

**ANALISIS PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN PADA PT. BPRS
PUDUARTA INSANI TEMBUNG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Salah Satu Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

NURMALA SARI

NPM : 1501280023



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini Dipersembahkan kepada kedua orangtuaku

Ayahanda Sujono

ibunda Kuswati

*Tak lekang selalu memberikan do'a kesuksesan &
keberhasilan bagi diriku*

Motto:

**Rahasia keberhasilan adalah kerja keras
dan belajar dari kegagalan**

SURAT KETERANGAN ORISINIL

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurmala Sari
NPM : 1501280023
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Penelitian yang saya lakukan dengan judul diatas belum pernah diteliti di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Penelitian ini saya lakukan sendiri tanpa ada bantuan dari pihak manapun dengan kata lain penelitian ini tidak saya tempahkan (dibuat) oleh orang lain dan juga tidak tergolong *Plagiat*.
3. Apabila poin 1 dan 2 diatas saya langgar, maka bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing atau pihak Fakultas Agama Islam, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini perbuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga, dan dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Medan, 11 Maret 2019

Hormat Saya,

 at Pernyataan
Nurmala Sari

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PEMBIAYAAN PADA PT. BPRS PUDUARIA
INSANI TEMBUNG**

Oleh:

NURMALA SARI

NPM : 1501280023

**Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi**

Medan, 11 Maret 2019

Pembimbing



Selamat Pohan, S.Ag.,MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

Medan, 6 Maret 2019

Lampiran : Istimewa
Hal : Skripsi a.n. Nurmala Sari
Kepada Yth : **Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU**
Di-
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap skripsi mahasiswa Nurmala Sari yang berjudul **“Analisis Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung”**

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata satu (S1) Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing



Selamat Pohah, S.Ag.,MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

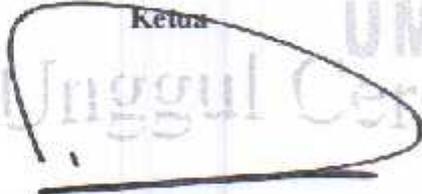
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Nurmala Sari
NPM : 1501280023
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
HARI, TANGGAL : Kamis, 14 Maret 2019
WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI
PENGUJI I : Dr. Sri Sudiarti, MA
PENGUJI II : Isra Hayati, S.Pd, M.Si

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris

Zailani, S.PdI, MA



Unggul Cerdas & Terpercaya

Bila menjelek surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Oleh

Nama Mahasiswa : Nurmala Sari
 Npm : 1501280023
 Program studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah
 Pembiayaan Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.



Medan, 06 Maret 2019

Pembimbing

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Diketahui/disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Nurmala Sari
NPM : 1501280023
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Medan, 11 Maret 2019

Pembimbing Skripsi



Selamat Pohan, S.Ag.,MA

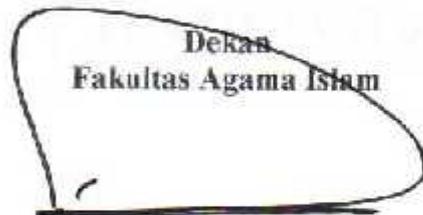
Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah



Isra Hayati, S.Pd.,M.Si

Dekan
Fakultas Agama Islam



Dr. Muhammad Qorib, M.A

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543hJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	□	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	□	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha

د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Sad	□	es (dengan titik dibawah)
ض	□ad	□	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	□	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	□	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	'	Komater balik di atas
غ	Gam	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	?	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau difong.

a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fatḥah	A	a
—	Kasrah	I	i
و	ḍammah	U	u
—			

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى —	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
و —	fatḥah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كتب
- fa'ala: فعل
- kaifa: كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	fatḥah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

يـ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وـ ـو	āammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla : قال
- ramā : رام
- qīla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) *Ta marbūtah* hidup ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fatāhah*, *kasrah* dan *āammah*, transliterasinya (t).
- 2) *Ta marbūtah* mati *Ta marbūtah* yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).
- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- rauāah al-afāl - rauāatul afāl: لروضة الافطا
- al-Madīnah al-mimawwarah: المدينة المنورة
- alāh: طلحة

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- rabhanā : ربنا
- nazzala : نزل

- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (l) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون

- *an-nau'*: النوء
- *syai'un*: شيء
- *mna*: ان
- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

b. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz'anzilafihl al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihl-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Na◻runminallahi wafat◻unqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Nurmala Sari, 1501280023. Analisis Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Pembimbing Selamat Pohan, S.Ag.,MA.

Account Officer adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank. Account officer merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, oleh karena itu seorang Account officer harus memiliki kecakapan menjual (salesmanship) yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan. Dengan adanya Account officer yang berkualitas hal ini akan memberikan dampak positif terhadap perbankan. Begitu pun sebaliknya, jika perbankan memiliki Account officer yang kualitasnya dibawah standar akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan jumlah nasabah tidak akan mengalami peningkatan sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi perbankan.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis peran dan strategi Account officer dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode yang tidak berbentuk angka yang diperoleh dari rekaman, pengamatan, wawancara atau bahan tertulis. Metode pengumpulan data yaitu studi pustaka, wawancara dan observasi dan menggunakan data primer dan sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa peran Account Officer sangat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan PT.BPRS Puduarta Insani Tembung, adapun yang menjadi acuan Account Officer dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara membuktikan secara langsung, mempunyai kehandalan dalam bercakap, menanggapi masalah nasabah dengan cepat dan tepat, sopan santun dan menunjukkan rasa empati yang tinggi.

Kata Kunci : Account Officer, Jumlah Nasabah

ABSTRACT

Nurmala Sari, 1501280023. Analysis of the Role of Account Officers in Increasing the Number of Financing Customers at PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Advisor Selamat Pohan, S.Ag., MA.

Account Officer is a person who is in charge of finding customers who are eligible according to the bank's regulatory criteria. The account officer is the spearhead of the bank in marketing its products, therefore an Account officer must have adequate salesmanship skills to market the product offered. With the existence of a qualified Account officer this will have a positive impact on banking. And vice versa, if the bank has an Account officer whose quality is below the standard will affect the level of customer satisfaction and the number of customers will not experience an increase so that this will have a negative impact on the bank.

The purpose of this study is to analyze the role and strategy of Account officers in increasing the number of financing customers at PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. The method used in this study is qualitative. Methods that are not in the form of numbers obtained from recordings, observations, interviews or written material. Methods of data collection are library studies, interviews and observations and using primary and secondary data.

Based on the results of research and discussion, it can be concluded that the role of Account Officer is very influential in increasing the number of financing customers of PT. SRB Puduarta Insani Tembung, as for the Account Officer in providing services to customers by directly proving, having reliability in speaking, responding to problems customers quickly and precisely, manners and show a high sense of empathy.

Keywords: Account Officer, Number of Customers

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam juga tiada hentinya penulis panjatkan kepada pemimpin Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan dalam menjalankan kehidupan.

Dalam penulisan skripsi, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan yang diberikan pihak bersangkutan maka tidak mungkin skripsi ini dapat diselesaikan, karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang karena pertolongannya penulis mampu menyelesaikan Skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Sujono dan Mama yang paling saya cintai Kuswati yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan serta nasehat sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi agar dapat menyelesaikan dengan baik dan benar.
3. Abangda Dedy Kurniawan dan Finta Karina Ginting dan seluruh keluarga yang selalu memberikan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

7. Ibu Khairunnisa, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Bapak Selamat Pohan, S.Ag.,MA selaku Dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan selama mengerjakan skripsi.
9. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Seluruh Staff Akademik dan Staff Perpustakaan Agama Islam serta Perpustakaan Umum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Arjuliansyah, Ayu Agustina, Ermila Sara Devi, Fauziah Syahliani Siregar, Riski Kurnia Putri, Salsabila dan Ade Rezki Manurung serta Sahabat seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan semangat dan nasehat.

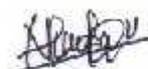
Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, oleh karena itu masukan dan kritikan sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan terutama bagi penulis sendiri, dan kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Aamiin...

Wassalamualaikum Wr.Wb

Medan, 13 Desember 2018

Penulis



Nurmala Sari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Sistematika Pembahasan	6
BAB II LANDASAN TEORETIS	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Peran.....	7
a. Pengertian Peran.....	7
b. Manfaat Peran	7
c. Cara Mengukur Peran	8
2. <i>Account Officer</i>	8
a. Pengertian <i>Account Officer</i>	8
b. Peran <i>Account Officer</i>	8
c. Pelayanan <i>Account Officer</i>	9
d. Faktor-faktor Pelayanan	11
3. Pembiayaan	13
a. Pengertian Pembiayaan	13
b. Unsur-unsur Pembiayaan.....	14
c. Tujuan Pembiayaan	15
d. Fungsi Pembiayaan.....	15
e. Jenis-jenis Pembiayaan.....	16

f.	Kualitas Pembiayaan	18
g.	Produk Pembiayaan	19
1)	PembiayaanMurabahah	19
2)	PembiayaanMudharabah	20
3)	PembiayaanMusyarakah	21
h.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan	21
i.	Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan.....	22
B.	Kajian Penelitian Terdahulu	23
C.	Kerangka Berfikir	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
A.	Pendekatan Penelitian	28
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C.	Data dan Sumber data	29
D.	Teknik Pengumpulan data.....	30
E.	Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A.	Deskripsi Penelitian	32
1.	Sejarah Perusahaan	32
2.	Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	33
3.	Produk Perusahaan	34
4.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
5.	<i>Job Description</i>	45
B.	PEMBAHASAN	56
1.	Peran <i>Account Officer</i> Mempengaruhi Jumlah Nasabah Pembiayaan PT. BPRS PuduartaInsani	56
a.	Membuktikan Secara Langsung (<i>Tangible</i>).....	56
b.	MempunyaiKehandalan(<i>Reability</i>)	57
c.	DayaTanggap Yang Cepay(<i>Responsivennes</i>)	58
d.	Menetapkan Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
e.	Menunjukkan Rasa Empati	59

2. Penerapan <i>Account Officer</i> dalam Memberikan Pembiayaan kepada Nasabah PT. BPRS PuduartaInsaniTembung	60
a. Sifat Nasabah (<i>Character</i>)	60
b. Kemampuan Nasabah (<i>Capacity</i>)	61
c. Modal Nasabah (<i>Capital</i>).....	62
d. Nilai Barang Jaminan (<i>Collateral</i>).....	62
e. Kondisi Nasabah (<i>Condition</i>)	63
3. Faktor-faktor Mempengaruhi <i>Account Officer</i> dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan	64
4. Strategi <i>Account Officer</i> dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan.....	65
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Kajian Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	28

DAFTAR GAMBAR

NomorGambar	JudulGambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 4.1	StrukturOrganisasi BPRS PuduartaInsani.....	45

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi dalam pembangunan nasional tidak terlepas dari peran serta sektor lembaga keuangan non-bank. Salah satu indikator terakomodirnya keperluan akan informasi dan edukasi yang mempunyai skill dan kompetensi pada sektor pembiayaan.

Menurut Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang dimaksud dengan pembiayaan adalah penyediaan dana/tagihan yang dipersamakan berupa :

1. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
2. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah *muntahiyah bittamlik*.
3. Transaksi jual beli dalam bentuk *murabahah*, *salam*, dan *istishna*,
4. Transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.
5. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa berdasarkan persetujuan/kesepakatan antar bank syariah dan unit usaha syariah dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai/difasilitasi dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ijarah tanpa tambahan atau bagi hasil.¹

Account officer merupakan orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, karena pentingnya masalah sumber daya alam dalam penjualan produk pembiayaan dari perbankan, sehingga bank berusaha sebaik mungkin mencetak para *Account officer* agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, mengingat banyaknya hal-hal yang harus dipertimbangkan oleh seorang *Account officer* dalam mencari nasabah. Adapun tugas yang biasanya dilakukan sebagai *Account officer* adalah memasarkan produk bank, membuat analisis pembiayaan termasuk analisis keuangan, agar nantinya dapat diperkirakan berapa jumlah pembiayaan yang harus dicairkan.

¹ Undang-undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Pada dasarnya seorang *Account officer* merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, oleh karena itu seorang *Account officer* harus memiliki kecakapan menjual (*salesmanship*) yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan. proses awal yang dilakukan seorang *Account officer* untuk memasarkan produknya adalah dengan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaan.²

Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al- Anfal : 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا ءَالَءَ وَٱلرُّسُوْلَ وَتَخُونُوا ءَمْنَتِكُمْ
وَءَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya : Wahai orang-orang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.³

Ayat di atas menjelaskan bahwa pentingnya menjaga amanah/janji dan larangan untuk berkhianat. Adapun peran *Account officer* sebagai *point of contact* antara bank dan calon nasabah dimana *Account officer* harus memelihara hubungan baik dengan nasabah.

Dengan adanya *Account officer* yang berkualitas hal ini akan memberikan dampak positif terhadap perbankan. Begitu pun sebaliknya, jika perbankan memiliki *Account officer* yang kualitasnya dibawah standar akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dan jumlah nasabah tidak akan mengalami peningkatan sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi perbankan. Pada PT. BPRS Puduarta Insani mencari nasabah pembiayaan dilakukan oleh *Account officer* yang mempromosikan dan memperkenalkan produk-produk bank kepada masyarakat guna meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan agar *Account officer* dapat mencapai target yang di inginkan. Seorang *Account officer* harusnya dapat

² Jopie Jusuf, *Analisis Kredit untuk Credit Account Officer*, (Jakarta : Gramedia, 2014), h. 266.

³ Departemen Agama Islam, *Al-Aliyy: Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Diponegoro), h.26.

menarik calon nasabah dengan menggunakan cara yang bisa memenuhi kepuasan calon nasabah tersebut. Untuk itu diperlukan strategi yang dapat memenuhi kepuasan nasabah yaitu bersikap agresif dengan menerapkan dan melakukan promosi kemudian mempertahankan promosi yang sudah ada dan berusaha menambah/meningkatkan fasilitas pelayanan yang baik.

Seiring berjalannya waktu, tidak bisa dipungkiri bahwa seorang *Account officer* selalu berhadapan dengan berbagai jenis risiko dengan tingkat kerumitan yang beragam. Salah satu risiko tersebut adalah tidak mencapai target, promosi dan strategi marketing yang kurang memadai sehingga jumlah nasabah tidak meningkat. Promosi dan strategi marketing inilah muncul sebagai faktor akibat adanya risiko yang selalu melekat pada hampir keseluruhan aktivitas *Account officer* dalam memperkenalkan produk bank. Risiko yang dihadapi *Account officer* diartikan sebagai kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pencapaian *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, penulis melihat bahwa peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah kurang maksimal dalam mempromosikan produk bank serta strategi yang di gunakan tidak sesuai sehingga nasabah kurang tertarik dengan produk yang ditawarkan. Kurangnya kesadaran terhadap ketepatan waktu, *Account officer* kurang aktif dalam berperan meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan. Jika hal ini terus-menerus terjadi maka lambat laun *Account officer* tidak dapat mencapai target yang di inginkan, dan PT.BPRS Puduarta Insani Tembung tidak mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui bagaimana peran *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang **"Analisis Peran *Account Officer* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung"** menarik untuk dilakukan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, adapun identifikasi masalah yang berkaitan dengan peran *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung :

1. *Account officer* kurang berperan aktif dalam memasarkan produk bank.
2. Jumlah nasabah pembiayaan tidak meningkat.
3. Kurangnya langkah-langkah dan strategi yang dilakukan *Account officer* untuk meningkatkan jumlah nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung ?
2. Apa faktor-faktor penyebab jumlah nasabah tidak meningkat ?
3. Bagaimana langkah dan strategi yang dilakukan *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis peran *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor penyebab jumlah nasabah tidak meningkat.
3. Untuk menganalisis langkah dan strategi *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peran yang cukup signifikan sebagai masukan dan pengetahuan atau literatur ilmiah yang dapat dijadikan bahan kajian bagi para insan akademik yang sedang mempelajari khususnya di bidang perbankan syariah mengenai *Account Officer*.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan kuliah serta pengetahuan peneliti mengenai analisis peran *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk mengetahui peran *Account officer* terhadap minat nasabah melakukan pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung sebagai masukan untuk *Account officer* untuk menciptakan minat nasabah melakukan pembiayaan.

c. Bagi Peneliti berikutnya

Peneliti diharapkan dapat digunakan sebagai bahan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pembuatan program khusus penelitian mengenai analisis peran *Account officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dan dan sekaligus agar pembahasan dapat dilakukan secara terarah dan sistematis, maka penulis membagi atas lima bab. Kelima bab tersebut secara rinci sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORETIS

Berisi tentang pembahasan mengenai definisi-definisi yang bersangkutan dengan judul penelitian yang ditinjau dari etimologi maupun terminologi yang bersandar dari kepustakaan. Yakni membahas teori-teori yang bersangkutan dengan *Account Officer* serta teori yang membahas tentang produk pembiayaan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Memaparkan tentang metode peneltian yang mencakupi : pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang tinjauan umum mengenai deskripsi dari obyek penelitian yaitu PT BBRS Puduarta Insani Tembung dan uraian tentang analisis data yang terkait dengan pembahasan dari hasil penelitian tersebut.

