

**STRATEGI DAN PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM
PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN
MUDHARABAH**

(Studi Kasus Pada BSI KCP Gunung Tua)



SKRIPSI

*Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**BIMA AZHARI PANE
NIM.19 401 00219**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**STRATEGI DAN PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM
PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN
PEMBIAYAAN MUDHARABAH
(Studi Kasus Pada BSI KCP Gunung Tua)**



PROPOSAL SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**BIMA AZHARI PANE
NIM. 19 401 00219**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**STRATEGI DAN PERAN ACCOUNT OFFICER
DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN
PEMBIAYAAN MUDHARABAH
(Studi Kasus Pada BSI KCP Gunung Tua)**



SKRIPSI

*Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**BIMA AZHARI PANE
NIM.19 401 00219**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I


Dr.Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M

NIP. 19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II


Sry Lestari M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

Hal : Skripsi
An. Bima Azhari Pane

Padangsidimpuan, 15 Desember 2025

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syahada Padangsidimpuan
di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Bima Azhari Pane yang berjudul **Strategi dan Peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan Mudrabah (Studi Kasus Pada BSI KCP Gunung Tua)**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawab-kan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

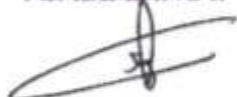
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



Sry Lestari M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Bima Azhari Pane**
NIM : **19 401 00219**
Fakultas/Prodi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Strategi dan peran *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan Mudharabah Studi kasus Pada BSI KCP Gunung Tua.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan |^c Desember 2025
Saya yang Menyatakan,



Bima Azhari Pane
NIM. 19 401 00219

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Bima Azhari Pane
NIM : 19 401 00219
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universit Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-ekslusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Strategi dan peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan Mudharabah Studi kasus Pada BSI KCP Gunung Tua.”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan
Pada tanggal : 15 Desember 2025
Yang menyatakan,



Bima Azhari Pane
NIM. 19 401 00219



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPuan
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022 Website: uinsyohada.ac.id

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA	: BIMA AZHARI PANE
NIM	: 19 401 00219
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Strategi Dan Peran <i>Account Officer</i> Dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan <i>Mudhrabah</i> Studi Kasus Pada BSI KCP Gunung Tua

Ketua

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIDN.2025 057902

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.Si
NIDN.2020 077902

Anggota

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si
NIDN.2025 057902

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.Si
NIDN.2020077902

Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019 108602

Lismawati Hasibuan, M.Si
NIDN. 2023 058102

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di	: Padangsidimpuan
Hari/Tanggal	: Jum'at, 19 Desember 2025
Pukul	: 08.30 s/d Selesai
Hasil/Nilai	: Lulus/ 77,7 (B)
Indeks Predikat Kumulatif	: 3,49
Predikat	: Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sibitang Kota Padang Sidempuan 22733 Telepon (0634) 22080
Faximili (0634) 24022 Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

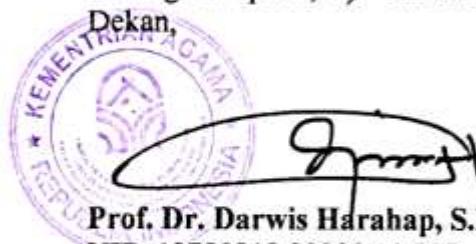
Judul Skripsi : Strategi Dan Peran *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan *Mudharabah* (Studi Kasus Pada BSI KCP Gunung Tua)

