang mereka ambil, sehingga debitur terkesan ini mengutamakan pembayaran sebagai alasan utama untuk memenuhi kewajibannya”

Dari pihak bank juga kurang teliti dalam menentukan debitur. Sehingga perlu adanya peninjauan ulang kembali setiap saat saat pembayaran. Sehingga ada pengupdatean data perlu untuk menyelesaikan masalah yang kemungkinan terjadi. Para *Account Officer* selalu berkunjung kepada debitur untuk mengetahui perkembangan usaha yang diajukan untuk pembiayaan. Hal itu bertujuan agar memberikan motivasi secara halus terhadap debitur agar lancar dalam mengembalikan pembiayaannya.<sup>75</sup>

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa peran *Account Officer* dalam menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah dengan memberikan pendekatan kepada nasabah, komunikasi antara nasabah, meskipun peran tersebut masih belum maksimal memberikan dampak dalam menyelesaikan perlu sekali dilakukan berulang kali terhadap nasabah

---

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Kiki customer service cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

<sup>75</sup> Hasil observasi pada tanggal 16 Januari 2021

agar dapat menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo.

Disisi lain, berdasarkan data yang didapat oleh account officer menunjukkan bahwa ada beberapa solusi account officer yang dilakukan di bank BSI adalah mengawasi, memotivasi, memberikan waktu sharing dan melakukan pendekatan setiap waktu. Pengawasan berjalan dengan adanya fasilitas yang diberikan bank kepada debitur. Dengan adanya banyak hal yang menjadikan pembiayaan bermasalah menimbulkan masalah baru. Untuk menyelesaikan masalah tersebut account officer melakukan pendekatan selakigus pengawasan dengan melakukan komunikasi satu sama lain agar terjalin saling keterbukaan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan kepala bank yang menyatakan bahwa:<sup>76</sup>

“untuk melakukan evaluasi maka perlu adanya langkah untuk mendapatkan informasi yang ada. Maka dari itu, perlu adanya masa yang untuk melakukan pendekatan kepada debitur agar mengetahui perkembangan usaha yang sedang mereka jalani. Dari pihak account officer juga akan memberikan bantuan pelayanan agar mereka bisa mengetahui kondisi yang dialami para debitur.”

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Gatot kepala cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

Hal itu sejalan dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh account officer bahwa:<sup>77</sup>

“Kami sangat membutuhkan pendekatan kepada para debitur untuk mengetahui kondisi debitur dengan kesibukan usaha yang mereka jalankan. Dengan adanya pelayanan yang baik maka sikap keterbukaan antara *account officer* dengan debitur menjadi lebih dekat. Sehingga akan memberikan kesempatan dalam menunjukkan kebutuhan yang utama dalam memperkecil pembiayaan menjadi bermasalah”

Hal ini sejalan dengan hasil observasi pada salah satu tempat usaha dengan debitur. Pelaksanaan peninjauan dilakukan oleh beberapa *account officer* secara bergantian. Kegiatan ini dilakukan secara berkala tanpa ad keterpaksaan satu sama lain. Dengan adanya pemberlakuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepedulian pihak bank sangat terlihat dari sikap debitur yang terbuka dengan masalah yang dihadapi terhadap usaha yang dijalankan.<sup>78</sup>

Disisi lain, juga perlu penjadwalan kembali dalam menyelesaikan kewajibannya. Sehingga masyarakat harus memberikan konfirmasi terkait permasalahan yang mereka dapatkan. Sehingga sifat transparansi ini sangat diutamakan agar semua dapat tertata lagi mulai dari awal. Hal ini sesuai dengan apa

---

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan Tunggal account officer cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

<sup>78</sup> Hasil observasi di rumah debitur pada tanggal 18 Januari 2021

yang disampaikan oleh Gatot sebagai kepala bank bahwa:<sup>79</sup>

“kami melakukan penjadwalan kembali setelah melakukan pendekatan untuk emngetahui permasalahan yang dihadapi oleh debitur terkait pembiayaan tersebut. Dengan adanya penjadwalan ulang kembaili akan membuat rasa tenang, dan puas”

Gatot juga menyampaikan bahwa :

“kami melakukan pemasaran dengan cara mengenalkan produk bank syariah kepada pada nasabah dimana pembiayaan atau pinjaman dengan system bagi hasil “

Hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi terkait dengan bentuk proses pembiayaan. Seorang debitur yang mengalami kesulitan dalam mengambil uang untuk mengembalikan pembaiyaannya. Jika mereka kesulitan untuk membayar pembiayaan. Ada beberapa kolom yang harus diisi ketika berkunjung ke rumahnya masing-masing. Sehingga petugas bank dapat mengatur kecepataan pembayaran.<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan Gatot kepala cabang Bank BSI pada tanggal 17 Januari 2021.