BAB V : PENUTUP

Memaparkan tentang kesimpulan dan saran yang didasarkan atas penelitian terkait sebagai masukan positif untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

BAB II LANDASAN TEORETIS

A. Kajian Pustaka

1. Peran

a. Pengertian Peran

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Artinya, ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia mampu menjalankan suatu peran. Peran juga dapat diartikan sebagai fungsi, posisi atau kedudukan. Peran juga merupakan tindakan yang dilakukan individu atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa yang merupakan pembentuk tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki kedudukan.⁴ Dengan kata lain peran seorang *account officer* harus mampu memiliki aspek dinamis dan aspek status dalam menjalankan peran.

b. Manfaat Peran

Apabila peran dapat di aplikasikan oleh *account officer* secara optimal, maka akan bermanfaat sebagai berikut :

- 1) Dapat menunjang prestasi kerja
- 2) Dapat meningkatkan efisiensi kerja
- 3) Dapat meningkatkan kreatifitas di dalam kerja

Maka dari itu dibutuhkan kerja keras *account officer* dalam menjalankan tugas dan kegiatannya guna meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan di perbankan dalam berbagai aspek untuk menciptakan dan menunjang prestasi kerja, meningkatkan efisiensi kerja dan kreatifitas di dalam pekerjaan sebagai *account officer*.

⁴ Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabet, 2009), h. 59.

c. Cara Mengukur Peran

Peran dapat diukur dengan cara dilihat sebesar mana pengaruh atau eksistensinya dalam menjalankan suatu peran.⁵ Peran *account officer* dapat diukur dengan pencapaian target masing-masing *account officer*. Peran *account officer* dapat lebih baik seiring dengan bagaimana pihak bank meningkatkan kualitas karyawannya yaitu dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan karyawan, memberikan gaji yang sesuai, memberikan bonus dan tunjangan kesehatan serta memberikan peluang kepada karyawan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

2. Account Officer

a. Pengertian Account Officer

Account Officer adalah petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang berkaitan dengan bidang marketing (pemasaran) dan pembiayaan dalam memperkenalkan produk bank.

Account Officer juga merupakan *point of contact* antara bank dan pihak nasabah yang harus memelihara hubungan baik dengan nasabah dan wajib memonitor kegiatan secara menyeluruh. Dalam hal ini *Account Officer* harus memiliki jiwa kepemimpinan, semangat kerja yang tinggi, menyukai segala tantangan dan selalu memperhatikan nilai-nilai agama yang mampu menciptakan strategi rasional menuju keberhasilan bank syariah.⁶

b. Peran Account Officer

Pada dasarnya *Account Officer* mempunyai peran dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dari setiap transaksi keuangan.
- 2) *Account Officer* harus mampu memenuhi pemakaian berbagai produk yang sesuai kebutuhan nasabah.
- 3) *Account Officer* harus memantau atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah memenuhi komitmen atas pinjamannya.

⁵ *Ibid*,h.65.

⁶ Veitzhal Rivai dan Andria Permata Vetzhal, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi dan Mahasiswa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.49.

- 4) *Account Officer* harus berperan sebagai ujung tombak bank dalam memasarkan produk bank maka *Account Officer* harus memiliki *salesmanship* dalam proses penjualan.
- 5) *Account Officer* harus dapat berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank.⁷

c. Pelayanan *Account Officer*

Pelayanan merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. *Account officer* menawarkan produk dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang produk kepada calon nasabah.⁸

Islam mewajibkan setiap muslim bekerja/memberikan pelayanan yang didasarkan iman, etika kerja dan akhlak islam. Nilai dalam pelayanan lebih ditekankan pada nilai akhlaknya. Ia harus dapat memberikan nilai tambah (*value added*) bagi lingkungannya.⁹ Hal ini sejalan dengan sabda Rasulullah SAW :

“ Dari Abu Hurairah r.a bahwa Rasulullah bersabda : ” *Sesungguhnya kalian tidak akan cukup member manusia dengan harta kalian, tetapi kalian akan cukup memberikan kepada mereka dengan wajah yang berseri dan akhlak yang baik* “. (H.R Abu Ya’la).¹⁰

Dalam memberikan pelayanan yang baik maka ciri-ciri pelayanan harus diikuti oleh *account officer* sebagai berikut :

- 1) Tersedianya karyawan/ *account officer* yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 4) Mampu berkomunikasi.
- 5) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal sampai akhir.
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

⁷ Joffie Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), h.9.

⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, cet.1(Jakarta: Kencana, 2011), h. 193.

⁹ Yan Organianus, *Moralitas Islam Dalam Ekonomi dan Bisnis* (Bandung: Penerbit Marja, 2012), h.52.

¹⁰ Abu Bakar al-Baihaqi, Sunan al-Kubra, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah 1424 H-2003 M), jilid V, h.537.

9) Mampu menjaga kerahasiaan setiap transaksi.

10) Mengutamakan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadi.¹¹

Salah satu indikator pelayanan yang dijadikan sebagai acuan oleh *account officer* sebagai berikut :

(1) *Tangible* (bukti langsung)

Tangible adalah bukti langsung yang dapat dirasakan calon nasabah terhadap *account officer*. Penampilan dan kemampuan *account officer* merupakan bukti langsung yang nyata dirasakan oleh calon nasabah.

(2) *Reability* (kehandalan)

Reability adalah kemampuan *account officer* untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah.

(3) *Responsivennes* (daya tanggap)

Responsiveness adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada calon nasabah, dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tidak membiarkan calon nasabah menunggu terlalu lama tanpa ada kejelasan dan mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah nasabah dengan sesuai yang diinginkan nasabah.¹²

(4) *Assurance* (jaminan)

Assurance adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan *account officer* untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap produk yang ditawarkan.

(5) Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan serta kemauan nasabah.¹³

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 34-39.

¹² Joffie Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Jakarta: Intermedia), h.35.

¹³ Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h.73.

d. Faktor-faktor Pelayanan

Pelayanan yang baik yang dilakukan *account officer* memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini *account officer* menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap suatu pelayanan *account officer* yang diberikan kepada nasabah, antara lain :

1) Faktor Manusia

Manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (*account officer*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat. Disamping itu, *account officer* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabah yang dilayaninya.

2) Faktor Tersedianya Sarana Dan Prasarana

Dengan tersedianya sarana dan prasarana mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada prosedur pelayanan kepada nasabah yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan tidak membuat kesalahan (secara prosedur bank dan keinginan nasabah).

3) Faktor Komunikatif

Komunikatif yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Artinya *account officer* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *account officer* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

4) Faktor Keamanan

Keamanan akan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *account officer* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

5) Faktor Kecakapan

Untuk menjadi *account officer* yang khusus melayani nasabah, *account officer* harus memiliki kemampuan dari pengetahuan tertentu. Karena tugas *account officer* selalu berhubungan dengan nasabah dan *account officer* juga harus mengetahui kemampuan dalam bekerja.

6) Faktor Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya *account officer* harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabahnya. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

7) Faktor Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

8) Faktor Sikap

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. *Account officer* bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman berhadapan langsung dengan pihak *account officer*.

9) Faktor Menjalin Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.¹⁴

¹⁴ Bank Muamalat Indonesia, *Bahan Ajar untuk Account officer*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Latihan,)

3. Pembiayaan

a. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ijarah*, tanpa imbalan atau bagi hasil.¹⁵

Sebagaimana firman Allah Subhanahuata'ala dalam Surah An-Nisa ayat 29 :

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِإِلْبَاطٍ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَٰحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu “¹⁶

Melalui ayat ini Allah memerintahkan kepada manusia dalam menjalankan transaksi (pembiayaan) hendaknya harus dilandaskan dengan rasa suka sama suka dan tanpa adanya paksaan, dan tambahan itu merupakan riba. Serta ayat ini menjelaskan jangan saling melakukan kecurangan dalam bertransaksi (pembiayaan) karena Allah mengetahui apa yang dilakukan manusia.¹⁷

Dengan demikian pembiayaan merupakan suatu pendanaan atau pembiayaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain pembiayaan adalah pendukung yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

¹⁵ Sova Lusian et.al, “Analisis Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ZYZ Periode 2009-2013,” dalam *Finance and Banking*, vol. XVI, h. 19.

¹⁶ Departemen Agama Islam, Al-Aliyy: Al-Quran dan Terjemahannya (Bandung: CV. Diponegoro, 2008), h.30

¹⁷ Sayyid Quthib, *Tafsir Ayat-ayat Riba*, (Lahore: Islamic Publication, 1951), h.28.

b. Unsur-unsur Pembiayaan

Didalam pembiayaan terdapat unsur-unsur pembiayaan, dimana point-pointnya antara lain :

- 1) Adanya kedua belah pihak, yaitu pemberi pembiayaan (*shahibul mal*) dan adanya penerima pembiayaan (*mudharib*).
- 2) Adanya kepercayaan *shahibul mal* kepada *mudharib* yang didasarkan atas prestasi dan potensi *mudharib*.
- 3) Adanya persetujuan berupa kesepakatan pihak *shahibul mal* dengan pihak lainnya yang berjanji membayar dari *mudharib* kepada *shahibul mal*. Janji membayar tersebut dapat berupa janji lisan, tertulis dan intrumen.
- 4) Adanya penyerahan barang, jasa atau uang dari *shahibul mal* kepada *mudharib*.
- 5) Adanya unsur waktu.
- 6) Adanya unsur resiko bagi kedua belah pihak (*shahibul mal* dan *mudharib*), resiko dipihak *shahibul mal* adalah resiko gagal bayar (*risk of default*), sedangkan di pihak *mudharib* adalah kecurangan di pihak pembiayaan.¹⁸

Unsur-unsur pembiayaan yang terkandung dalam pemberian fasilitas pembiayaan adalah sebagai berikut :

- (1) Kepercayaan yaitu pembiayaan yang diberikan akan benar-benar diterima kembali di masa yang akan datang sesuai jangka waktu yang telah ditentukan.
- (2) Kesepakatan ini terjadi antara pihak pemberi pembiayaan dan penerima pembiayaan yang dituangkan dalam suatu perjanjian yang berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- (3) Jangka waktu, setiap pembiayaan yang diberikan pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati.
- (4) Resiko, penyebab tidak tertagih sebenarnya dikarenakan adanya suatu tenggang waktu pengembalian (jangka waktu). Semakin panjang

¹⁸ *Ibid*, h.4.

jangka waktu pembiayaan semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya. Resiko ini menjadi tanggungan perusahaan, baik resiko yang disengaja maupun yang tidak disengaja oleh nasabah.¹⁹

c. Tujuan Pembiayaan

Pada dasarnya tujuan pembiayaan terdapat dua fungsi yang saling berkaitan dari pembiayaan yaitu :

- 1) *Profitability*, yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang di kelola bersama nasabah.
- 2) *Safety*, yaitu dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profitability* dapat tercapai tanpa hambatan.²⁰ Dengan kata lain tanpa adanya resiko yang dapat merusak tujuan yang ingin dicapai.

Oleh karena itu tujuan pembiayaan harus dapat mendukung visi dan misi serta strategi usaha yang dilakukan pihak bank. Tujuan pembiayaan ini harus dapat di rumuskan dengan jelas dan diketahui oleh pihak yang terlibat, agar nantinya dapat berpartisipasi dengan penuh kesabaran.

d. Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan mempunyai peran yang sangat penting dalam perekonomian, secara garis besar fungsi pembiayaan dapat dikemukakan diantaranya sebagai berikut :

- 1) Pembiayaan dapat meningkatkan *utility* (daya guna) dari modal uang.
- 2) Pembiayaan dapat meningkatkan *utility* (daya guna) suatu barang.
- 3) Pembiayaan meningkatkan peredaran lalu lintas uang.
- 4) Pembiayaan menimbulkan gairah usaha masyarakat.
- 5) Pembiayaan sebagai alat stabilitas ekonomi.
- 6) Pembiayaan sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan.
- 7) Pembiayaan sebagai alat hubungan internasional.

¹⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h.98.

²⁰ Veitzhal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Financial Management*, h. 683-686.

Secara garis besar fungsi pembiayaan dapat menjadikan para nasabah menikmati pembiayaan dari bank agar memperluas usahanya dengan peningkatan produksi dan perdagangan. Maka dari itu pembiayaan memegang peranan yang sangat penting dalam hal peningkatan *profit*.

e. Jenis-jenis Pembiayaan

Dalam menjalankan jenis-jenis pembiayaan dapat dilihat dari tujuannya, jangka waktunya, jaminannya, orangnya, dan tempatnya. Jenis pembiayaan terdiri dari :

- 1) Jenis pembiayaan dilihat dari tujuan
 - a) Pembiayaan Konsumtif bertujuan untuk memperoleh barang-barang atau kebutuhan lainnya guna memenuhi keputusan dalam konsumsi. Pembiayaan konsumtif antara lain pembiayaan konsumtif untuk umum dan pembiayaan konsumtif untuk pemerintah.
 - b) Pembiayaan Produktif bertujuan untuk memperoleh barang-barang atau kebutuhan lainnya guna memenuhi keputusan dalam produksi dan kegiatan produksi ini merupakan mata rantai dari konsumsi dan distribusi.
- 2) Jenis pembiayaan dilihat dari jangka waktu
 - a) *Short Term Financing* (pembiayaan jangka pendek) ialah suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu maksimum satu tahun. Jenis pembiayaan ini terdiri dari pembiayaan rekening koran, pembiayaan penjual, pembiayaan pembeli, pembiayaan wesel dan pembiayaan eksploitasi.
 - b) *Intermediate Term Financing* (pembiayaan jangka menengah) ialah suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu dari satu tahun sampai tiga tahun.
 - c) *Long Term Financing* (pembiayaan jangka panjang) ialah suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu lebih dari tiga tahun.

- d) *Demand Loan* atau *Call Loan Financing* ialah suatu bentuk pembiayaan yang setiap waktu dapat diminta kembali.²¹
- 3) Jenis pembiayaan dilihat dari lembaga menerima pembiayaan
- a) Pembiayaan untuk badan usaha pemerintah/daerah, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perusahaan/badan usaha yang dimiliki pemerintah.
 - b) Pembiayaan untuk badan usaha swasta, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perusahaan/badan usaha yang dimiliki swasta.
 - c) Pembiayaan perorangan, yaitu pembiayaan yang diberikan bukan perusahaan, tetapi kepada perorangan.
- 4) Jenis pembiayaan dilihat menurut tujuan pengangguran
- a) Pembiayaan modal kerja (PMK)

Pembiayaan modal kerja adalah pembiayaan yang ditujukan kepada perusahaan khususnya guna menambah anggaran kas perusahaan guna mencapai target anggaran dibutuhkan demi kelancaran operasional perusahaan dalam rangka pembiayaan aktiva lancar perusahaan, seperti pembelian bahan baku mentah, bahan penolong/pembantu, biaya eksploitasi barang modal, piutang dan lain-lain.²²

Pembiayaan modal kerja juga merupakan pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk kebutuhan modal kerja bagi kelancaran kegiatan usaha, antara lain untuk pembiayaan bahan baku, bahan penolong, biaya produksi seperti upah, tenaga kerja, biaya distribusi, transportasi dan sebagainya.²³

b) Pembiayaan investasi

Pembiayaan investasi adalah pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan barang-barang modal (*capital goods*) beserta fasilitas-fasilitas yang erat kaitannya dengan itu guna mengadakan rehabilitasi, perluasan usaha ataupun

²¹ Veitzhal Rivai dan Andria Permata Vetzhal, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi dan Mahasiswa* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.9.