Nama : BIMA AZHARI PANE
NIM : 19 401 00219

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 24 Januari 2026

Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Bima Azhari Pane
NIM : 1940100219
Judul : Strategi dan Peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus Pada BSI KCP Gunung Tua)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi dan peran Account Officer (AO) dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan mudharabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Tua. Pembiayaan mudharabah merupakan salah satu produk pembiayaan berbasis bagi hasil yang memerlukan analisis kelayakan secara tepat guna meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Peran AO menjadi sangat strategis karena berfungsi sebagai penghubung antara pihak bank dengan nasabah sekaligus bertanggung jawab dalam melakukan pemasaran, analisis kelayakan, pengawasan, serta pengendalian risiko pembiayaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari 3 orang pegawai BSI KCP Gunung Tua, yaitu Account Officer dan CBRM, serta 6 orang nasabah pembiayaan mudharabah. Analisis data dilakukan secara induktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber sebagai teknik uji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Account Officer dalam menentukan kelayakan pembiayaan mudharabah dilakukan melalui pendekatan personal, survei langsung ke lokasi usaha, analisis karakter nasabah, serta penggunaan prinsip analisis 5C (Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition) dan 5P (*Plan, Pattern, Position, Perspective, dan Play*). Selain itu, AO juga menerapkan strategi komunikasi persuasif, menjaga hubungan baik dengan nasabah, serta melakukan monitoring usaha secara berkala untuk meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti minimnya informasi dari calon nasabah, kelengkapan berkas yang kurang, penyalahgunaan dana pembiayaan, serta keterbatasan SDM di kantor cabang yang berdampak pada lamanya proses analisis dan pengajuan pembiayaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran AO sangat penting dalam memastikan kelayakan pembiayaan mudharabah melalui strategi analisis yang terstruktur dan penerapan prinsip kehati-hatian. Diharapkan manajemen BSI KCP Gunung Tua dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memperkuat pelatihan AO dan memperbaiki sistem informasi debitur.

Kata Kunci: Strategi, Peran Account Officer, Kelayakan Pembiayaan, Mudharabah, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

Name : *Bima Azhari Pane*
Reg. Number : *1940100219*
Thesis Title : *Strategy and Role of Account Officer in Determining the Feasibility of Mudharabah Financing (Case Study on BSI KCP Gunung Tua)*

This study aims to analyze the strategies and roles of Account Officers (AOs) in determining the feasibility of mudharabah financing applications at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Tua. Mudharabah financing is a profit-sharing financing product that requires accurate feasibility analysis to minimize the risk of non-performing loans. The role of the AO is very strategic because they serve as a liaison between the bank and customers and are responsible for marketing, feasibility analysis, supervision, and financing risk control. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was conducted through interviews, observation, and documentation. The research subjects consisted of three BSI KCP Gunung Tua employees, namely Account Officers and CBRMs, as well as six mudharabah financing customers. Data analysis was conducted inductively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing with source triangulation as a data validity test technique. The results show that the Account Officer's strategy in determining the feasibility of mudharabah financing is carried out through a personal approach, direct surveys of business locations, customer character analysis, and the use of the 5C and 5P (Plan, Pattern, Position, Perspective, dan Play) analysis principle (Character, Capacity, Capital, Collateral, and Condition). In addition, the AO also implements persuasive communication strategies, maintains good relationships with customers, and conducts regular business monitoring to minimize the risk of problematic financing. However, in practice, several obstacles were still encountered, such as a lack of information from prospective customers, incomplete files, misuse of financing funds, and limited human resources at branch offices, which resulted in lengthy analysis and financing application processes. This study concludes that the role of AOs is very important in ensuring the feasibility of mudharabah financing through structured analysis strategies and the application of prudential principles. It is hoped that the management of BSI KCP Gunung Tua can improve service quality by strengthening AO training and improving the debtor information system.

Keywords: *Strategy, Role of Account Officer, Financing Feasibility, Mudharabah, Bank Syariah Indonesia.*

ملخص البحث

الاسم	: بن بيماء أزهري باني
رقم التسجيل	: ١٩٤٠١٠٠٢١٩
عنوان البحث	: استراتيجيات وأدوار موظفي الحسابات في تحديد جدوى التمويل المودوري (دراسة حالة في بنك الشريعة إندونيسيا، فرع غونونغ توا)