<sup>80</sup> Hasil Observasi pada tanggla 18 Januari 2021

## 2. Kinerja *Account Officer* dalam Studi Proses Kelayakan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Ponorogo

Berdasarkan data yang didapat di lapangan peneliti menemukan beberapa temua data terkait proses sistem kerja account officer terhadap permohonan pembiayaan yang berada di bank BSI KCP Ponorogo. Proses sistem kerja account officer ini meliputi officer beberapa tahap. Pada tahap pertama adalah tahap permohonan pembiayaan. Pada tahap ini account officer memberikan waktu kepada calon debitur untuk menyelesaikan persyaratan sebagai standar penyeleksian dalam pembiayaan. Hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi bahwa dalam tahap perohonan harus mengumpulkan berbagai persyaratan dalam mendapatkan pembiayaan oleh bank tersebut. Adapun persyaratan yang tertera dalam proses permohonan pembiayaan meliputi barang yang diagunkan, identitas calon debitur kartu keluarga, dan barang-barang penting terhadap barang yang diagunkan.<sup>81</sup> Menurut Agung pada tahap permohonan meliputi pembiayaan ini meliputi pada tahap penerimaan permohonan, penyeleksian kelayakan pembiayaan dan kelengkapan dari persyaratan tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Tunggul dalam sebuah wawancara bahwa:<sup>82</sup>

---

<sup>81</sup> Dokumentasi dari persyaratan proses wawancara pada tanggal 18 Januari 2021

<sup>82</sup> *Ibid.*



“Dalam tahap permohonan ini, saya menemukan beberapa tahap meliputi tahap permohonan yang meruokan kunci dalam mennetukan calon debitu tersbut apakah layak atau tidak. Selain itu, dalam menentukan hal tersebut perlu juga banyak pertimbangan dengan meninjau ulang kembali terhadap kepentingan dari pengajuan pembiayaan”

Selain itu Risda juga mengatakan hal yang sama dalam sebuh wawancara bahwa:<sup>83</sup>

“Dalam menentukan pembiayaan, kami menentukan persyaratan yang harus dilengkapi oleh para calon debitur yang ingin mengajukan pembiayaan. Karena dari pihak bank sendiri juga mengajukan pembiayaan berdasarkan kelayakan dari kriteria yang ada di bank BSI meliputi alasan mengajukan pembiayaan, usaha sepeti apa yang membutuhkan pembiayaan, penghasilan atas usaha yang membutuhkan pembiayaan. Hal ini membuktikan pembiayaan di Bank ini mempertimbangkan terkait permohonan yang disampaikan oleh calon debitur. Karena hal tersebut menyangkut adanya perbedaan pendapat dalam mementukan calon debitu yang memang benar-benar membutuhkan persyaratan tersebut.”

Hasil wawancara pada waktu yang lain mengatakan bahwa.<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan account officer pada tanggal 4 Januari

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Devi Kharisma sebagai funding officer pada tanggal 4 Januari 2021

“ Dalam tahap permohonan ini saya beripikr bahwa dapat pada setiap atasan menunjukkan beberapa tahap yang harus dilalui. Kami membutuhkan banyak waktu dalam menentukan kelayak pembiayaan yang telah diterima. Karena kami juga harus teliti dengan persyaratan yang diajukan oleh calon debitur”

Hasil data yang ada di lapangan menyimpulkan bahwa bank BSI KCP Ponorogo menerapkan tahap permohonan dalam pembiayaan dengan baik dengan perlu ketelitian dalam mengajukan permohonan dalam tahap wawancara terhadap calon debitur.

Pada tahap selanjutnya adalah tahap pengusulan pembiayaan. Setelah melakukan penyeleksian terhadap informasi yang didapat dari nasabah. Menurut agung dalam tahap pengusulan ini berjalan dengan melakukan pemasaran terhadap fasilitas yang ditawarkan selama ini pihak bank melakukan pengusulan bank dengan mendapatkan debitur dari hasil pemasaran yang telah dilakukan. Hal ini sesuai dengan hasil informasi dari wawancara bahwa:

“ saya sangat perlu sekali melakukan pemasaran, karena dengan begitu saya mengetahui debitur mana yang layak mendapatkan pembiayaan. Selai itu, dengan adanya pemasaran tersebut, maka perlu adanya pendekatan melalui sosialisasi langsung ke public. Dalam proses pengusulan ini juga

yang dapat meningkatkan calon debitur yang membutuhkan kelayakan pembiayaan.”<sup>85</sup>

Pada tahap ini pula perlu adanya pengenalan lebih awal dalam menentukan pembiayaan yang sesuai dengan kriteria tersebut dengan meninjau ulang dari analisis 5C pada tahap wawancara. Sehingga *account officer* sangat mengetahui tahap yang berjalan dalam mendapatkan informasi yang didapat. Pada bank ini menggunakan persyaratan permohonan calon debitur dengan melihat dari hasil wawancara yang didapat.<sup>86</sup> Berdasarkan hasil data diatas dapatn disimpulkan bahwa *account officer* berperan dalam pengusulan pembiayaan dimana *account officer* mempertimbangkan dari hasil analisis 5 C yang dilakukan dan meninjau dokumen persyaratan permohonan pembiayaan.