²² Warman Djohan, *Kredit Bank Alternatif Pembiayaan dan Pengajuannya*, (Jakarta: Mutiara Sumber Widya, 2000), h.76.

²³ Yusak Laksamana, *Panduan Praktis Account Officer Bank Syariah*, (Jakarta: Quanta, 2009), h.22.

pendirian proyek baru. Maka pembiayaan jenis ini dapat dijadikan sebagai investasi dalam memperluas pendirian proyek baru.²⁴

c) **Pembiayaan Konsumsi**

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk membeli barang-barang untuk keperluan pribadi dan tidak untuk keperluan usaha, artinya pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari tanpa digunakan untuk membuat usaha ataupun keperluan usaha.

f. Kualitas Pembiayaan

Kualitas pembiayaan pada dasarnya ditetapkan menjadi 4 golongan. Adapun jenis-jenis kualitas pembiayaan antara lain :

1) **Pembiayaan Lancar.**

Pembiayaan dapat dikatakan pembiayaan lancar apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a) Pembayaran angsuran pokok tepat waktu
- b) Mutasi rekening aktif
- c) Bagian dari pembiayaan yang dijamin berupa agunan tunai.

2) **Pembiayaan Kurang lancar.**

Pembiayaan di golongan pembiayaan kurang lancar apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a) Terdapat tunggakan angsuran pokok
- b) Frekuensi mutasi rekening relatif rendah
- c) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur.

3) **Pembiayaan Diragukan**

Pembiayaan digolongkan pembiayaan diragukan apabila memenuhi kriteria diantaranya adalah sebagai berikut :

- a) Terdapat tunggakan angsuran pokok
- b) Terjadi wanprestasi 180 hari
- c) Terjadinya kapitalisasi bunga

²⁴ Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Tangerang: Pustaka Alvabet, 2012), h. 242.

- 4) Pembiayaan Macet.
 - a) Terdapat tunggakan angsuran pokok
 - b) Kegiatan operasional yang ditutup dengan pinjaman baru
 - c) Dalam kondisi pasar jaminan tidak dapat dicairkan dengan nilai yang wajar.²⁵

g. Produk-produk Pembiayaan

1) Pembiayaan *Murabahah*

Murabahah merupakan suatu perjanjian antara bank dan nasabah dalam bentuk pembiayaan pembelian atas sesuatu barang yang dibutuhkan nasabah. Kata *murabahah* ini berasal dari kata *ribhu* (keuntungan), yaitu transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya.²⁶ Jadi pembiayaan *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati antara penjual dan pembeli.

Sebagaimana hadist Rasulullah SAW : Dari Suhaib Arrumi r.a bahwa Rasulullah SAW bersabda : “*tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan : jual beli secara tangguh, muqharadhah (murabahah) dan bercampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.* (HR. Ibnu Majah).²⁷

Dalam hal ini pembiayaan *murabahah* dapat dibagi menjadi dua jenis *murabahah* yaitu :

- a) *Murabahah* dengan pesanan yaitu penjual melakukan pembelian barang setelah ada pemesanan dari pembeli artinya pembeli harus memesan barang tersebut untuk melakukan transaksi penjualan.
- b) *Murabahah* tanpa pesanan yaitu *murabahah* yang bersifat tidak mengikat Artinya tidak ada keterikatan antara penjual dan pembeli atau *murabahah* yang dilakukan tidak melihat ada yang memesan atau tidak sehingga penyediaan barang hanya dilakukan oleh si penjual.

²⁵ Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Syariah*, (Tangerang: Azkia Publisher, 2009), h.256.

²⁶ Rachmadi Usman, *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia (Implementasi dan Aspek Hukum)*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2009), h.176

²⁷ Sunan Ibnu Majah, *Darul Hadist* (Kairo: 1998)

2) Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul mal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu dengan pembagian menggunakan metode bagi untung (*profit sharing*) atau metode bagi pendapatan (*profit revenue sharing*) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.²⁸

Dalam *mudharabah*, pemilik dana tidak boleh mensyaratkan sejumlah tertentu untuk bagiannya karena dapat dipersamakan dengan riba yaitu meminta kelebihan atau imbalan tanpa ada faktor penyeimbang yang di perbolehkan syariah. Adapun landasan hukum pembiayaan *mudharabah* sebagaimana dalam QS Al-Jumu'ah [62] :10

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ
اللَّهِ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.²⁹

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah menyuruh umatnya agar ia selalu mengingat Allah dalam keadaan bagaimanapun, sehingga apa yang mereka kerjakan atau lakukan mendapat keuntungan.

Dalam pernyataan standar akuntansi keuangan (PSAK), *mudharabah* diklasifikasikan ke dalam 3 jenis yaitu sebagai berikut :

- a) *Mudharabah Muthlaqah* adalah *mudharabah* dimana pemilik dana memberikan kebebasan kepada pengelola dana dalam pengelolaan investasinya.
- b) *Mudharabah Muqayyadah* adalah *mudharabah* dimana pemilik dana memberikan batasan kepada pengelola.

²⁸ Firdaus Furywardhana, *Akuntansi Syariah di Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Guepedia, 2010), h.66.

²⁹ Departemen Agama Islam, *Al-Aliyy: Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Diponegoro), h.442

- c) *Mudharabah Musytarakah* adalah *mudharabah* dimana pengelola dana menyertakan modal atau dananya dalam kerja sama investasi.³⁰

3) Pembiayaan *Musyarakah*

Syirkah secara etimologis mempunyai arti pencampuran, yaitu bercampurnya salah satu dari dua harta, tanpa dibedakan antara keduanya. Pembiayaan *musyarakah* adalah kerja sama antara dua pihak atau lebih pemilik modal untuk membiayai suatu jenis usaha yang halal dan produktif.³¹

Adapun jenis-jenis *musyarakah* menurut syariat islam dibagi menjadi dua sebagai berikut :

- a) *Syirkah Al-Milk*

Syirkah Al-Milk dapat diartikan sebagai kepemilikan bersama antara pihak berserikat dan keberadaannya muncul pada saat dua orang atau lebih secara kebetulan memperoleh kepemilikan bersama atas suatu kekayaan tanpa adanya perjanjian kemitraan yang resmi.

- b) *Syirkah Al-Uqud*

Syirkah Al-Uqud dapat dianggap sebagai kemitraan yang sesungguhnya, karena para pihak yang bersangkutan secara sukarela berkeinginan untuk membuat suatu perjanjian investasi bersama dan berbagi untung dan resiko.³²

h. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi jumlah nasabah merupakan faktor penyebab tinggi rendahnya jumlah nasabah, antara lain :

- 1) Minat Nasabah

Minat adalah suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang. Maka minat nasabah juga dapat diartikan sebagai keinginan hati terhadap sesuatu yang disertai dengan perasaan senang tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

³⁰ Sri Nurhayati, *Akuntansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 130.

³¹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2011), h. 259.

³² Jaih Mubarak dan Hasanuddin, *Fikih Muamalah Maliyyah: Akad Syirkah dan Mudharabah* (Jakarta: Prenadan Media, 2008), h. 60

2) Promosi

Promosi adalah usaha pemasaran yang memberikan berbagai upaya intensif jangka pendek untuk mendorong keinginan mencoba atau membeli suatu produk atau jasa.

3) Produk Bank

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dibeli, digunakan ataupun dikonsumsi yang dapat memuaskan kebutuhan atau kemauan.³³

Adapun faktor-faktor penyebab jumlah nasabah tidak meningkat dapat diperoleh beberapa faktor yang lebih dominan, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Faktor kualitas dan promosi.
- 2) Faktor tingkat tabungan dan kepuasan.
- 3) Faktor lokasi dan popularitas.

i. Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan

Dalam meningkatkan jumlah nasabah di bidang perbankan dengan tujuan memperbesar penyimpanan dana dari masyarakat. Bisnis perbankan memang mengandalkan dana dari masyarakat yang di simpan dalam bank yang bersangkutan. Tanpa adanya dana tersebut maka pihak bank tidak dapat menjalankan kegiatan operasionalnya. Strategi yang diterapkan pihak *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) Menawarkan berbagai produk kepada calon nasabah. Untuk meningkatkan jumlah nasabah pihak *account officer* hanya menonjolkan keunggulan dan menutupi kelemahan produk sehingga calon nasabah terpicat untuk memilih produk yang ditawarkan.
- 2) Memberikan kemudahan dalam menyimpan dana di bank.
- 3) Jaminan keamanan dana yang disimpan.
- 4) Menggulirkan tabungan berhadiah.

³³ Abdul Rahman Shakeh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 263.

Salah satu hal yang di tawarkan untuk menjaring nasabah yaitu kualitas pelayanan kepada calon nasabah, pelayanan prima yang harus ditingkatkan dan dipertahankan. Dengan begitu, banyak masyarakat yang bersedia menjadi nasabah dan menyimpan dananya di bank yang bersangkutan. Pelayanan bisa berbentuk dalam menyajikan berbagai produk dengan jaminan keamanan dan keselamatan dana yang akan di simpan.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan peneliti dengan pembahasan ini bukan penelitian pertama, tetapi telah banyak penelitian terdahulu. Diantaranya penelitian terdahulu adalah Nasrullah Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun (2013), Ifah Latifah Skripsi Jurusan Muamalat (Ekonomi Islam) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun (2008), Ega Sri Dini Jurnal Pendidikan Ekonomi, Wily Ana Arifani Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Universitas Negeri Islam Tulungagung Tahun (2015), Riska Pradita Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hasil penelitian-penelitian tersebut digambarkan sebagaimana pada tabel 2.1

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Nasrullah	Pengaruh <i>Account Officer</i> Terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha Ubasyada Ciputat	<i>Account Officer</i> (X) Minat Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Account Officer</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan

				pembiayaan murabahah pada KSU Ubasyada Ciputat.
2.	Ifah Latifah	Peran <i>Account Officer</i> Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah	<i>Account Officer (X)</i> Menekan Pembiayaan Bermasalah (Y)	Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa peran <i>Account Officer</i> dalam menekan pembiayaan bermasalah sangat berpengaruh positif.
3.	Ega Sri Dini	Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja <i>Account Officer (AO)</i> Kredit Komersial Bank BRI Sumatera Barat	Latar Belakang Pendidikan (X) Pelatihan Kinerja <i>Account Officer (Y)</i>	Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara latar belakang pendidikan dengan kinerja karyawan <i>Account Officer</i> .
4.	Wily Ana Arifani	Peran <i>Account Officer</i> Dalam Manajemen Pembiayaan di Baitul Tamwil Muhammadiyah Mentari Ngunut	<i>Account Officer (X)</i> Manajemen Pembiayaan	Hasil penelitian menyatakan bahwa peran <i>Account Officer</i> melakukan analisis , melakukan

		Tulungagung		pengawasan untuk pengamanan pembiayaan. <i>Account Officer</i> dalam menangani pembiayaan bermasalah.
5.	Riska Pradita	Perbandingan Sensitivitas Etis <i>Account Officer</i> Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah di Kota Surabaya	Sensitivitas Etis <i>Account Officer</i> Bank Umum Konvensional dan bank Umum Syariah (Y)	Hasil penelitian dengan menggunakan Uji-t menyatakan bahwa terdapat perbedaan sensitivitas etis antara <i>Account Officer</i> Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah.

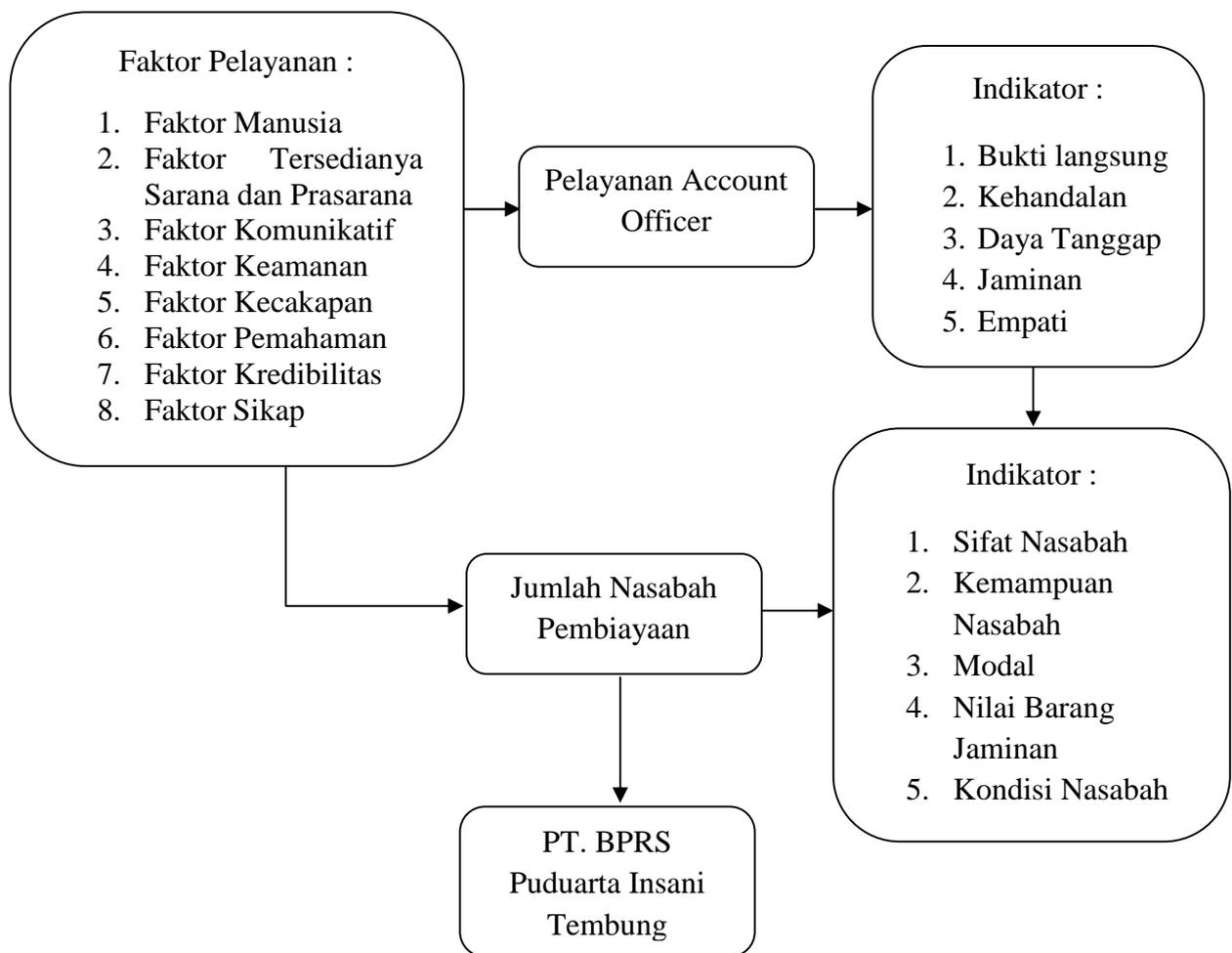
Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah peneliti paparkan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa perbedaan penelitian yang peneliti teliti dengan peneliti lainnya adalah terletak pada objek dan subjek penelitian, parameter dalam mengukur peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah, dan juga pada metode yang peneliti gunakan.

Adapun persamaan dari penelitian-penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang *Account Officer*.

C. Kerangka Berfikir

Untuk menganalisa peran *Account Officer* pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan terdapat beberapa indikator yang merupakan pelayanan dari *Account Officer*.