Setelah melakukan tahap pengusulan pembaiayaan, peran *account officer* adalah tahap pemberian fasilitas pembiayaan. Pada tahap pembiayaan ini menunjukkan bahwa *account officer* menawarkan fasilitas yang ada berdasarkan fitur calon debitu yang dipilih. Melihat dari fasilitas yang didapat. Maka perlu adanya gaya komunikasi yang baik dalam menawarkan fasilitas pembiayaan. Dengan adanya penawaran dari fasilitas yang disediakan dalam

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat umum pada tanggal 14 Januari 2021.

<sup>86</sup> Hasil dokumentasi pada tanggal 21 Januari 2021

pembiayaan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang didapat dari Tunggul bahwa:<sup>87</sup>

“Saya sebagai account officer telah menyampaikan dengan baik bentuk fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh bank kepada calon debitur. Pendeskripsian dari fasilitas yang disampaikan adalah berdasarkan informasi yang didapat berdasarkan pengetahuan yang ada. Dengan menjelaskan kekurangan dan kelebihan yang disampaikan dengan hasil wawancara yang didapat. Sehingga perlu adanya alat dalam memberikan penjelasan terkait jajakannya debitur yang lalu. Sehingga calon debitur paham dan percaya dengan fasilitas pembiayaan yang ditawarkan.”

Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan calon debitur yang ditemui di pasar bahwa:<sup>88</sup>

“saya mendapatkan informasi dari petugas bank yang menjelaskan secara detil dengan menjemput konsumen di pasar. Mereka menjelaskan keuntungan dan kelebihan dari fasilitas yang didapat dalam pengajuan pembiayaan yang didapat. Maka dari itu, perlu adanya pembuktian untuk melakukan pengajuan pembiayaan di bank ini”

Dari data diatas, peneliti menganalisa bahwa bank BSI KCP Ponorogo juga menerapkan kinerja

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara Hasil wawancara dengan Tunggul account officer di bank BSI Cabang Ponorogo pada tanggal 14 Januari 2021

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan calon debitur bank BSI Cabang Ponorogo pada tanggal 14 Januari 2021

*account officer* dalam menentukan nasabah berupa tahap pemberian fasilitas pembiayaan dengan memberikan pelayanan yang baik dari setiap proses. Meskipun banyak yang meragukan produk bank *account officer* meyakinkan nasabah dengan keuntungan yang akan didapat nasabah dalam menggunakan produk bank yang tersedia.

Pada tahap peran *account officer* yang terakhir meliputi pembiayaan yang meninjau ulang fasilitas pembiayaan dengan meninjau ulang fasilitas pembiayaan yang didapat oleh calon debitur ataupun debitur. Dengan adanya peninjauan kembali tersebut pihak bank akan mengetahui lamanya waktu pembiayaan yang berjalan dalam melakukan pembiayaan tersebut. Sehingga panjang waktu pembiayaan bergantung pada fasilitas yang didapat. Seperti yang dikatakan Tunggul bahwa:<sup>89</sup>

“Kami sangat teliti untuk mendapatkan informasi yang didapatkan berdasarkan hasil informasi yang didapatkan dari persyaratan yang diajukan oleh calon debitur, maka dari itu, panjangnya pembiayaan berdasarkan hasil wawancara dengan debitur terkait dengan permohonan pembiayaan. Banyak juga beberapa calon debitur tidak bisa diterima karena banyaknya informasi yang tidak sesuai dengan hasil wawancara yang didapat. Sehingga

---

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan Tunggul *account officer* di bank BSI Cabang Ponorogo pada tanggal 14 Januari 2021

dipastikan tidak bisa mengatakan ditrima dalam pembiayaan yang diajukan”

Berdasarkan hasil observasi dalam proses pembiayaan di bank BSI, peneliti menemukan berbagai tahap dalam kinerja yang harus dilakukan baik dalam tahap permohonan, pengusulan, perpanjangan pembiayaan dan penyediaan fasilitas dalam pembiayaan. Pada tahap ini account officer bekerja semaksimal mungkin dalam proses penentuan pembiayaan ini. Pada tahap penentuan pembiayaan ini account officer meminta calon debitur ataupun debitur untuk menentukan tujuan pengajuan pembiayaan dengan mengumpulkan persyaratan yang sudah ditentukan dari pihak bank. Pada setiap proses account officer akan memberikan pelayanan tanpa apa saja yang perlu dilalui dalam pengajuan pembiayaan agar dikatakan layak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.<sup>90</sup>

Di sisi lain, dokumen ketentuan atakan layak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.<sup>91</sup> Dokumen ketentuan panjangnya pembiayaan ditentukan berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan oleh account officer. Semakin panjang waktu pembiayaan semakin banyak bunga yang harus dibayar. Selain itu, panjangnya waktu pembiayaan ini berdasarkan

---

<sup>90</sup> Hasil observasi di Bank BSI KCP Ponorogo pada tanggal 15 Januari 2021

<sup>91</sup> Hasil observasi di Bank BSI KCP Ponorogo pada tanggal 15 Januari 2021

kepentingan pembiayaan , usaha yang membutuhkan pembiayaan serta tingkat barang yang diagunkan.<sup>92</sup>

### C. Analisa

#### 1. Analisis Peran *account officer* dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah di bank BSI KCP Ponorogo

*Account officer* memiliki dua fungsi ganda dalam melaksanakan tugasnya. Disatu pihak seorang *account officer* sebagai petugas bank yang harus bekerja sesuai dengan kebijakan dan tujuan bank, dengan demikian dapat memberikan perolehan kepada bank.<sup>93</sup> Selain itu juga memberikan kondisi yang terbaik untuk nasabahnya maupun yang nampak dari biaya yang wajib dikeluarkan oleh nasabah. Oleh sebab itu, seorang *account officer* dituntut untuk memaksimalkan kedua sisi relevansi tersebut.

Menurut Jopiedan Yosuf berpendapat peran *Account Officer* adalah:

##### a. Mengelola *account*

Seorang *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank.

---

<sup>92</sup> Hasil dokumentasi pada tanggal 18 Januari 2021

<sup>93</sup> Wangsawidjaya, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta:PT Gramedia, 2012), 92-94.

b. Mengelola produk

Seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

c. Mengelola pembiayaan

*Account Officer* berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Seorang *account officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

d. Mengelola penjualan

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya maka seorang *Account Officer* wajib mempunyai kemampuan meyakinkan nasabah serta dapat memasarkan produk yang ditawarkan.<sup>94</sup>

Dari hasil data yang didapat dilapangan, peneliti menemukan beberapa penyebab timbulnya pembiayaan bermasalahan. Seperti yang disampaikan oleh beberpa asumber bahwa factor timbulnya pembiayaan yang bermasalahan baik secara pembayaran ataupun dokumen penting terkait barang yang diagunkan.

---

<sup>94</sup> Jopie dan Yusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), 8-9.



Namun di sisi lain dari segi debitur mengatakan bahwa keterlambatan pembayaran tersebut terjadi karena adanya permasalahan pemasukan terhadap usaha yang didapat. Debitur juga mengatakan bahwa adanya permasalahan dalam usaha yang digunakan sebagai objek pembiayaan.

Hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi yang menyatakan keterlambatan pembayaran dalam pembiayaan diberikan setiap alasan mengapa terlambat. Adapun penyebabnya karena usahanya tidak berkembang, usahanya bermasalah dan pemasukan yang kurang sesuai dengan pembiayaan yang diambil.

Selain itu, kepala bank juga menanggapi bahwa adanya pembiayaan bermasalah karena adanya berkurangnya pendekatan terhadap debitur sehingga menunjukkan adanya perbedaan dalam hal tersebut dibandingkan dengan yang semula. Sehingga, pendekatan sangat penting dalam pembiayaan ini agar mengetahui perkembangan yang berjalan selama ini.

Dari pihak bank juga kurang teliti dalam menentukan debitur. Sehingga perlu adanya peninjauan ulang kembali setiap saat pada proses pembayaran. Sehingga ada pembaruan data perlu untuk menyelesaikan masalah yang kemungkinan terjadi. Para account officer selalu berkunjung kepada debitur untuk mengetahui perkembangan usaha yang diajukan untuk pembiayaan. Hal itu bertujuan agar memberikan motivasi secara halus

terhadap debitur agar lancar dalam mengembalikan pembiayaannya.

Dari data diatas bahwa *Account Officer* di bank BSI KCP Ponorogo sesuai dengan teori pembiayaan bermasalah yang disebabkan karena nasabah tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada bank karena.<sup>95</sup>

a) Faktor-Faktor Internal Nasabah

- 1) Kemampuan dan naluri bisnis analisis kredit belum memadai.

Faktor ini terlihat dari adanya pengalaman dari bank ini salah menentukan kelayakan pembiayaan sehingga pembiayaan tidak terselesaikan sampai akhir di bank BSI cabang Ponorogo. Analisis kredit ini sangat penting dan terbantuan dengan analisis 5 C sesuai dengan standar yang ditentukan di bank BSI cabang Ponorogo.

- 2) Analisa kredit tidak memiliki integritas yang baik.

Bank BSI cabang Ponorogo masih kurang dalam menganalisis kredit sehingga data yang didapatkan dari calon nasabah masih perlu dipertanyakan lagi. Sehingga perlu instrument lagi selain formulir 5 C dalam menentukan nasabah.

---

<sup>95</sup> Bagya Agung Parabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah pada Perbankan syariah*, (Yogyakarta; UII Press, 2012), 135.

- 3) Pengawasan bank setelah kredit diberikan tidak memadai.

Kurangnya pengawasan dari bank BSI cabang Ponorogo merupakan salah satu cara untuk mengetahui keberlangsungan proses pembayaran kredit. Sehingga jika ditemukan permasalahan pengawasan dari bank menjadi titik perhatian dalam meningkatkan tugas bank tersebut dalam melayani nasabah.