Berdasarkan pemaparan yang diuraikan dalam landasan teoritik mengenai peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung yang kemudian dijadikan sebagai rujukan konseptual dari variabel penelitian, maka peneliti menyusun kerangka pemikiran seperti model di bawah ini :



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

Indikator Variabel Penelitian

a. *Account Officer*

Adapun indikator dari *Account Officer* untuk menunjukkan ketercapaian kompetensi dasar tertentu yang menjadi acuan kerja yang dapat di ukur guna mencakup pengetahuan adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti langsung
- 2) Kehandalan
- 3) Daya Tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Empati³⁴

b. Jumlah Nasabah Pembiayaan

Dalam penelitian ini terdapat variabel jumlah nasabah pembiayaan sebagai variabel terikat, adapun indikator nya sebagai berikut :

- 1) *Character* (Sifat Nasabah)
- 2) *Capacity* (Kemampuan Nasabah)
- 3) *Capital* (Modal)
- 4) *Collateral* (Nilai Barang Jaminan)
- 5) *Condition* (Kondisi Nasabah)³⁵

³⁴ Joffie Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), h.9

³⁵ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h.104-105.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka dengan data yang mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, *videotape*, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.³⁶

Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang melukiskan keadaan objek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum dengan menggunakan data yang diperoleh dari wawancara dalam bentuk catatan dan dokumen.³⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis sebagai objek dilaksanakan di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung No. 13 A.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Maret 2019 di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung No. 13 A.

³⁶ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo 2012), h.3.

³⁷ Masri Singarimbun, dan Setevan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3S, 1989), h.192.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

Keterangan	Bulan dan Minggu																									
	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Pengajuan Judul				■	■																					
Penyusunan Proposal				■	■	■	■	■																		
Bimbingan Proposal						■	■	■	■	■	■															
Seminar Proposal													■	■	■											
Pengumpulan Data													■	■	■	■										
Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■	■					
Sidang Skripsi																						■	■	■	■	

C. Data dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Untuk sumber data berasal dari data primer dan sekunder. Dimana data primer berasal dari responden sedangkan data sekunder berasal dari buku kepustakaan.

Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui instrumen, wawancara/interview, pengamatan/observasi.³⁸ Dalam penelitian ini data primer di peroleh melalui wawancara langsung dengan

³⁸ Juliandi Azuar, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Medan: Umsu Press, 2015), h.64.

karyawan *Account Officer* di BPRS Puduarta Insani Tembung dan observasi yang dilakukan peneliti.

Data Sekunder adalah data yang tidak langsung atau sumber informasi yang diperoleh dari pihak-pihak lain.³⁹ Data sekunder dalam penelitian ini di peroleh dari studi pustaka, buku-buku, dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data di lakukan sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dari buku-buku, jurnal, internet dan berbagai data yang berhubungan dengan teori yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah, dimana arah pembicaraan mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan *trust* sebagai landasan utama dalam proses memahami.⁴⁰ Wawancara ini bertujuan agar peneliti mengetahui informasi secara menyeluruh dan mendalam untuk memperoleh pemikiran dan informasi tentang peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview atau angket adalah sebagai berikut :

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tau tentang dirinya sendiri.
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

³⁹ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Nanindita Offset, 1983), h.56.

⁴⁰ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h.31.

- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.⁴¹

3. Observasi

Observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu.⁴² Observasi penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

E. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan pokok yang dapat dikelola, mensintetiskan menjadi data menemukan pola, menemukan apa saja yang dapat dipelajari dan penting untuk dipahami, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Hasil analisis data kualitatif berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti dan disajikan dalam bentuk uraian.

Analisis data kualitatif yaitu suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisa, yaitu apa yang dilihat secara nyata (saat observasi), dinyatakan oleh responden/narasumber secara tertulis atau lisan dan keadaan nyata, diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Maka dapat di simpulkan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial yang dilakukan dalam latar yang ilmiah bukan hasil perlakuan atau manipulasi variabel yang dilibatkan.

⁴¹ Prof. Dr. Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016) h.137-138

⁴² *Ibid*, h.131.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

Pada tahun 1992, ketika Rektor IAIN Sumatera Utara dijabat oleh Brigjend TNI Drs. H. A. Nazri Adlani, beliau menyampaikan gagasan di kalangan pimpinan IAIN, yaitu bagaimana agar IAIN dapat berbuat sesuatu yang nyata di tengah-tengah masyarakat. Gagasan itu mendapat sambutan dan segera ditindaklanjuti dengan menyelenggarakan kegiatan kursus Perbankan Syariah di bawah asuhan FKEBI (Forum Kajian Ekonomi dan Perbankan Islam), suatu lembaga non struktural di bawah IAIN Sumatera Utara yang telah berdiri sejak tahun 1990.

FKEBI berhasil menyelenggarakan kursus sebanyak 4 (empat) angkatan masing-masing 3 bulan, dengan jumlah peserta sebanyak \pm 40 orang setiap angkatan. Pada ketika itu H. Nazri Adlani bertindak sebagai Ketua Dewan Pelindung, Prof. Dr. H.M Yasir Nasution sebagai Direktur dan Syahrul Muda Siregar sebagai Direktur Pendidikan dan Pelatihan FKEBI.

Setelah menyelenggarakan 4 (empat) angkatan, aktivitas untuk mewujudkan suatu yang nyata di tengah-tengah masyarakat ini dilanjutkan pula dengan rencana mendirikan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah), dimana para stafnya akan diangkat dari kursus perbankan ini.

Pada saat pengajuan permohonan pengesahan akte ke Menteri Kehakiman, diajukan nama PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Insani. Namun didapati bahwa nama BPR Syariah Insani telah ada. Untuk menyegerakan proses, seseorang di Departemen Kehakiman mengusulkan penambahan nama menjadi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Puduarta Insani. Menurut informasi kata **“Puduarta”** berasal dari bahasa Banten (Serang) yang berarti **“Rumah Harta”**. Pengesahan Menteri Kehakiman diperoleh pada tanggal 20 Desember 1994 dengan Nomor Keputusan 02-18.631.HT.01.01 th 1994.

Adapun jumlah modal dasar sesuai Akte Pendirian adalah Rp. 500.000.000,- dengan jumlah saham sebanyak 2000 lembar dengan nilai Rp. 250.000,- persaham. Modal disetor diperoleh dari pemegang saham adalah Rp. 117.750.000,- atau 471 lembar saham. Pemegang saham pada saat pendirian berjumlah 100 orang, dimana IAIN sebagai yang diwakili oleh Rektor (*Ex Officio*) memiliki saham sebanyak 315 lembar saham dengan nilai Rp. 78.750.000,- (kepemilikan 67%). Dana atas nama Rektor tersebut berasal dari sumbangan wajib mahasiswa yang tidak mengikat yang dihimpun oleh Rektor dalam rangka pengembangan ekonomi islam. Selebihnya pemegang saham berasal dari para dosen IAIN dan beberapa anggota masyarakat.

Pada tanggal 17 Januari 1994 Izin Prinsip diperoleh dari Departemen Keuangan RI dengan Nomor S-059/MK.17/1994. Selanjutnya pada tanggal 10 April 1996 diperoleh Izin Usaha dari Menteri Keuangan RI Nomor Kep-130/KM.17/1996. PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Puduarta Insani secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 18 Juni 1996 dengan pembukaan oleh Gubernur Sumatera Utara yang diwakili oleh Sekwildasu H.A Wahab Dalimunthe, SH. Pada awal operasional BPRS, bertindak sebagai Direktur Utama adalah Syahrul Muda Siregar dan H. Bakhtiar Effendy sebagai Direktur Operaional, dengan jumlah karyawan sebanyak 8 (delapan) orang.⁴³

2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

a. Visi

Menjadi BPR Syariah terbaik di Sumatera Utara

b. Misi

- 1) Menerapkan prinsip syariah secara murni.
- 2) Melayani secara profesional.
- 3) Memanfaatkan teknologi untuk efisiensi dan kualitas.

c. Tujuan

- 1) Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat islam, terutama masyarakat golongan ekonomi lemah.

⁴³ *Sejarah Perusahaan Dokumentasi dari BPRS Puduarta Insani Tembung* (Medan: 14 Februari 2019)

- 2) Meningkatkan pendapatan perkapita.
- 3) Mengurangi urbanisasi.⁴⁴

3. Produk Perusahaan

a. Produk BPRS Terkait Dengan Penghimpunan Dana

Dalam hal kegiatan penghimpunan dana PT. BPRS Puduarta Insani mempergunakan dua produk perbankan syariah, yakni dalam bentuk tabungan dan deposito.

1) Tabungan

Penghimpunan dana dalam bentuk tabungan, PT BPRS Puduarta Insani menggunakan akad wadiah. Tabungan Wadiah adalah tabungan yang bersifat titipan yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Produk tabungan wadiah pada PT. BPRS Puduarta Insani diberi nama “*Tabungan Wadiah Insani*”.

Adapun fitur dan mekanisme tabungan atas dasar akad wadiah adalah sebagai berikut :

- a) Bank bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai penitip dana.
- b) Bank tidak diperkenankan menjanjikan pemberian imbalan atau bonus kepada nasabah.
- c) Bank dapat membebaskan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya yang terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi dan saldo rekening pembukaan dan penutupan rekening.
- d) Bank menjamin pengembalian dana titipan nasabah.
- e) Dana titipan dapat diambil setiap saat oleh nasabah

Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor : 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan bahwa ketentuan umum tabungan berdasarkan wadiah antara lain :

- a) Bersifat simpanan.
- b) Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.

⁴⁴ *Visi dan Misi perusahaan dokumentasi dari BPRS Puduarta Insani Tembung* (Medan: 14 Februari 2019)

- c) Tidak ada imbalan yang di syaratkan , kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.

2) Deposito

Penghimpunan dana dalam bentuk deposito, PT BPRS Puduarta Insani menggunakan deposito berdasarkan prinsip *mudharabah*. *Deposito Mudharabah* adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dan bank, dimana deposan bertindak sebagai *shahibul mal* (pemilik modal) menyerahkan sepenuhnya sejumlah dana kepada bank sebagai *mudharib* (pengelola) untuk diinvestasikan kepada hal-hal yang produktif dan tidak melanggar ketentuan perbankan dan fatwa DSN. Produk deposito *mudharabah* pada PT BPRS Puduarta Insani diberi nama “*Deposito Mudharabah Insani*”.

Penarikan deposito *mudharabah* hanya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Deposito yang diperpanjang setelah jatuh tempo akan diberlakukan sama dengan baru, tetapi bila pada saat akad telah dicantumkan perpanjangan otomatis tidak perlu diperbarui akad baru. Deposito ini dikelola dengan prinsip *mudharabah* dan mempunyai beberapa pilihan jangka waktu investasi, yaitu terdiri dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Nisbah bagi hasil antara bank (*mudharib*) dan nasabah (*shahibul mal*) bervariasi, mulai dari 40% : 60% sampai 30% : 70%. Makin panjang jangka waktu investasi nasabah, maka diberikan nisbah yang lebih tinggi. Hal ini dimaksudkan agar menarik nasabah untuk melakukan investasi dalam jangka yang lebih panjang, sehingga memberi keleluasan pada bank untuk menginvestasikannya pula. Nisbah bagi hasil diberikan oleh bank setiap bulan sesuai tanggal nasabah menyerahkan deposito pada saat permulaan.

Adapun fitur dan mekanisme deposito berdasarkan prinsip *mudharabah* adalah sebagai berikut :

- a) Bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul mal*).
- b) Pengelolaan dana oleh Bank dapat dilakukan sesuai batasan-batasan yang diterapkan oleh pemilik dana (*mudharabah muqayyadah*) atau

dilakukan dengan tanpa batasan-batasan dari pemilik dana (*mudharabah mutlaqah*).

- c) Dalam akad *mudharabah muqayyadah* harus dinyatakan secara jelas syarat-syarat dan batasan tertentu yang ditentukan oleh nasabah.
- d) Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.
- e) Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang disepakati.
- f) Bank dapat membebaskan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya yang terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi dan saldo rekening pembukaan dan penutupan rekening; dan
- g) Bank tidak diperbolehkan mengurangi bagian keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah yang bersangkutan.

b. Produk BPRS Terkait Dengan Penyaluran dana

Terkait dengan produk penyaluran dana, BPRS menerapkan 6 (enam) jenis produk pembiayaan, yaitu pembiayaan *mudharabah*, *musyarakah*, *murabahah*, *ijarah*, *al-qardh*, dan multijasa dengan akad *ijarah*.

1) Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* adalah penyediaan dana bank untuk modal kerjasama usaha berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang/kewajibannya dan menyelesaikan investasi *mudharabah* dan hasil pengelolaannya sesuai dengan akad.

Pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* dapat dilakukan dengan dua bentuk :

a) *Mudharabah Muthlaqah*

Mudharabah untuk kegiatan usaha yang cakupannya tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis sesuai permintaan pemilik dana.

b) *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah untuk kegiatan usaha yang cakupannya dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis sesuai permintaan pemilik dana.

Adapun tujuan/manfaat pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* antara lain :

a) Bagi BPRS :

- 1) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana.
- 2) Memperoleh pendapatan dalam bentuk bagi hasil sesuai pendapatan usaha yang dikelola nasabah.

b) Bagi Nasabah :

- 1) Memenuhi kebutuhan modal usaha melalui sistem kemitraan dengan bank.

Adapun fitur dan mekanisme pembiayaan berdasarkan akad *mudharabah* adalah :

- a) Bank bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) yang menyediakan dana dengan fungsi sebagai modal kerja dan nasabah bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dalam kegiatan usahanya.
- b) Bank memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha nasabah walaupun tidak ikut serta dalam pengelolaan usaha nasabah, antara lain bank dapat melakukan *review* dan meminta bukti-bukti dari laporan hasil usaha nasabah berdasarkan bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c) Pembagian hasil usaha dari pengelolaan dana dinyatakan dalam nisbah yang disepakati.
- d) Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi, kecuali atas dasar kesepakatan para pihak.
- e) Jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *mudharabah*, pengembalian dana, dan pembagian hasil usaha ditentukan berdasarkan kesepakatan bank dan nasabah.

- f) Pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* diberikan dalam bentuk uang dan/atau barang, serta bukan dalam bentuk piutang atau tagihan.
- g) Dalam hal ini pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* diberikan dalam bentuk barang, maka barang tersebut harus dinilai atas dasar harga pasar (*net realizable value*) dan dinyatakan secara jelas jumlahnya.
- h) Pengembalian pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* dilakukan dengan dua cara, yaitu secara angsuran maupun sekaligus pada akhir periode akad, sesuai dengan jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *mudharabah*.
- i) Kerugian usaha nasabah pengelola dana (*mudharib*) yang dapat ditanggung oleh bank selaku pemilik dana (*shahibul mal*) adalah maksimal sebesar jumlah pembiayaan yang diberikan (*ra'sul mal*)

2) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan dalam bentuk transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana dan/atau barang untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang disepakati, sedangkan pembagian kerugian berdasarkan proporsi modal masing-masing.

Adapun tujuan/manfaat pembiayaan atas dasar akad *musyarakah* antara lain :

- a) Bagi BPRS :
 - 1) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana.
 - 2) Memperoleh pendapatan dalam bentuk bagi hasil sesuai pendapatan usaha yang dikelola.
- b) Bagi Nasabah :
 - 1) Memenuhi kebutuhan modal usaha melalui sistem kemitraan dengan bank.

Adapun fitur dan mekanisme pembiayaan berdasarkan akad *musyarakah* adalah :

- a) Bank dan nasabah masing-masing bertindak sebagai mitra usaha dengan bersama-sama menyediakan dana dan/atau barang untuk membiayai suatu kegiatan usaha tertentu,
- b) Nasabah bertindak sebagai pengelola usaha dan bank sebagai mitra usaha dapat ikut serta dalam pengelolaan usaha sesuai tugas dan wewenang yang disepakati seperti melakukan *review*, meminta bukti-bukti dari laporan hasil usaha yang dibuat oleh nasabah berdasarkan bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c) Pembagian hasil usaha dari pengelolaan dana dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.
- d) Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi, kecuali atas dasar kesepakatan para pihak.
- e) Pembiayaan atas dasar akad *musyarakah* diberikan dalam bentuk uang dan/atau barang, serta bukan dalam bentuk piutang atau tagihan.
- f) Dalam hal pembiayaan atas dasar akad *musyarakah* diberikan dalam bentuk uang harus dinyatakan secara jelas jumlahnya.
- g) Dalam hal pembiayaan atas dasar akad *musyarakah* diberikan dalam bentuk barang, maka barang tersebut harus dinilai atas dasar harga pasar (*net realizable value*) dan dinyatakan secara jelas jumlahnya.
- h) Jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *musyarakah*, pengembalian dana, dan pembagian hasil usaha ditentukan berdasarkan kesepakatan antara bank dan nasabah.
- i) Pengembalian pembiayaan atas dasar akad *musyarakah* dilakukan dengan dua cara, yaitu secara angsuran ataupun sekaligus pada akhir periode pembiayaan, sesuai dengan jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *musyarakah*.
- j) Pembagian hasil usaha berdasarkan laporan hasil usaha nasabah berdasarkan bukti pendukung yang dapat dipertanggungjawabkan.
- k) Bank dan nasabah menanggung kerugian secara proporsional menurut porsi modal masing-masing.

3) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan atas dasar akad *murabahah* adalah transaksi jual-beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli.

Adapun tujuan/manfaat pembiayaan atas dasar akad *murabahah* antara lain :

- a) Bagi BPRS :
 - 1) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana.
 - 2) Memperoleh pendapatan dalam bentuk margin.
- b) Bagi Nasabah :
 - 1) Merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh barang tertentu melalui pembiayaan dari bank.
 - 2) Dapat mengansur pembayaran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.

Adapun fitur dan mekanisme pembiayaan berdasarkan akad *murabahah* adalah sebagai berikut :

- a) Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi *murabahah* dengan nasabah.
- b) Bank dapat membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- c) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan peyediaan barang yang dipesan nasabah; dan
- d) Bank dapat memberikan potongan dalam besaran yang wajar tanpa diperjanjikan dimuka.

4) Pembiayaan Ijarah

Pembiayaan *ijarah* adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan berupa transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa menyewa dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ijarah*.

Adapun tujuan/manfaat pembiayaan atas dasar akad *ijarah* antara lain :

- a) Bagi BPRS :
 - 1) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana.
 - 2) Memperoleh pendapatan dalam bentuk imbalan/*feel/ujrah*.
- b) Bagi Nasabah :
 - 1) Memperoleh hak manfaat atas barang yang dibutuhkan.
 - 2) Memperoleh peluang untuk mendapatkan hak penguasaan barang dalam hal menggunakan akad *Ijarah Muntahiya Bittamlik*.
 - 3) Merupakan sumber pembiayaan dan layanan perbankan syariah untuk memperoleh peluang hak manfaat atas barang dan/atau memperoleh peluang untuk mendapatkan hak penguasaan barang.

Adapun fitur dan mekanisme pembiayaan berdasarkan akad *ijarah* adalah sebagai berikut :

- a) Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi *ijarah* dengan nasabah.
- b) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan objek sewa yang dipesan nasabah.
- c) Pengembalian atas penyediaan dana bank dapat dilakukan baik dengan angsuran maupun sekaligus.
- d) Pengembalian atas penyediaan dana bank tidak dapat dilakukan dalam bentuk piutang maupun dalam bentuk pembebasan utang; dan
- e) Dalam hal pembiayaan atas dasar akad *ijarah muntahiyah bittamlik*, selain bank sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi *ijarah* dengan nasabah, juga bertindak sebagai pemberi janji (*wa'ad*) antara lain untuk memberikan opsi pengalihan hak penguasaan obyek sewa kepada nasabah sesuai kesepakatan.

5) Pembiayaan *Al-Qardh*

Pembiayaan *Al-Qardh* adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi pinjam-meminjam tanpa imbalan dalam akad *qardh* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dengan nasabah pembiayaan yang mewajibkan nasabah pembiayaan untuk melunasi hutang/kewajibannya sesuai dengan akad.

Adapun tujuan/manfaat pembiayaan atas dasar akad *qardh* adalah sebagai berikut :

- a) Bagi BPRS :
 - 1) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana termasuk dalam rangka pelaksanaan fungsi sosial BPRS.
 - 2) Peluang BPRS untuk mendapatkan *fee* dari jasa lain yang disertai dengan pemberian fasilitas *qardh*.
- b) Bagi Nasabah :
 - 1) Sumber pinjaman yang bersifat non komersial.
 - 2) Sumber pembiayaan bagi nasabah yang membutuhkan dana talangan antara lain terkait dengan garansi dan pengembal alihan kewajiban,

Adapun fitur dan mekanisme pembiayaan berdasarkan akad *qardh* adalah sebagai berikut :

- a) Bank bertindak sebagai penyedia dana untuk memberikan pinjaman (*qardh*) kepada nasabah berdasarkan kesepakatan.
- b) Bank dilarang dengan alasan apapun untuk meminta pengembalian pinjaman melebihi dari jumlah nominal yang sesuai akad.
- c) Bank dilarang untuk membebankan biaya apapun atas penyaluran pembiayaan atas dasar *qardh*, kecuali biaya administrasi dalam batas kewajaran.
- d) Pengembalian jumlah pembiayaan atas dasar *qardh*, harus dilakukan oleh nasabah pada waktu yang telah disepakati.
- e) Dalam hal nasabah digolongkan mampu namun tidak mengembalikan sebahagian atau seluruh kewajibannya pada waktu yang telah disepakati, maka bank dapat memberikan sanksi sesuai syariah dalam rangka pembinaan nasabah

6) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan multijasa adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berupa transaksi multijasa dengan menggunakan akad *ijarah* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah pembiayaan yang mewajibkan nasabah pembiayaan untuk melunasi hutang/kewajibannya sesuai dengan akad.

Adapun tujuan/manfaat pembiayaan multijasa atas dasar akad *ijarah* antara lain :

a) Bagi BPRS :

- 1) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana dalam rangka memberikan pelayanan jasa bagi nasabah.
- 2) Memperoleh pendapatan dalam bentuk imbalan/*fee/ujrah*.

b) Bagi Nasabah :

- 1) Memperoleh pemenuhan jasa-jasa tertentu seperti pendidikan dan kesehatan serta jasa lainnya yang dibenarkan secara syariah.

Adapun fitur dan mekanisme pembiayaan multijasa atas dasar akad *ijarah* adalah sebagai berikut :

- a) Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi *ijarah* dengan nasabah.
- b) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan objek sewa yang dipesan nasabah.
- c) Pengembalian atas penyediaan dana bank tidak dapat dilakukan dalam bentuk piutang maupun dalam bentuk pembebasan utang.⁴⁵

⁴⁵ *Dokumentasi Produk Perusahaan dokumentasi dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

4. Struktur Organisasi Perusahaan

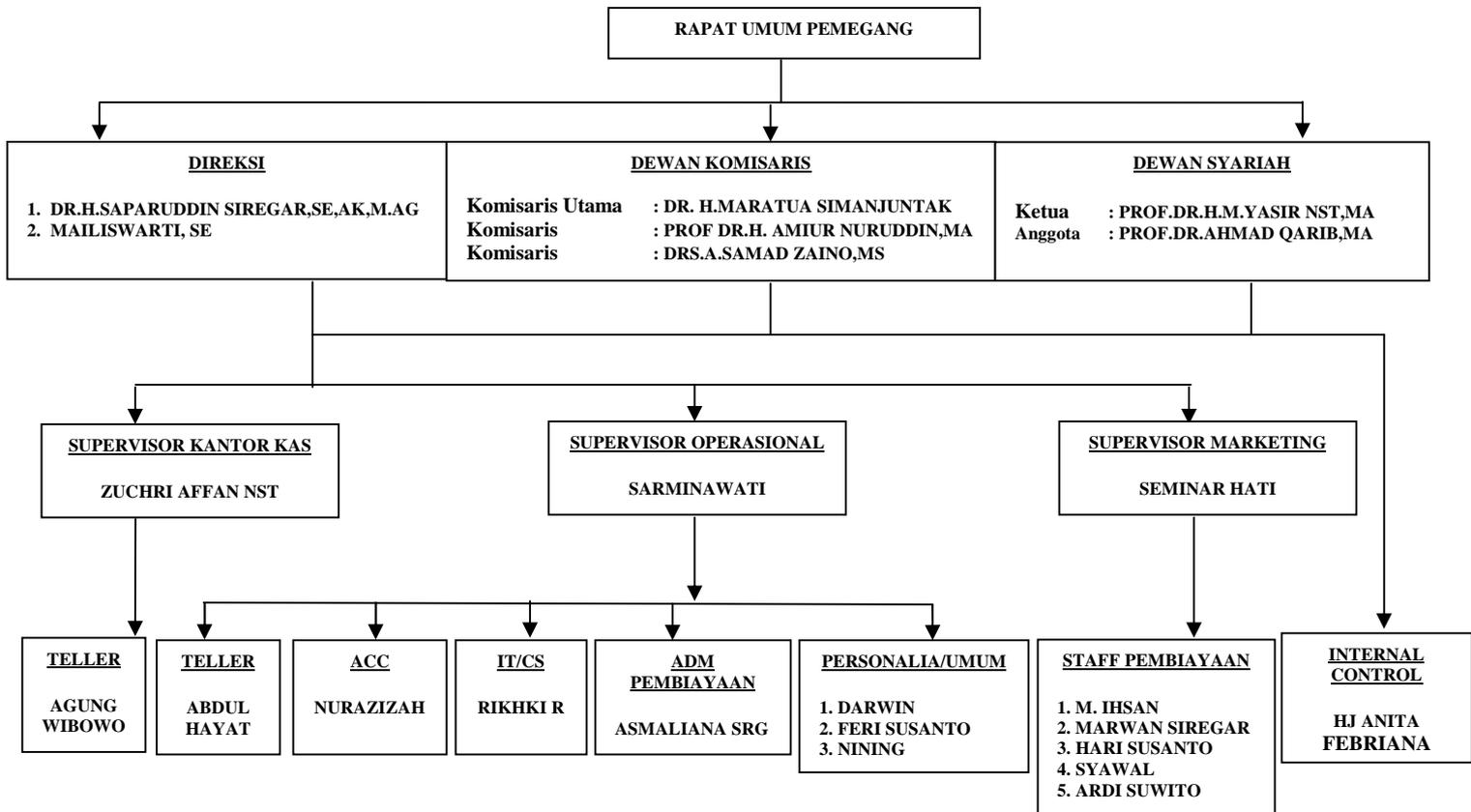
Struktur organisasi merupakan kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan hubungan-hubungan antara personal dan pola hubungan yang sistematis dan berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan dalam usaha mencapai tujuan. Selain itu struktur organisasi juga merupakan gambaran tentang pembiayaan kegiatan dan pendelegasian. Tujuan struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penetapan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan, selain itu juga untuk memperjelas bidang-bidang dari tiap personil sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai.

Struktur organisasi diharapkan dapat memberikan gambaran pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan pelaporan yang menyangkut tingkat hirarki dan kendali dari semua pimpinan dibutuhkan personil yang memegang jabatan tertentu dalam organisasi, dimana masing-masing personil diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya. Dalam mencapai tujuan tersebut setiap manajemen perusahaan dituntut untuk membentuk suatu struktur organisasi yang dapat menempatkan seluruh tugas dan kegiatan perusahaan secara efisien sehingga produktivitasnya dapat efektif. Struktur organisasi yang tegas mencerminkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang tegas pula.

Maka dari itu PT. BPRS Puduarta Insani Tembung memiliki struktur organisasi, dari struktur organisasi ini kita dapat mengetahui bahwa setiap bagian mempunyai tugas dan wewenang masing-masing yang harus dipertanggungjawabkan. Struktur yang terdapat pada setiap organisasi pada dasarnya merupakan kerangka pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya. Kejelasan dari struktur ini didapat dalam organisasi dan dapat diketahui hubungan kerjanya secara fungsional antara satu bagian dengan bagian lainnya.⁴⁶

⁴⁶ *Struktur Organisasi Perusahaan dokumentasi dari BPRS Puduarta Insani (Medan: 14 Februari 2019)*

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG**



Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPRS Puduarta Insani Tembung

5. Job Description

Adapun *job description* atau uraian tugas masing-masing fungsi pada struktur organisasi di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung adalah sebagai berikut:

a. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris adalah organ perusahaan yang bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan PT. BPRS Puduarta Insani melaksanakan *Good Corporate Governance* (GGC) pada seluruh tingkatan dan jenjang organisasi. Kedudukan masing-masing anggota Dewan Komisaris termasuk Komisaris Utama adalah setara. Tugas Komisaris Utama adalah mengkoordinasikan kegiatan Dewan Komisaris.

Dewan Komisaris bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Pertanggungjawaban Dewan Komisaris kepada RUPS merupakan peerwujudan akuntabilitas pengawasan atas pengelolaan perusahaan dalam rangka pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

Adapun tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris antara lain :

- 1) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* serta melakukan pengawasan atas terselenggaranya pelaksanaan *Good Corporate Governance* dalam setiap kegiatan usaha BPRS pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas, tanggung jawab dan kebijakan Direksi, serta memberikan nasihat kepada Direksi.
- 3) Mendorong Direksi untuk memenuhi prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah dalam menjalankan operasional BPRS.
- 4) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis BPRS.
- 5) Melaksanakan rapat Dewan Komisaris minimal 4 kali dalam setahun.
- 6) Memastikan bahwa Direksi telah menindaklanjuti temuan audit dan/atau rekomendasi dari hasil pengawasan Bank Indonesia, auditor intern, Dewan Pengawas Syariah dan/atau auditor ekstern.
- 7) Melaksanakan pengawasan atas risiko usaha BPRS dan upaya manajemen melakukan pengendalian intern.
- 8) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan Rencana Bisnis BPRS.
- 9) Menyampaikan Laporan Pengawasan Rencana Bisnis BPRS kepada Bank Indonesia.⁴⁷

b. Dewan Pengawasan Syariah

Dewan Pengawas Syariah yang selanjutnya disebut DPS adalah dewan yang bertugas memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan BPRS agar sesuai dengan Prinsip Syariah.

⁴⁷ Maratua Simanjuntak, *Dokumentasi Dewan Komisaris dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

Pengawasan penerapan prinsip syariah yang dilakukan oleh DPS adalah untuk memastikan kepatuhan penerapan prinsip syariah dalam kegiatan usaha BPRS, yang mencakup :

- 1) Pengawasan terhadap produk dan aktivitas baru BPRS, antara lain :
 - a) Meminta penjelasan dari pejabat BPRS yang berwenang mengenai tujuan, karakteristik, dan fatwa dan/atau akad yang digunakan sebagai dasar dalam rencana penerbitan produk dan aktivitas baru.
 - b) Memeriksa fatwa dan/atau akad yang digunakan dalam produk dan aktivitas baru.
 - c) Dalam hal produk dan aktivitas baru belum didukung dengan fatwa dan/atau akad dari DSN-MUI maka DPS mengusulkan kepada Direksi BPRS untuk meminta fatwa kepada DSN-MUI.
 - d) Mengkaji fitur, mekanisme, persyaratan, ketentuan, sistem dan prosedur produk dan aktivitas baru yang terkait dengan pemenuhan Prinsip Syariah.
 - e) Memberikan pendapat terkait aspek pemenuhan Prinsip Syariah atas dasar produk dan aktivitas baru yang akan dikeluarkan.
 - f) Menjelaskan secara mendalam dan holistic mengenai pemenuhan prinsip syariah atas produk dan aktivitas baru yang dikembangkan oleh BPRS.
- 2) Pengawasan terhadap kegiatan penghimpunan dana, pembiayaan dan kegiatan jasa BPRS lainnya, antara lain :
 - a) Melakukan pemeriksaan dikantor BPRS paling kurang 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.
 - b) Meminta laporan kepada Direksi BPRS mengenai produk dan aktivitas penghimpunan dana, pembiayaan, dan kegiatan jasa BPRS lainnya yang dilakukan oleh BPRS.
 - c) Melakukan pemeriksaan secara uji petik (*sampling*) paling kurang 3 (tiga) nasabah untuk masing-masing produk dan/atau akad penghimpunan dana, pembiayaan dan kegiatan jasa lainnya termasuk penanganan pembiayaan yang direstrukturasi oleh BPRS.