- 4) Pemberian kredit yang kurang cukup atau berlebihan jumlahnya dibandingkan dengan kebutuhan yang sesungguhnya. Faktor ini yang menjadikan banyak masalah di berbagai bank termasuk di bank BSI ini. Kesalahan dalam menganalisis kelayakan pembiayaan merupakan factor pembiayaan menjadi bermasalahan . hal ini disebabkan karena ketikda sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan mejadi kesulitan pihak bank BSI KCP Ponorogo dalam keberlangsungan pembayaran kredit.
- 5) Bank tidak mempunyai informasi yang cukup mengenai watak calon debitur.

Dari faktor ini, pihak bank harus menganalisis dalam proses wawancara dalam penentuan kelayakan pembiayaan. Informasi mengenai watak calon debitur perlu dikuasi oleh account officer dalam menentukan

keberlangsungan pembayaran di bank BSI KCP Ponorogo. sehingga perlu adanya peninjauan ulang terkait calon nasabah secara keseluruhan untuk menguasai calon nasabah tersebut apakah layak untuk menerima pembiayaan atau tidak.

faktor-faktor internal bank yang meliputi Kemampuan dan naluri bisnis analis kredit belum memadai, analis kredit tidak memiliki integritas yang baik. Para anggota komite kredit tidak mandiri, pemutus kredit “takhluk” terhadap tekanan yang datang dari pihak eksternal, pengawasan bank setelah kredit diberikan tidak memadai, pemberian kredit yang kurang cukup atau berlebihan jumlahnya dibandingkan dengan kebutuhan yang sesungguhnya.

bank tidak mempunyai perencanaan kredit yang baik. pejabat bank, baik yang melakukan analisis kredit maupun yang terlibat dalam pemutusan kredit, mempunyai kepentingan pribadi terhadap usaha yang dimintakan kredit oleh calon nasabah, bank tidak mempunyai informasi yang cukup mengenai watak calon debitur.

- b) faktor eksternal bank dan nasabah.
  - 1) *Feasibility study* yang dibuat konsultan, yang menjadi dasar bank untuk mempertimbangkan pemberian kredit, telah dibuat tidak benar.

- 2) Laporan yang dibuat oleh akuntan publik yang menjadi dasar bank untuk mempertimbangkan pemberian kredit, tidak benar.
- 3) Kondisi ekonomi/bisnis yang menjadi asumsi pada waktu kredit diberikan berubah.
- 4) Terjadi perubahan atas peraturan perundang-undangan yang berlaku menyangkut proyek atau sektor ekonomi nasabah.
- 5) Terjadi perubahan politik didalam negeri.
- 6) Muncunya produk pengganti yang dihasilkan oleh perusahaan lain yang lebih baik dan murah.
- 7) Terjadinya musibah terhadap proyek nasabah karena keadaan (*force majeure*).
- 8) Kurang komperatifnya pihak perusahaan asuransi, yang tidak cepat memenuhi tuntutan ganti rugi nasabah yang mengalami musibah.<sup>96</sup>

Secara garis besar penyebab terjadinya permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan akad adalah:

- 1) Adanya wanprestasi (*default*)

Dalam pelaksanaan akad pada praktik perbankan syariah, permasalahan yang sering muncul antara lain:<sup>97</sup>

- a) Komplain tidak sesuai dengan penawaran.
- b) Komplain tidak sesuai dengan waktunya.

---

<sup>96</sup> Wangsawidjaya, *Pembiayaan Bank Syariah*,( Jakarta:PT Gramedia, 2012)92-94.

<sup>97</sup> Bagya Agung Parabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah pada Perbankan syariah*,( Yogyakarta; UII Press, 2012), 135.

- c) Komplain tidak sesuai dengan aturan main yang disepakati
- d) Komplain dengan lambatnya proses kerja.

Berdasarkan data yang didapat oleh account officer menunjukkan bahwa ada beberapa solusi *Account Officer* yang dilakukan di bank BSI adalah mengawasi, memotivasi, memberikan waktu sharing dan melakukan pendekatan setiap waktu. Pengawasan berjalan dengan adanya fasilitas yang diberikan bank kepada debitur. Dengan adanya banyak hal yang menjadikan pembiayaan bermasalah menimbulkan masalah baru. Untuk menyelesaikan masalah tersebut *Account Officer* melakukan pendekatan selakigus pengawasan dengan melakukan komunikasi satu sama lain agar terjalin saling keterbukaan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Hal ini sejalan dengan hasil observasi pada salah satu tempat usaha dengan debitur. Pelaksanaan peninjauan dilakukan oleh beberapa account officer secara bergantian. Kegiatan ini dilakukan secara berkala tanpa ada keterpaksaan satu sama lain. Dengan adanya pemberlakuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepedulian pihak bank sangat terlihat dari sikap debitur yang terbuka dengan masalah yang dihadapi terhadap usaha yang dijalankan.

Disisi lain, juga perlu penjadwalan kembali dalam menyelesaikan kewajibannya. Sehingga masyarakat harus memberikan konfirmasi terkait permasalahan yang mereka dapatkan. Sehingga sifat

transparansi ini sangat diutamakan agar semua dapat tertata lagi mulai dari awal.

Hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi terkait dengan bentuk proses pembiayaan. Seorang debitur yang mengalami kesulitan dalam mengambil uang untuk mengembalikan pembaiyaannya. Jika mereka kesulitan untuk membayar pembiayaan. Ada beberapa kolom yang harus diisi ketika berkunjung ke rumahnya masing-masing. Sehingga petugas bank dapat mengatur kecepataan pembayaran.

Dari paparan diatas, peran account officer di bank BSI KCP Ponorogo sesuai dengan teori peran account officer yang terdiri dari mengelola *Account*, mengelola produk, mengelola pembiayaan, mengelola penjualan.<sup>98</sup>

Dari data diatas, peneliti menganalisa bahwa peran *Account Officer* di bank BSI KCP Ponorogo meliputi mengelola account, mengelola produk, megelola pembiayaan, dan mengelola penjualan peran *Account Officer* di bank BSI KCP Ponorogo tidak sesuai dengan teori yaitu mengelola account, mengelola produk, megelola pembiayaan, dengan pendekatan terhadap debitur dan perlunya adanya peninjauan ulang kembali setiap saat saat pembayaran sehingga ada pembaruan data perlu untuk menyelesaikan masalah yang kemungkinan terjadi. Para *Account Officer* selalu berkunjung kepada debitur untuk mengetahui

---

<sup>98</sup> Ardiana, Alfi. Skripsi: *Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri* (IAIN Tulungagung. 2018), 18.

perkembangan usaha yang diajukan untuk pembiayaan. Hal itu bertujuan agar memberikan motivasi secara halus terhadap debitur agar lancar dalam mengembalikan pembiayaannya.

## **2. Analisis Kinerja *Account Officer* dalam Studi Proses Kelayakan Pembiayaan di bank BSI KCP Ponorogo**

Adapun kinerja *Account Officer* meliputi tahap sebagai berikut.

### **a. Tahap permohonan pembiayaan**

Pada tahap ini seorang *Account Officer* bekerja mencari prospek calon debitur guna memenuhi sasaran kerja yang telah ditetapkan. Aktivitas *Account Officer* dalam tahap ini adalah memasarkan produk dan jasa bank khususnya pembiayaan, melayani nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan.

#### **1) Tahap pengusulan pembiayaan**

Untuk menambah modal usahanya, seorang *Account Officer* perlu melakukan fungsi pemasaran agar mendapatkan calon nasabah untuk mengajukan pembiayaan.

#### **2) Tahap pemberian fasilitas Pembiayaan**

Nasabah mendapatkan fasilitas pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya setelah melewati proses pemberian pembiayaan yang sudah memperoleh persetujuan untuk direalisasikan. Pada tahap ini, tugas *Account Officer* melakukan kunjungan untuk memantau jalannya usaha.

#### **3) Tahap perpanjangan pembiayaan**



Apabila nasabah masih ingin memperpanjang pembiayaan maka bank akan meninjau ulang fasilitas pembiayaan.<sup>99</sup>

Berdasarkan data yang didapat, di lapangan peneliti menemukan beberapa temua data terkait proses sistem kerja account officer terhadap permohonan pembiayaan yang berada di bank BSI KCP Ponorogo. Proses sistem kerja *Account Officer* ini meliputi officer beberapa tahap. Pada tahap pertama adalah tahap permohonan pembiayaan. Pada tahap ini account officer memberikan waktu kepada calon debitur untuk menyelesaikan persyaratan sebagai standar penyeleksian dalam pembiayaan. Hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi bahwa dalam tahap perohonan harus mengumpulkan berbagai persyaratan dalam mendapatkan pembiayaan oleh bank tersebut. Adapun persyaratan yang tertera dalam proses permohonan pembiayaan meliputi barang yang diagunkan, identitas calon debitur kartu keluarga, dan barang-barang penting terhadap barang yang diagunkan. Menurut Agung pada tahap permohonan meliputi pembiayaan ini meliputi pada tahap penerimaan permohonan, penyeleksian kelayakan pembiayaan dan kelengkapan dari persyaratan tersebut. Meskipun dalam tahap permohonan ini perlu dibuktikan bahwa dalam menentukan persyaratan menunjukkan ketelitian dalam

---

<sup>99</sup> Ardiana, Alfi. Skripsi: *Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri* (IAIN Tulungagung. 2018),18.

mengajukan permohonan dalam tahap wawancara terhadap calon debitur.

Pada tahap selanjutnya adalah tahap pengusulan pembiayaan. Setelah melakukan penyeleksian terhadap informasi yang didapat dari sosial yang ada. Menurut Agung dalam tahap pengusulan ini berjalan dengan melakukan pemasaran terhadap fasilitas yang ditawarkan selama ini pihak bank melakukan pengusulan bank dengan mendapatkan debitur dari hasil pemasaran yang telah dilakukan. Pada tahap ini pula perlu adanya pengenalan lebih awal dalam menentukan pembiayaan yang sesuai dengan kriteri tersebut dengan meninjau ulang dari analisis 5C pada tahap wawancara. Sehingga *Account Officer* sangat mengetahui tahap yang berjalan dalam mendapatkan informasi yang didapat. Pada bank ini menggunakan persyaratan permohonan calon debitur dengan melihat dari hasil wawancara yang didapat.