- d) Memeriksa dokumen transaksi dari nasabah yang ditetapkan sebagai sampel untuk mengetahui pemenuhan prinsip syariah, paling kurang meliputi :
- (1) Pemenuhan syarat dan rukun dalam akad (perjanjian) pembiayaan maupun akad penghimpunan dana antara BPRS dengan nasabah.
 - (2) Kecukupan dan kelengkapan bukti pembelian barang dalam pembiayaan *murabahah*.
 - (3) Kecukupan dan kelengkapan bukti laporan hasil usaha nasabah yang dibiayai sebagai dasar perhitungan bagi hasil untuk pembiayaan *qardh* untuk meyakini bahwa penetapan *ijarah* (fee) tidak terkait dengan besarnya pembiayaan *qardh*.
- e) Melakukan inspeksi, pengamatan, permintaan keterangan dan/atau konfirmasi kepada pegawai BPRS atau nasabah untuk memperkuat hasil pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud dalam huruf d, apabila diperlukan.
- f) Meminta bukti dokumen kepada Direksi BPRS mengenai :
- (1) Perhitungan dan pembayaran bonus atau bagi hasil kepada nasabah pembiayaan.
 - (2) Pembayaran bagi hasil kepada bank lain dalam hal BPRS menerima pembiayaan dana bank lain,
 - (3) Pencatatan dan pengakuan pendapatan yang berasal dari pengenaan denda, penempatan pada bank konvensional, dan pendapatan non halal lainnya; dan
 - (4) Pencatatan dan pelaporan penerimaan dana dari zakat, infak dan sedekah.
- g) Memberikan pendapat terkait aspek pemenuhan prinsip syariah atas :
- (1) Kegiatan penghimpunan dana, pembiayaan dan kegiatan jasa BPRS lainnya yang dilakukan oleh BPRS.
 - (2) Perhitungan dan pencatatan transaksi keuangan mengenai pembayaran bonus atau bagi hasil kepada bank lain, pengakuan pendapatan yang berasal dari pengenaan denda, penempatan pada

bank konvensional, dan pendapatan non halal lainnya, dan pelaporan penerimaan dana dari zakat, infak dan sedekah

- h) Melakukan pembahasan dengan BPRS mengenai hasil temuan pengawasan penerapan prinsip syariah sebagaimana dimaksud dalam huruf a yang hasilnya dituangkan dalam risalah rapat.
- i) Menyusun laporan hasil pengawasan penerapan prinsip syariah atas kegiatan usaha BPRS.
- j) Menjelaskan secara mendalam dan holistik mengenai hasil pengawasan penerapan prinsip syariah kepada Bank Indonesia, termasuk dalam hal pembahasan *exit meeting* hasil pemeriksaan Bank Indonesia.⁴⁸

c. Direktur Utama

Direktur Utama adalah penanggung jawab organisasi PT. BPRS Puduarta Insani secara keseluruhan, dengan rincian tugas sebagai berikut :

- 1) Membuat kebijakan perencanaan kerja bidang pemasaran dan operasional bank.
- 2) Membuat kebijakan rencana kerja tahunan untuk disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- 3) Mengkoordinir tugas-tugas Direktur Operasional
- 4) Mempersiapkan tenaga sumber daya manusia yang terampil
- 5) Memberi keputusan kredit sesuai limit didalam SOP.
- 6) Memberikan keputusan pengeluaran biaya sesuai limit didalam SOP.
- 7) Memberikan persetujuan pengangkatan pegawai (SK).
- 8) Memberikan persetujuan kenaikan pangkat/gaji pegawai.
- 9) Melaksanakan *solicite customer* untuk upaya penghimpunan dana dan penempatan dana.
- 10) Melakukan monitoring system terhadap nasabah pembiayaan berdasarkan kolektibilitasnya.
- 11) Memotivasi karyawan untuk meningkatkan kegairahan dan semangat kerja.

⁴⁸ M.Yasir Nst, *Dokumentasi Dewan Pengawas Syariah dari BPRS Puduarta Insani*, (Medan: 14 Februari 2019)

- 12) Menjaga secara utuh asset bank, mempertahankan kredibilitas bank dalam rangka peningkatan kesehatan bank ke arah perkembangan yang lebih baik.
- 13) Mempertimbangkan segala pengeluaran biaya-biaya dengan tetap berpedoman kepada prinsip *cost consciousness*.
- 14) Meningkatkan program *training* pegawai secara berkesinambungan.
- 15) Melakukan monitoring sistem terhadap jasa pelayanan bank.
- 16) Melaksanakan *tour of duty* kepada pegawai untuk kesempatan berkarir dengan cara meningkatkan ilmu pengetahuan perbankan teknis.
- 17) Melaksanakan rapat-rapat rutin yang terencana.
- 18) Membuat surat-surat teguran baik ke dalam maupun keluar.
- 19) Membuat jalinan hubungan baik instansi-instansi pemerintah swasta.

d. Direktur Operasional

Direktur Operasional bertanggung jawab dalam bidang operasi secara keseluruhan yaitu :

- 1) Dibawah koordinasi Direktur Utama dalam menjalankan kegiatan usaha BPRS sesuai anggaran dasar, undang-undang dan peraturan Bank Indonesia.
- 2) Melakukan supervisi terhadap staff perasional, teller, akuntansi, SDM, administrasi pembiayaan, *customer service*, dan umum.
- 3) Turut serta menjadi komite pemutus pembiayaan sesuai limit yang ditetapkan SOP.
- 4) Memastikan laporan-laporan internal dan eksternal, diselesaikan dan disampaikan tidak melewati batas waktu yang ditentukan dan disiapkan dengan akurat.
- 5) Melakukan *cash count* pada akhir hari.
- 6) Melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan.
- 7) Melakukan pengamanan *safe keeping and loan documentation*.
- 8) Melakukan *update* data para pemegang saham.
- 9) Memeriksa seluruh rekening antar bank.
- 10) Melakukan pengecekan terhadap data profing bulanan.
- 11) Memastikan berjalannya prinsip mengenal nasabah dengan baik .

e. Supervisor Marketing

Tugas dan tanggung jawab Supervisor Marketing antara lain :

- 1) Mengevaluasi usulan-usulan kredit yang diajukan oleh staf marketing apakah telah memenuhi persyaratan administrasi maupun kelayakan sesuai ketentuan internal BPRS maupun ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.
- 2) Memberi pertimbangan (persetujuan/penolakan) terhadap usulan-usulan pembiayaan yang diajukan oleh staf marketing.
- 3) *Melakukan* monitoring terhadap *performance* seluruh nasabah yang memperoleh pembiayaan, sehingga terhindar dari pembiayaan yang bermasalah.
- 4) Membina hubungan baik dengan nasabah BPRS.
- 5) Menghimpun dana dan menggali potensi-potensi sumber dana dalam bentuk tabungan maupun deposito.
- 6) Mengorganisir, mengarahkan dan menggerakkan seluruh staf marketing agar bekerja sesuai prosedur dan senantiasa meningkatkan kemampuan/keterampilannya dan mengawasi kualitas pembiayaan agar bank terhindar dari kerugian.
- 7) Memastikan terlaksananya prinsip mengenal masalah (*know your customer*).⁴⁹

f. *Internal Control*

Tugas dan tanggung jawab *Internal Control*, antara lain :

- 1) Memeriksa tiket-tiket transaksi operasional secara harian.
- 2) Memeriksa adanya selisih-selisih pembukuan.
- 3) Menyusun laporan rekonsiliasi secara 2 mingguan.
- 4) Memeriksa kecocokan proofing saldo bulanan.
- 5) Memeriksa pembayaran pajak.
- 6) Memeriksa dokumentasi pembiayaan.
- 7) Menyusun laporan perkembangan pencapaian target.

⁴⁹ Seminar Hati, *Dokumentasi Supervisor Marketing dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

8) Mengevaluasi perkembangan neraca dan laba-rugi usaha.⁵⁰

g. SDM dan Umum

Tugas dan tanggung jawab SDM dan Umum, antara lain :

- 1) Melayani pembayaran terkait dengan kepersonaliaan.
- 2) Membuat tiket-tiket transaksi umum dan personalian.
- 3) Membuat usulan dan melakukan pengadaan ATK, barang cetakan dan berbagai keperluan kantor.
- 4) Memonitor kelayakan kantor, peralatan kerja, dan berbagai pendukung bagi pelaksanaan tugas-tugas karyawan.
- 5) Memonitor pembayaran pajak-pajak, perizinan dan sejenisnya.
- 6) Menyiapkan kontrak-kontrak kerja karyawan dan mengevaluasi fasilitas kesejahteraan karyawan.
- 7) Mengevaluasi disiplin karyawan.
- 8) Membuat proof saldo terkait personalia dan umum.
- 9) Menghitung dan melakukan pembayaran gaji, uang transport, uang makan, THR, Jamsostek dan tunjangan lainnya.
- 10) Membuat teguran terhadap pelanggaran disiplin karyawan.
- 11) Membuat SPP PPh pasal 21 dan PPh pasal 25 dan laporannya.
- 12) Membuat SPT tahunan.

h. Administrasi Pembiayaan

Tugas dan tanggung Administrasi Pembiayaan, antara lain :

- 1) Melakukan *entry* data dan *updating* modul pembiayaan.
- 2) Melakukan *update* data pada kartu pembiayaan.
- 3) Melakukan pencocokan saldo pembiayaan menurut modul pembiayaan dengan GL.
- 4) Mencetak daftar tunggakan pembiayaan sesuai permintaan pimpinan/marketing.
- 5) Membuat perhitungan PPAWD.
- 6) Membuat tunggakan pembiayaan untuk diserahkan kepada marketing.

⁵⁰ Anita Febriana, *Dokumentasi Internal Control dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

- 7) Membuat proof saldo pembiayaan sesuai kolektibilitas.
- 8) Menyusun laporan bulanan ke Bank Indonesia, SID, BMPK, laporan keuangan publikasi.
- 9) Memelihara *safe keeping* dan *loan documentation*.
- 10) Secara berkala bersama audit memeriksa kelengkapan file pembiayaan termasuk agunan.
- 11) Memeriksa legal dokumen apakah telah memenuhi persyaratan untuk pencairan pembiayaan.
- 12) Membuat berbagai laporan terkait dengan data pembiayaan.⁵¹

i. *Accounting*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting*, antara lain :

- 1) Melakukan entry dan data *updating* mutasi *General Ledger* (GL).
- 2) Mencetak neraca/laba rugi dan mutasi harian.
- 3) Melakukan entry dan *updating* data nasabah deposito, tabungan.
- 4) Melakukan pembayaran bagi hasil deposito baik yang melalui bank, penkreditan rekening maupun tunai.
- 5) Melakukan *update* pembayaran cicilan pembiayaan, khususnya yang diterima melalui bank.
- 6) Menyerahkan tiket kepada staf audit untuk pemeriksaan.
- 7) Membuat proof berbagai rekening tagihan dan titipan.
- 8) Membuat proof saldo deposito, tabungan.
- 9) Menyusun laporan bulanan ke Bank Indonesia menyangkut tabungan, deposito dan laporan neraca/laba rugi.
- 10) Membuat SPP bagi hasil Pasal 23 dan pelaporannya.
- 11) Membuat laporan LPS.⁵²

⁵¹ Hari Susanto, *Dokumentasi Administrasi Pembiayaan dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

⁵² Nurazizah, *Dokumentasi Accounting dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

j. Teller

Tugas dan tanggung jawab Teller, antara lain :

- 1) Melayani penyeteroran dan pembayaran tunai sehubungan dengan transaksi tabungan, deposito dan pembiayaan.
- 2) Melakukan pembayaran dan penarikan sehubungan dengan pembayaran biaya-biaya bank, biaya personalia dan umum melalui counter bank.
- 3) Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo neraca harian.
- 4) Menyortir uang sesuai standart penyortiran uang.
- 5) Mengatur jumlah uang tunai tidak melampaui batas asuransi.
- 6) Melaporkan kepada Direktur Operasional terkait dengan keperluan laporan asuransi keuangan.
- 7) Bersama Supervisor Operasional menyimpan uang di khazanah.
- 8) Melakukan posting selisih pembulatan kas ke program GL.⁵³

k. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab *Customer Service*, antara lain :

- 1) Melayani pembukaan tabungan dan deposito.
- 2) Melakukan *entry* data program tabungan.
- 3) Melakukan *entry* data nasabah deposan.
- 4) Membuat *proof* bulanan dan tabungan.
- 5) Membuat *proof* bulanan deposito.
- 6) Membuat tiket pembayaran bagi hasil tabungan dan deposito.⁵⁴

⁵³ Abdul Hayat, *Dokumentasi Teller dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

⁵⁴ Rikhi R. *Dokumentasi Customer Service dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

1. *Account Officer/Marketing*

Tugas dan tanggung jawab *Account Officer*, antara lain :

- 1) Menerima dan mencatat permohonan pembiayaan.
- 2) Memandu nasabah menyusun permohonan pembiayaan.
- 3) Mengevaluasi kelayakan pemberian pembiayaan.
- 4) Melakukan monitoring kelancaran pembiayaan nasabah *account* masing-masing.
- 5) Melakukan *follow-up* kelengkapan data nasabah yang dibutuhkan sesuai prinsip mengenal nasabah (KYC).
- 6) Memastikan dan menagih pembayaran cicilan.
- 7) Menyusun laporan kunjungan.
- 8) Memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 9) Membuat usulan-usulan restrukturisasi pembiayaan apabila diperlukan.
- 10) Membuat surat teguran bagi nasabah yang bermasalah.
- 11) Melakukan kunjungan secara berkala untuk meninjau kelancaran usaha nasabah.
- 12) Melakukan pendekatan kepada calon nasabah yang berpotensi menyimpan dana di Kantor Pusat dalam bentuk tabungan dan deposito.
- 13) Melakukan *follow-up* kelengkapan data nasabah yang dibutuhkan sesuai prinsip mengenal nasabah (*know your customer*)
- 14) Memelihara hubungan dengan nasabah penyimpan dana Kantor Kas.
- 15) Membuat laporan aktivitas harian (khususnya dalam melakukan *solicite*).
- 16) Membuat laporan hasil penghimpunan dana mingguan.
- 17) Membuat rencana penghimpunan dana untuk satu bulan berikutnya.
- 18) Membuat laporan perbandingan antara rencana dan realisasi penghimpunan dana.⁵⁵

⁵⁵ Marwan Siregar, *Dokumentasi Account Officer dari BPRS Puduarta Insani* (Medan: 14 Februari 2019)

B. Pembahasan

1. Peran *Account Officer* Mempengaruhi Jumlah Nasabah Pembiayaan PT. BPRS Puduarta Insani

Peran *Account Officer* dapat diukur dengan pencapaian target masing-masing *Account Officer*. Peran *Account Officer* dapat jadi lebih baik seiring dengan bagaimana pihak bank meningkatkan kualitas karyawannya yaitu dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan, memberikan gaji yang sesuai, memberikan bonus dan tunjangan kesehatan serta memberikan peluang kepada karyawan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Dalam hal ini pihak PT. BPRS Puduarta Insani harus memberikan motivasi, agar kinerja *Account Officer* dapat teraplikasikan dengan maksimal.

Secara sederhana dapat dilihat bahwa semakin banyak jumlah *Account Officer* maka semakin banyak nasabah yang diperoleh dalam hal memasarkan produk pembiayaan. Informasi mengenai produk pembiayaan dapat disampaikan lebih banyak kepada calon nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan. Maka dengan meningkatnya jumlah *Account Officer* maka pihak bank tidak luput dalam meningkatkan kualitas dengan cara mengadakan rapat introspeksi kinerja dan mengadakan pelatihan.⁵⁶

Hasil wawancara Miswanto *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, peran *Account Officer* sesungguhnya yaitu memasarkan produk bank, mencari dan memelihara nasabah, sebagai pihak pengamat pasar, sebagai mitra atau perantara nasabah dengan pihak bank dan juga sebagai pihak menganalisis kredit.⁵⁷

a. Membuktikan Secara Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung yang dapat di rasakan calon nasabah terhadap *Account Officer* berupa pelayanan untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah dan menjadikan penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerja yang ditunjukkan.

⁵⁶ Veitzhal Rival dan Andria Permata Veitzhal, *Islamic Financing Management Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan Nasabah, Praktisi dan Mahasiswa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.39.

⁵⁷ Miswanto, Staff *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Tembung, tanggal 15 Februari 2019.

Bentuk pelayanan fisik yang dimaksudkan dalam *Account Officer* biasanya berupa bagaimana cara memaksimalkan kondisi, fasilitas, kemampuan sehingga menghasilkan suatu bentuk timbal balik secara baik yang dirasakan *Account Officer* maupun nasabah dalam melihat pelayanan yang ditujukan secara langsung.

Menurut hasil wawancara Miswanto *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, *Account Officer* dalam menjalankan perannya harus membuktikan langsung dengan kemampuan menunjukkan prestasi kerja dan pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif, menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai akses data sesuai dengan perkembangan kerja yang dihadapinya, menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, kewibawaan dan dedikasi kerja.⁵⁸

Dalam kaitannya dengan *Account Officer* bukti langsung merupakan salah satu indikator yang sangat berpengaruh bagaimana bentuk kualitas pelayanan bekerja untuk dapat memenuhi kepuasan nasabah/calon nasabah yang diharapkan pihak bank.

b. Mempunyai Kehandalan (*Reability*)

Menurut hasil wawancara Ardi Suwito *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu *Account Officer* yang dapat dilihat dari kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan dengan uraian kerjanya, kehandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai tingkat keterampilan kerja yang dimiliki dalam menjalankan aktivitas yang efisien dan efektif, kehandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan kerja yang dimiliki (*skill*).⁵⁹

⁵⁸ Miswanto, Staff Account Officer di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Tembung, tanggal 15 Februari 2019

⁵⁹ Ardi Suwito, Staff Account Officer di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Tembung, tanggal 15 Februari 2019

Berdasarkan jawaban narasumber, peneliti menganalisis bahwa bentuk kualitas layanan dalam kemampuan dan kehandalan *Account Officer* dapat memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah sesuai dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kehandalan yang diberikan *Account Officer* kepada nasabah, maka semakin tinggi tingkatkepuasan nasabah/calon nasabah PT.BPRS Puduarta Insani.

c. Daya Tanggap yang Cepat (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan keinginan para karyawan *Account Officer* untuk membantu para nasabah/calon nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Tanggap di sini diartikan sebagai bentuk respon *Account Officer* terhadap segala hal yang berhubungan dengan nasabah. Respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara pihak bank dalam menerima permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya ata produk pembiayaan bahkan pelayanan yang diterima oleh nasabah.⁶⁰

Dalam menanggapi nasabah *Account Officer* di beri penjelasan, agar nasabah yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap yaitu :

1. *Account Officer* melayani dan menanggapi nasabah dengan cepat dan tepat.
2. *Account Officer* memberikan arahan dengan bijaksana kepada setiap nasabah untuk mengikuti aturan yang ditetapkan oleh pihak bank.
3. *Account Officer* melayani, mengarahkan dan membujuk nasabah/calon nasabah ketika menghadapi permasalahan yang dianggap tidak sesuai dengan prosedur pihak bank.

Menurut hasil wawancara Ardi Suwito *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, terkait daya tanggap adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada calon nasabah, dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tidak membiarkan calon nasabah menunggu terlalu lama tanpa ada kejelasan dan mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah nasabah yang sesuai dengan yang diinginkan.⁶¹

⁶⁰ Joffie Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Jakarta: Intermedia),h.35.

⁶¹ Ardi Suwito, Staff Account Officer di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Tembung, tanggal 15 Februari 2019

d. Menetapkan Jaminan (*Assurance*)

Dalam bidang pemasaran jaminan (*assurance*) adalah sebuah lembaga keuangan yang usaha utamanya menerima/memasarkan produk pembiayaan, pemindahan risiko dari pihak lain, dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) di antara sejumlah besar nasabahnya. Istilah jaminan dengan berbagai prosedur yang dijadikan bank sebagai acuan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah seperti performa atau kinerja pelayanan *Account Officer* dengan baik dan handal sehingga terbentuk rasa puas dari nasabah.

Jaminan (*assurance*) diatas meliputi kemampuan *Account Officer* atas pengetahuan terhadap produk pembiayaan secara tepat, kualitas keramahmatan, perhatian, dan kesopanan member pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan produk yang ditawarkan kepada nasabah/calon nasabah serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan nasabah dalam memilih produk yang diinginkan.

Menurut hasil wawancara Hari Susanto *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, mengungkapkan secara detail terkait jaminan (*assurance*) itu sebagai pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan *Account Officer* untuk menumbuhkan rasa percaya diri nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Maka peran *Account Officer* di sinilah harus memantau atas pinjaman yang diberikan nasabah agar nasabah dapat memenuhi komitmen atas pinjamannya.⁶²

e. Menunjukkan Rasa Empati

Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan terutama pihak *Account Officer* harus memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan *Account Officer* adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan *Account Officer* untuk mengembangkan dan pemahaman dari masing-masing pihak. Empati membutuhkan adanya saling

⁶² Hari Susanto, Staff Account Officer di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Tembung, tanggal 15 Februari 2019

mengerti antara pihak *Account Officer* dengan nasabah yang melayani dan dilayani agar tercipta suatu hubungan yang *balance* atau selaras dalam bank tersebut.⁶³

Menurut hasil wawancara Hari Susanto *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, empati yang diberikan kepada nasabah itu berupa memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan serta kemauan nasabah. Intinya dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah, mempengaruhi banyak sedikit nya jumlah nasabah pembiayaan, maka pihak *Account Officer* memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan berbagai prosedur yang ada. Adapun yang menjadi acuan dari empati ini berupa akses yang meliputi kemudahan untuk memanfaatkan produk yang ditawarkan kepada calon nasabah, komunikasi artinya mampu berkomunikasi untuk menyampaikan berbagai informasi dari nasabah/calon nasabah atau memperoleh masukan dari nasabah serta memahami para nasabah artinya usaha *Account Officer* untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan jawaban narasumber dengan teori yang ada bahwa empati yang diberikan *Account Officer* kepada nasabah haruslah sesuai dengan prosedur pelayanan pihak bank yang tidak berbelit-belit dalam melayani setiap kebutuhan nasabah, pihak bank mudah untuk dihubungi oleh nasabah, dan *Account Officer* merespon dengan ramah, sopan dan cekatan apa yang diinginkan nasabah dalam memilih produk pembiayaan.

2. Penerapan *Account Officer* Dalam Memberikan Pembiayaan Kepada Nasabah di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Seorang *Account Officer* PT. BPRS Puduarta Insani Tembung dalam memasarkan produk pembiayaan harus memiliki kecakapan menjual (*salesmanship*) yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan, proses awal yang dilakukan *Account Officer* untuk memasarkan produknya adalah dengan membuat perencanaan, usaha apa yang layak untuk dibiayai dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pendanaan.

⁶³ Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga,2008),h.73.

a. Sifat Nasabah (*Character*)

Menurut hasil wawancara dengan pihak *Account Officer* PT. BPRS Puduarta Insani, dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah hal yang pertama di nilai adalah sifat nasabah. *Account Officer* perlu melakukan analisis terhadap calon nasabah dengan tujuan untuk mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar kembali pembiayaan yang telah diterima hingga lunas. Calon nasabah tidak boleh berpredikat penjudi, pencuri, pemabuk, pemakai narkoba atau penipu.

Dalam prakteknya untuk sampai kepada pengetahuan bahwa calon peminjam tersebut mempunyai watak yang baik dan memenuhi syarat sebagai peminjam, tidaklah semuda yang diduga, terutama untuk peminjam/nasabah debitur yang pertama kalinya. Oleh karena itu, upaya penyidikan tentang watak ini pihak *Account Officer* haruslah mengumpulkan data dan informasi dari pihak lain yang dapat dipercaya.⁶⁴

Berdasarkan hasil narasumber, peneliti menganalisis bahwa *character* calon nasabah merupakan sifat atau watak seseorang. Sifat atau watak dari orang yang akan diberikan pembiayaan harus benar-benar dapat dipercaya. Untuk membaca watak atau sifat dari calon debitur dapat dilihat dari latar belakang si nasabah, yang bersifat pribadi. Dari sifat dan watak ini dapat dijadikan suatu ukuran tentang kemauan nasabah untuk membayar.

b. Kemampuan Nasabah (*Capacity*)

Menurut hasil wawancara pihak *Account Officer* PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, untuk mengetahui dimana *capacity* calon peminjam, *Account Officer* dapat memperolehnya dengan berbagai cara, misalnya terhadap nasabah yang sudah dikenalnya, tentu tinggal melihat-lihat dokumen-dokumen, berkas-berkas, arsip dan catatan-catatan yang ada tentang pengalaman-pengalaman pembiayaan yang sudah-sudah. Sedangkan untuk pendang baru biasanya melihat riwayat hidup (biodata) termasuk pendidikan, kursus-kursus dan latihan-latihan yang pernah diikuti dan pengalaman kerja dimasa yang lalu.

Dalam dunia perbankan *capacity* adalah kemampuan nasabah untuk menjalankan usahanya guna memperoleh laba sehingga dapat mengembalikan

⁶⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011),h.120.

pinjaman/pembiayaan dari laba yang dihasilkan. Penilaian ini bermanfaat untuk mengukur sejauh mana calon *mudharib* mampu melunasi utang-utangnya secara tepat waktu, dari hasil usaha yang diperolehnya.⁶⁵

Berdasarkan hasil narasumber, peneliti menganalisis bahwa semakin baik kemampuan keuangan calon nasabah, maka semakin baik kemungkinan kualitas pembiayaan, artinya bahwa pembiayaan yang diberikan bank syariah sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan.

c. Modal Nasabah (*Capital*)

Menurut hasil wawancara dengan pihak *Account Officer* PT. BPRS Puduarta Insani, modal merupakan hal yang sangat penting, karena ada saatnya bank menyaratkan berapa maksimum pinjaman yang wajar dibandingkan dengan total modal yang dimiliki debitur.

Dalam modal sendiri juga akan menjadi pertimbangan bank, sebagai bukti kesungguhan dan tanggung jawab *mudharib* dalam menjalankan usahanya, karena bank ikut menanggung risiko terhadap gagalnya usaha nasabah. Cara yang ampuh untuk mengetahui *capital* dalam perbankan adalah dengan melihat laporan keuangan calon nasabah dan uang muka yang diberikan calon nasabah kepada pihak bank.

Perbandingan antara hasil wawancara dengan narasumber dengan teori yang nyata, peneliti menganalisis bahwa semakin besar uang muka yang dibayarkan oleh calon nasabah, maka semakin meyakinkan bagi BPRS bahwa pembiayaan yang akan disalurkan kemungkinan akan berjalan lancar.

d. Nilai Barang Jaminan (*Collateral*)

Menurut hasil wawancara dengan pihak *Account Officer* PT. BPRS Puduarta Insani, menilai barang jaminan untuk memberikan pembiayaan kepada calon nasabah, *Account Officer* harus mengetahui minat pasar terhadap agunan yang diserahkan oleh calon nasabah. Bila agunan tersebut diminati banyak orang maka *Account Officer* yakin bahwa agunan yang diserahkan calon nasabah mudah diperjualbelikan.

Menurut Ismail, jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun nonfisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang

⁶⁵ Binti Nur Aisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Kalimedia,2008),h.81.

diberikan, bank tidak akan memberikan pembiayaan yang melebihi dari nilai agunan, kecuali untuk pembiayaan tertentu yang dijamin pembayarannya oleh pihak tertentu.⁶⁶

Perbandingan antara kedua pendapat tersebut, peneliti menganalisis bahwa nilai barang jaminan perlu diperhatikan nasabah ketika mereka tidak dapat memenuhi kewajibannya dalam mengembalikan pinjaman dari pihak BPRS. Apabila hal ini terjadi, maka sesuai dengan ketentuan pihak BPRS bisa saja menyita asset yang telah dijanjikan sebelumnya sebagai jaminan.

e. Kondisi Nasabah (*Condition*)

Menilai pembiayaan dengan menilai kondisi ekonomi, sosial, dan politik yang ada sekarang dan prediksi untuk di masa yang akan datang. Penilaian kondisi atau prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik, sehingga kemungkinan pemberian pembiayaan tersebut bermasalah relatif kecil. Kondisi yang harus di perhatikan pihak bank berupa keadaan ekonomi yang akan mempengaruhi perkembangan usaha calon nasabah, kondisi usaha calon nasabah, keadaan pemasaran dari hasil usaha, prospek usaha di masa yang akan datang, dan kebijakan pemerintah yang mempengaruhi industri dimana perusahaan calon nasabah ada didalamnya.⁶⁷

Menurut hasil wawancara dengan pihak *Account Officer* PT. BPRS Puduarta Insani terkait dengan kondisi nasabah sangat berpengaruh terhadap kedua belah pihak, dimana usaha yang dijalankan nasabah sangat tergantung pada kondisi perekonomian baik mikro dan makro. Pihak BPRS juga menghadapi permasalahan yang sama. Maka dari itu untuk memperlancar kerjasama dari kedua pihak perlu adanya untuk memperlancar komunikasi antara nasabah dengan BPRS.

Berdasarkan perbandingan antara teori yang ada dengan jawaban narasumber *Account Officer*, peneliti menganalisis bahwa dengan melihat kondisi nasabah, maka *Account Officer* dapat mengetahui pembayaran nasabah yang dikategorikan sebagai pembiayaan lancar, pembiayaan dalam perhatian khusus, pembiayaan kurang lancar, pembiayaan diragukan, dan pembiayaan macet.

⁶⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014),h.92.

⁶⁷ Sumarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003),h.146.

3. Faktor-faktor Mempengaruhi *Account Officer* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi jumlah nasabah tidak meningkat di BPRS Puduarta Insani merupakan faktor penyebab tinggi rendahnya jumlah nasabah. diantara faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

a. Minat Nasabah

Keinginan seseorang untuk melakukan perilaku sebelum mengambil keputusan, dengan adanya minat nasabah untuk melakukan tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akan dilakukan. Minat seorang nasabah juga salah satu yang menjadi faktor *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah, minat nasabah bisa di pengaruhi oleh selera nasabah, maupun keadaan ekonomi nasabah.

b. Produk Bank

Produk bank juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan nasabah tidak meningkat. Dalam pemasaran produk kepada nasabah tanpa adanya produk, pemasaran tidak akan berjalan lancar. Apabila produk yang ditawarkan *Account Officer* disukai nasabah maka dapat meningkatkan jumlah nasabah, begitu pun sebaliknya. Produk bank itu sendiri juga dipengaruhi oleh fitur bank, system bagi hasil produk, sistem pembayaran produk, dan keunggulan produk

c. Sarana Prasarana

Apabila sarana dan prasarana yang diberikan pihak bank kepada *Account Officer* memadai, maka akan dapat memudahkan *Account Officer* dalam bekerja, karena faktor sarana dan prasarana sebagai faktor pendukung dalam hal meningkatkan nasabah dalam menggunakan produk-produk pembiayaan.

Hasil wawancara dengan Miswanto pihak *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung terkait faktor yang menjadi penghambat AO dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan adalah faktor sarana dan prasarana, faktor jumlah nominal target pencapaian dan faktor pesaing bank lain.⁶⁸

⁶⁸ Miswanto, Staff Account Officer di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Tembung, tanggal 15 Februari 2019

4. Strategi *Account Officer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan

Strategi *Account Officer* dalam meningkatkan nasabah adalah upaya atau cara yang dilakukan *Account Officer* untuk meningkatkan nasabah pembiayaan PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Strategi yang dilakukan *Account Officer* yang digunakan untuk meningkatkan nasabah pembiayaan adalah sebagai berikut:

a. Melakukan Kegiatan Promosi

Aktivitas *Account Officer* dalam menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk, dan mengingatkan agar pasar bersedia menerima, membeli serta loyal pada produk yang ditawarkan/pasarkan oleh penjual terhadap produknya.⁶⁹

b. Sikap *Account Officer* dalam Melayani Nasabah

Sikap *Account Officer* dalam bertemu langsung dengan calon nasabah sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah. Sikap *Account Officer* dalam melayani nasabah harus sesuai dengan pedoman serta aturan yang ditetapkan oleh pihak PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

Faktor pelayanan juga sangat penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah untuk memilih serta menggunakan produk-produk BPRS. Pelayanan BPRS yang baik akan menciptakan simpatik, baik dari masyarakat maupun dari BPRS saingan. Pelayanan prima juga merupakan sikap melayani sepenuh hati.