Setelah melakukan tahap pengusulan pembiayaan, Peran *Account Officer* adalah tahap pemberian fasilitas pembiayaan. Pada tahap pembiayaan ini menunjukkan bahwa *Account Officer* menawarkan fasilitas yang ada berdasarkan fitur calon debitur yang dipilih. Melihat dari fasilitas yang didapat, maka perlu adanya gaya komunikasi yang baik dalam menawarkan fasilitas pembiayaan. Dengan adanya penawaran dari fasilitas yang disediakan dalam pembiayaan.

Pada tahap peran *Account Officer* yang terakhir meliputi pembiayaan yang meninjau ulang fasilitas pembiayaan dengan meninjau ulang fasilitas pembiayaan yang didapat oleh calon debitur ataupun debitur. Dengan adanya peninjauan kembali tersebut pihak bank akan mengetahui lamanya waktu pembiayaan yang berjalan dalam melakukan pembiayaan tersebut. Sehingga panjang waktu pembiayaan bergantung pada fasilitas yang didapat. Berdasarkan hasil observasi dalam proses pembiayaan di bank BSI, Peneliti menemukan berbagai tahap dalam kinerja yang harus dilakukan baik dalam tahap permohonan, pengusulan, peranjutan pembiayaan dan penyediaan fasilitas dalam pembiayaan. Pada tahap ini *Account Officer* bekerja semaksimal mungkin dalam proses penentuan pembiayaan ini. Pada tahap penentuan pembiayaan ini a *Account Officer* meminta calon debitur ataupun debitur untuk menentukan tujuan pengajuan pembiayaan dengan mengumpulkan persyaratan yang sudah ditentukan dari pihak bank. Pada setiap proses account officer akan memberikan pelayanan tapa apa saja yang perlu dilalui dalam pengajuan pembiayaan agar dikatakan layak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Di sisi lain, dokumen ketentuan panjangnya pembiayaan ditentukan berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan oleh *Account Officer*. Semakin panjang waktu pembiayaan semakin banyak bunga yang harus dibayar. Selain itu, panjangnya waktu

pembiayaan ini berdasarkan kepentingan pembiayaan, usaha yang membutuhkan pembiayaan serta tingkat barang yang diagunkan.

Bentuk pengelolaan *Account* adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen bank. Selain itu, *account officer* juga bertugas mengelola produk yang ada di bank dengan memasarkan kepada masyarakat dengan memberikan benefit dari produk tersebut. Dalam mengelola pembiayaan *Account Officer* sangat berperan penting dalam menentukan calon debitur atau nasabah *account officer* menjadi peran penting sebagai satu-satunya yang bertemu langsung dengan konsumen. Dengan kesempatan tersebut, *account officer* harus teliti dalam mengelola pembiayaan yang tersedia di bank BSI cabang Ponorogo.

Berdasarkan paparan data diatas, maka peneliti menganalisa bahwa tahap sistem kinerja *Account Officer* bank BSI KCP Ponorogo meliputi tahap permohonan pembiayaan, tahap pengusulan pembiayaan, tahap pemberian fasilitas pembiayaan, tahap perpanjangan pembiayaan. Hal ini sesuai dengan teori kinerja *Account Officer* meliputi tahap permohonan pembiayaan, tahap pengusulan pembiayaan, tahap pemberian fasilitas pembiayaan, tahap perpanjangan pembiayaan.<sup>100</sup>Dari beberapa tahap

---

<sup>100</sup> <http://elidakusumawati.blogspot.co.id/2015/04/ao-atau-account-officer.html>, diakses pada tanggal 10 November 2020 jam 13.20.

kinerja peran *account officer* tersebut menunjukkan bahwa peran *account officer* sangat penting dalam menentukan kelayakan permohonan pembiayaan. Dari segi kelayakan pembiayaan sendiri *account officer* harus mengacu pada analisis 5 C (*character, capacity, capital, condition, collateral*) agar memperkecil pembiayaan bermasalah.<sup>101</sup>

---

<sup>101</sup> Afandi, Pandi. 2010. "Analisis Implementasi 5C Bank BPR dalam Menentukan Kelayakan Pemberian Kredit pada Nasabah (studi kasus pada PD BPR Bank Salatiga dan PT BPR Kridaharta Salatiga). Jurnal Among Makarti, Vol. 3 No. 5 Juli 2010

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Peran account officer di bank BSI KCP Ponorogo meliputi mengelola account , mengelola produk, dan mengelola pembiayaan. Hal ini tidak sesuai dengan teori peran *Account Officer*.
2. Kinerja *Account Officer* dalam menganalisa dan memproses permohonan pembiayaan di bank BSI KCP Ponorogo meliputi tahap permohonan pembiayaan dimana *Account Officer* memberikan waktu kepada calon debitur untuk menyelesaikan persyaratan sebagai standar penyeleksian dalam pembiayaan, tahap pengusulan pembiayaan dengan mengacu penyeleksian terhadap informasi yang didapat dari sosial yang ada,tahap pemberian fasilitas pembiayaan yang menunjukkan bahwa *Account Officer* menawarkan fasilitas yang ada berdasarkan fitur calon debitur yang dipilih, tahap pembiayaan yang meninjau ulang fasilitas pembiayaan dengan meninjau ulang fasilitas pembiayaan yang didapat oleh calon debitur. Kinerja *Account Officer* di bank BSI ponorogo sesuai dengan teori kinerja *Account Officer*