Dalam wawancara dengan Ardi Suwito pihak *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, strategi yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan adalah dengan melakukan kegiatan promosi, mengikuti seminar, mengikuti pelatihan dan pengembangan.⁷⁰

⁶⁹ Adiwarmarman Karim, *Bank Islam* (Jakarta: Grafindo Persada, 2007),h.58-60.

⁷⁰ Ardi Suwito, Staff *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Tembung, tanggal 15 Februari 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan tentang peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan, maka dapat disimpulkan :

1. Bahwa peran *Account Officer* sangat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Adapun yang menjadi acuan dalam pelayanan *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan membuktikan secara langsung, mempunyai kehandalan, daya tanggap yang cepat, mampu menetapkan jaminan serta menunjukkan rasa empati.
2. Faktor yang menjadi penghambat jumlah nasabah pembiayaan tidak meningkat adalah produk bank, minat nasabah, dan promosi yang kurang adapun faktor yang mempengaruhinya yaitu faktor sarana dan prasarana, faktor pesaing dari bank lain serta faktor jumlah nominal target pencapaian.
3. Bahwa langkah dan strategi yang harus di lakukan *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung pelayanan kepada nasabah, menawarkan produk kepada calon nasabah untuk meningkatkan jumlah nasabah pihak *account officer* hanya menonjolkan keunggulan dan menutupi kelemahan produk sehingga calon nasabah terpikat untuk memilih produk yang ditawarkan,

Sebagaimana yang telah dijabarkan mengenai peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan, peneliti menyimpulkan hasil penelitian ini adalah bahwa peran *Account Officer* sebagai tolak ukur bank dalam menentukan keberhasilan, dengan kata lain semakin banyak presentasi jumlah nasabah yang menggunakan produk bank tersebut, maka semakin bagus eksistensi PT. BPRS Puduarta Insani dalam menjalankan fungsi dan tugasnya dalam menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat sehingga peran *Account Officer* sangat berpengaruh secara keseluruhan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disimpulkan dalam penelitian yang berjudul “Peran *Account Officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung adalah sebagai berikut :

1. PT. BPRS Puduarta Insani harus memberikan pelatihan, motivasi, serta meningkatkan sarana dan prasarana *Account Officer* yang berguna untuk meningkatkan kualitas kinerja *Account Officer*.
2. PT. BPRS Puduarta Insani Tembung harus memperhatikan tingkat kesejahteraan *Account Officer*, karena hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas kinerja para *Account Officer*.
3. PT. BPRS Puduarta Insani Tembung harus selektif dalam mencari dan memilih *Account Officer*, agar pihak BPRS benar-benar mendapatkan *Account Officer* yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Kitab

- Abu Bakar al-Baihaqi, *Sunan al-Kubra*, (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiah 1424 H-2003 M.
- Arifin, Zainul. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Tangerang: Pustaka Alvabet, 2012.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo, 2011.
- Azuar, Juliandi. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Medan: Umsu Press, 2015
- Departemen Agama Islam, *Al-Aliyy: Al-Quran dan Terjemahnya* Bandung: CV. Diponegoro.
- Djohan, Warman. *Kredit Bank Alternatif Pembiayaan dan Pengajuannya*, Jakarta: Mutiara Sumber Widya, 2000.
- Emzir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT.Raja Grafindo 2012.
- Furywardhana, Firdaus. *Akuntansi Syariah di Lembaga Keuangan*, Jakarta: Guepedia, 2010.
- Herdiansyah, Haris *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, cet.1 Jakarta: Kencana, 2011.
- Jusuf, Joffie. *Panduan Dasar untuk Account Officer*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997.
- Jusuf, Jopie, *Analisis Kredit untuk Credit Account Officer*, Jakarta : Gramedia. 2014.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- _____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Laksamana, Yusak. *Panduan Praktis Account Officer Bank Syariah*, Jakarta: Quanta, 2009.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Nanindita Offset, 1983.
- Mondy, Wayne, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2008.

- Nurhayati, Sri. *Akuntansi Syariah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Organianus, Yan. *Moralitas Islam Dalam Ekonomi dan Bisnis* Bandung: Penerbit Marja, 2012.
- Quthib, Sayyid. *Tafsir Ayat-ayat Riba*, Lahore: Islamic Publication, 1951.
- Rivai, Veitzhal, dan Andria, Permata. *Islamic Financial Management: Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi dan Mahasiswa*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Shakeh, Abdul Rahman, dan Abdul Wahah, Muhib. *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Setevan. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S, 1989.
- Suadi, Amran. *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Penemuan dan Kaidah Hukum*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabet. 2009.
- _____, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- _____, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Usman, Rachmadi. *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia (Implementasi dan Aspek Hukum)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2009.
- Zulkifli, Sumarto. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2003

Sumber Lain

Lusian, Sova et.al, “Analisis Faktor-faktor Penyebab Pembiayaan Bermasalah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ZYZ Periode 2009-2013,” dalam *Finance and Banking*, volume. 16.

Nasrullah. *Pengaruh Account Officer terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah*. Skripsi. Jakarta : Program Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2013

Undang-undang No.21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*.

Vidya, Metayunika. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi : Program Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. 2013

Daftar Pertanyaan Wawancara Account Officer di PT. BPRS
Puduarda Insani Tembung

Narasumber : Miswanto

Jabatan : *Account Officer*

1. Apa saja peran dan fungsi *Account Officer* di BPRS Puduarda Insani Tembung ?
2. Apakah AO mempunyai strategi tersendiri/sudah ditetapkan oleh BPRS dalam melaksanakan tugas sebagai AO ?
3. Apabila sudah ditetapkan oleh pihak BPRS Puduarda Insani, apa saja strategi tersebut ?
4. Apakah target pencapaian yang ditetapkan oleh pihak BPRS Puduarda Insani dapat berubah ?
5. Bagaimana pihak AO meningkatkan dan mempertahankan target pencapaian ?
6. Apakah ada faktor yang menjadi kelemahan/penghambat AO dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan ?
7. Bagaimana strategi AO dalam mengatasi kelemahan tersebut ?
8. Apakah BPRS Puduarda Insani mempunyai strategi khusus dalam mengatasi kelemahan-kelemahan yang dihadapi oleh pihak AO ?

Hasil Wawancara *Account Officer* di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Narasumber : Miswanto

Jabatan : *Account Officer*

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja peran dan fungsi <i>Account Officer</i> di BPRS Puduarta Insani Tembung ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Memasarkan produk bank b. Mencari serta memelihara nasabah c. Sebagai pihak pengamat pasar d. Sebagai mitra atau perantara nasabah dengan pihak bank e. Sebagai pihak menganalisis kredit
2.	Apakah AO mempunyai strategi tersendiri/sudah ditetapkan oleh BPRS dalam melaksanakan tugas sebagai AO?	Sudah ditetapkan berdasarkan SOP khususnya dalam mencari atau menjaga hubungan nasabah serta strategi berhadapan langsung dengan nasabah. Pihak AO juga diwajibkan memiliki strategi khusus dalam mempermudah kerjanya dan strategi tersebut merupakan tolak ukur AO tersebut dikatakan profesional atau tidak profesional
3.	Apabila sudah ditetapkan oleh pihak BPRS Puduarta Insani, apa saja strategi tersebut ?	<ul style="list-style-type: none"> a. Strategi dalam mencari, memperoleh informasi serta melayani nasabah. b. Strategi berbicara, etika, moral serta tata krama dalam melayani nasabah c. Strategi dalam penampilan d. Mengutamakan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadi
4.	Apakah target pencapaian yang ditetapkan oleh pihak BPRS Puduarta Insani dapat berubah ?	Dapat berubah, atas perintah kantor pusat karena target pencapaian itu mengacu pada : <ul style="list-style-type: none"> a. Kondisi finansial bank b. Kondisi tingkat bagi hasil c. Kondisi ekonomi secara global
5.	Bagaimana pihak AO meningkatkan dan mempertahankan target pencapaian?	<ul style="list-style-type: none"> 1) Tidak mudah lelah dalam bersikap inovasi untuk melakukan promosi 2) Melakukan sosialisasi 3) Optimis, percaya diri, dan bekerja keras 4) Menjalin hubungan baik dengan nasabah 5) Menyampingkan urusan nasabah daripada urusan pribadi

6.	Apakah ada faktor yang menjadi kelemahan/penghambat AO dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor sarana dan prasarana 2. Faktor jumlah nominal target pencapaian 3. Faktor pesaing bank lain
7.	Bagaimana strategi AO dalam mengatasi kelemahan tersebut ?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Belajar dan sharing dengan AO yang berpengalaman 2) Mengikuti seminar 3) Mengikuti pelatihan 4) Membaca buku tentang <i>account officer</i>
8.	Apakah BPRS Puduarta Insani mempunyai strategi khusus dalam mengatasi kelemahan-kelemahan yang dihadapi oleh pihak AO ?	<p>Iya, PT BPRS Puduarta Insani Tembung memiliki strategi antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengadakan pelatihan kerja 2) Memberikan motivasi dan arahan pada saat upacara dimulai 3) Meningkatkan kesejahteraan AO 4) Mengadakan ujian tes agar wawasan AO dapat terjaga 5) Meningkatkan fasilitas serta sarana dan prasarana bagi AO







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada : Yth Dekan Fai UMSU
 Di
 Tempat

24 Saffar 1440 H
 02 November 2018 M



Dengan Hormat
 Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurmala Sari
 Npm : 1501280023
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Kredit Kumalatif : 3,62
 Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Peran Account Officer dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung	5/11-'18 	Selamat Pohan 	
2	Analisis Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan pada BMT Kube Sejahtera 001 Percut Sei Tuan			
3	Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai pada BMT Masyarakat Madani Sumut			

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

(Nurmala Sari)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



Unggul Cinta & Kepercayaan

Ini menjadi surat resmi berdasarkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurmala Sari
 NPM : 1501280023
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA
 Judul Skripsi : Analisis Peran *Account Officer* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
25/12/2019	Bimbingan untuk observasi.	[Signature]	
28/12/2019	Pembahasan Bab IV.	[Signature]	
4/1/2020	pembahasan di penerapan.	[Signature]	
6/1/2020	HCC. untuk sidang proposal. 6/1/2020	[Signature]	Selamat

Medan, 5-13-2019

Diketahui/Discetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan, S.Ag, MA



Unggul Genta & Cengeng

Dia menepati sumpah sebagai dosen dan langganannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Nurmala Sari
 NPM : 1501280023
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Jenjang : SI (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA
 Judul Skripsi : Analisis Peran Account Officer dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
13/11-2018	1) LBM diperbaiki karena letak masalah belum ada. 2) Fokus kepada masalah. 3) Identifikasi masalah diperbaiki.		
19/11-2018	1) LBM belum sempurna. 2) Identifikasi juga perlu diperbaiki.		
3/12-2018	lanjut ke Bab II dan III		
11/12-2018	Buat indikator dari masing-masing variabel tersebut, buat berdasarkan kajian ilmiah (sumbernya).		

Medan, 28 - 12 2018

Diketahui/Disetujui

Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal

Selamat Pohan, S.Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Berprestasi Berprestasi
Wujud Berprestasi Berprestasi



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Nurmala Sari
 NPM : 1501280023
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si
 Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, S.Ag, MA
 Judul Skripsi : Analisis Peran *Account Officer* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
13/12-2018	1) Indikator dan variabel masih perlu diperbaiki. 2) Bab II perlu penjelasan dan dipelajari bukan hanya sekedar kutipan.		
27/12-2018	1) penulisan daftar pustaka di perbaiki. 2) perbaiki format penulisan.		
28/12-2018	ACC - Untuk di seminarakan.		

Medan, 28 - 12 2018

Diketahui/Disetujui
 Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal

Selamat Pohan, S.Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila membawa surat ini agar diketahui
 Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang diselenggarakan pada hari Rabu, 23 Januari 2019 M, menerangkan bahwa :

Nama : Nurmala Sari
 Npm : 1501280023
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Proposal : Analisis Peran *Account Officer* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi.

Medan, 23 Januari 2019

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Sekretaris Program Studi

(Khairunnisa, MM)

Pembimbing

(Selamat Pohan, S.Ag., MA)

Pembahas

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I

Zulfani, S.PdI, M.A



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bila menerima surat ini agar disetujui
 Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pada hari ini Rabu, 23 Januari 2019 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Manajemen Bisnis Syariah menerangkan bahwa :

Nama : Nurmala Sari
 Npm : 1501280023
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Proposal : Analisis Peran *Account Officer* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	- cover dan berita acara sesuaikan dengan buku panduan. - Daftar isi sesuaikan dengan panduan, daftar tabel & gambar sesuaikan.
Bab I	- sub bab sesuaikan dengan buku panduan skripsi
Bab II	- Tambahkan teori yang sesuai dengan rumusan masalah. - Tuliskan perbedaan penelitian terdahulu dya yang akan diteliti.
Bab III	- sub bab metode juga sesuaikan dengan buku panduan.
Lainnya	
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 23 Januari 2019

Tim Seminar

Ketua

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Sekretaris

Khairunisa, MM

Pembimbing

(Selamat Pohan, S.Ag., MA)

Pembahas

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)



UMSU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SUMATERA UTARA

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Baari No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 19 /II.3/UMSU-01/F/2019
Lamp : -
Hal : Izin Riset

24 J Awal 1440 H
30 Januari 2019 M

Kepada Yth : Pimpinan PT BPRS Puduarta Insani Tembung
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : Nurmala Sari
NPM : 1501280023
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Peran Account Officer dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Zailani, S.Pd.I, MA

CC. File

Tembung : 12 Februari 2019 M/ 07 Jumadil Akhir 1440 H
Nomor : 042/DIR/PI/II/2019
Lampiran :-
Perihal : Izin Riset Mahasiswi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Agama Islam UMSU
Jl. Kapten Muchtar Basri No. 3
Medan 20238

Assalamu'alaikum wr. wb.

Menunjuk surat Dekan Fakultas Agama Islam No. 19./IL3/UMSU-01/F/2019 tertanggal 30 Januari 2019 perihal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat memberi izin riset kepada mahasiswi:

Nama : **Nurmala Sari**
NPM : 1501280023
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas/Jurusan : Agama Islam/Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : *Analisis Peran Account Officer dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung*

Selanjutnya kami minta mahasiswa tersebut mengikuti ketentuan sebagai berikut:

1. Mahasiswa tersebut diwajibkan menjaga kerahasiaan bank sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah;
2. Hasil penelitian tersebut digunakan khusus untuk keperluan akademik;
3. 1 (satu) copy hasil penelitian diserahkan kepada PT BPRS Puduarta Insani.

Demikian surat ini kami sampaikan, terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

PT BPRS Puduarta Insani




Mailiswari, SE., MA
Direktur Utama

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Nurmala Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Riau, 09 Juli 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : MAS AL-Manaar Pulu Raja
Alamat : Desa Batu Anam, Dusun III, Kecamatan
Rahuning
No.Tlp/ Hp : 082237555649

Nama Orang Tua

Ayah : Sujono
Ibu : Kuswati
Alamat : Desa Batu Anam, Dusun III, Kecamatan Rahuning

Pendidikan

Tahun 2003-2009 : SD SWASTA MUARA TIGA
Tahun 2009- 2012 : SMP NEGERI 1 AIRBATU
Tahun 2012-2015 : MAS AL-MANAAR PULU RAJA
Tahun 2015-2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Nurmala Sari