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada nasabah Bank BSI Syariah jika menggunakan pembiayaan maka harus memenuhi kewajiban untuk mengembalikan pinjaman dan jangan menunda akan kewajiban untuk mengembalikannya kepada pihak Bank BSI Syariah tersebut.
2. Diharapkan kepada pihak Bank BSI Syariah dalam mengenai setiap pembiayaan hendaknya melakukan analisis yang akurat terlebih dahulu, melakukan *survey* yang akurat dan melakukan pemantauan secara rutin terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan sehingga dapat meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah.
3. Upaya para akademis diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut dikarenakan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan penulis, agar penelitian ini dan selanjutnya dapat dijadikan referensi untuk terciptanya ekonomi Islam yang sesuai dengan syariat Islam.



**DAFTAR PUSTAKA**

Antonio, M. Syafi'i. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. cet ke-4. Jakarta: Pustaka Alfabeta. 2006.

Arifin, Zainul. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet. 2006.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet.XII.Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002.

Danupranata, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.

Dirgantoro, Crown. *Manajemen Stratejik* . Jakarta: PT Grasindo. 2001.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2011.

Jopie dan Yusuf. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 1997.

Karim, Adiwarmarman A (Ed) . *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2013.

Kasmir. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2015.



Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2000.

Muhammad (ed), *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman*". Yogyakarta: Ekonisi. 2006.

-----, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.

-----, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2005.

Mulyana, Dedi. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: 2004.

Muttaqien. *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah: Obligasi, Pasar Modal, Reksadana, Finance, dan Pegadaian*. Yogyakarta: Safiria Insania Press. 2009.

Narbuko, Cholid. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.

Rodoni, Ahmad. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: CSS. 2006.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta. 2016.

Suharso, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*. Semarang: CV. Widya Karya. 2014.

Umam dan Antoni. *Corporate Action Pembentukan Bank Syariah( Akuisi, Konveris dan Spin Off)*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press, 2015.

Umar, Husein. *Strategic Management In Action: Konsep, Teori, dan Teknik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2008.

Usanti dan Shomad. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika Offer. 2013.

Veithzal Rifai dan Ismail Rifki. *Islamic Risk for Islamic Bank ( Risiko bukan untuk ditakuti, tapi dihadapi dengan cerdas, cerdas, dan professional)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2013.

Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia. 2012.

Wibowo, dkk. *Mengapa Memilih Bank Syariah ?*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2005.

**Skripsi/tesis:**

Aliffiani, Alfinta. Tesis: *“Peran Account Officer (AO) dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Mudharabah “*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. 2017.

Aprilia, Trisiawati. Skripsi, *Analisis Peranan Account Officer dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Pembiayaan Micro IB di BRI Syariah KC Madiun* ( IAIN Ponorogo, 2019).

Ardiana, Alfi. Skripsi: “*Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri*”. IAIN Tulungagung. 2018.

Lilis Karlina, Skripsi: “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri*”. IAIN Tulungagung. 2018.

Listriyani. Skripsi: “*Analisis Kelayakan Nasabah Dalam Pembiayaan Di BPRS Harta Insan Karimah Bekasi*”. STAIN Purwokerto. 2015.

Mualipah, Siti. *Pandangan Kyai Pondok Pesantren Ponorogo Terhadap Hukum Perkawinan Yang Berisi Hiburan Musik, Skripsi* .Ponorogo: IAIN Ponorogo. 2016.

Ningsih, Mita. Skripsi. *Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR di BTN Syariah Madiun* . IAIN Ponorogo, 2020.

**Jurnal:**

Amiruddin. *Kelayakan Nasabah dalam Pemberian Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah pada Kantor Bank*

*Pembiayaan Rakyat Syariah Investama Mega Bakti Makasar*.  
Jurnal: Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan Syariah, Vol. 2.  
No. 2. 2018.

Ilyas, Rahmat. “*Konsep Pembiayaan dalam Perbankan Syariah*”. Jurnal Penelitian, Vol. 9, No. 1. 2015.

Lapia, Stevanie Helena. “*Analisis Kelayakan Pemberian Kredit Usaha Mikro dalam Upaya Mengantisipasi Terjadinya Kredit Bermasalah*”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 51, No. 2, 2017.

Nugraha, Bagus Aji. *Metode Penggalan Informasi Dalam Analisis Pembiayaan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang*. Jurnal Ilmiah, Vol. 1, No. 2, 2013.

**Website:**

<http://elidakusumawati.blogspot.co.id/2015/04/ao-atau-account-officer.html>, diakses pada tanggal 10 Februari 2020 jam 13.20.

<https://accounting.binus.ac.id>, diakses pada tanggal 28 Desember 2020 pukul 18.00