تحدد هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات وأدوار موظفي الحسابات في تحديد جدوى طلبات التمويل بالمضاربة في فرع بنك الشريعة الإندونيسي في غونونغ توا. التمويل بالمضاربة هو منتج تمويلي قائم على تقاسم الأرباح يتطلب تحليلًا دقيقًا للجدوى لتقليل مخاطر القروض المتعثرة. دور موظفي الحسابات استراتيجي للغاية لأنهم يعملون كحلقة وصل بين البنك والعملاء، كما أنهم مسؤولون عن التسويق وتحليل الجدوى والإشراف ومراقبة مخاطر التمويل. تستخدم هذه الدراسة طريقة نوعية مع نجح وصفي. تم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق. وتتألفت عينة البحث من ثلاثة موظفين في فرع بنك الشريعة الإندونيسي في غونونغ توا ، وهم موظفو الحسابات وموظفو ، بالإضافة إلى ستة عملاء تمويل المضاربة. تم تحليل البيانات بشكل استقرائي من خلال تقليل البيانات وعرضها واستخلاص النتائج باستخدام تقنية ثبات المصادر كأسلوب لاختبار صحة البيانات. تظهر النتائج أن استراتيجية موظف الحسابات في تحديد جدوى تمويل المضاربة يتم تنفيذها من خلال نجح شخصي، ومسوحات مباشرة لموقع الأعمال، وتحليل شخصية العملاء، واستخدام مبدأ تحليل ٥ (الشخصية، والقدرة، ورأس المال، والضمادات، والظروف). بالإضافة إلى ذلك، يطبق موظف الحسابات أيضًا استراتيجيات اتصال مقنعة، ويحافظ على علاقات جيدة مع العملاء، ويقوم بمراقبة الأعمال بانتظام لتقليل مخاطر التمويل المشكوك فيه. ومع ذلك، واجهت الدراسة في الممارسة العملية عدة عقبات، مثل نقص المعلومات من العملاء المحتملين، وعدم اكتمال الملفات، وسوء استخدام أموال التمويل، ومحذودية الموارد البشرية في الفروع، مما أدى إلى إطالة مدة عمليات التحليل وتقدسم طلبات التمويل. تخلص هذه الدراسة إلى أن دور موظفي الحسابات مهم جدًا في ضمان جدوى التمويل بالمضاربة من خلال استراتيجيات التحليل المنظمة وتطبيق المبادئ الاحترازية. ومن المأمول أن تتمكن إدارة فرع بنك الشريعة الإندونيسي في غونونغ توا من تحسين جودة الخدمة من خلال تعزيز تدريب موظفي الحسابات وتحسين نظام معلومات المديدين.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، دور موظف الحسابات، جدوى التمويل، المضاربة، بنك الشريعة الإندونيسي.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Strategi dan Peran Account Officer Dalam penentuan kelayakan Pengajuan Pembiayaan Mudharabah studi kasus pada BSI KCP Gunung Tua**” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UIN SYAHADA).

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaiannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

Padangsidimpuan (UIN SYAHADA) serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UIN SYAHADA), Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr.Sarmiana Batubara M.A sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadillah Nastion, M.Pd. sebagai Sekretaris Prodi Perbankan Syariah. serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UIN SYAHADA)
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S Pd., M.M selaku Pembimbing I peneliti ucapan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, bantuan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan

skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan. *Jazakallah khairon Pak*

5. Ibu Sry Lestari M.E.I selaku Pembimbing II peneliti ucapan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UIN SYAHADA) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UIN SYAHADA) yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Alm Syaparuddin Pane, semoga beliau ditempatkan di tempat yang paling mulia disisi Allaah SWT dan Ibunda tercinta Miyanni Ritonga yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus

mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan doa yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

9. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Abang saya Ary Ananda Pane S.H dan Adik saya Alwi Fajar Pane yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada saudara-saudari serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

10.Terima kasih kepada sahabat-sahabat PBAK Parnaungan Siregar S.E, Aftar siregar S.E, Kevin Ariadi Siregar dan sahabat lainnya Tim hammasa dan tim Nusantara yang tidak dapat disebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan serta bantuan, semangat dan doa kepada peneliti agar tidak berputus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.

11.Serta terima kasih kepada kawan- kawan seperjuangan Perbankan Syariah 6 angkatan 19 yang selalu berjuang bersama- sama, berlomba-lomba dalam kebaikan dan saling menghargai satu sama lain. Rekan rekan kkl dusun bangun jadi kota pinang,dan rekan rekan magang BSI Gunung Tua, Harapan saya mudah- mudahan apa yang kita cita- citakan tercapai dan kelak nantinya akan menjadi orang yang sukses (aamiin allahumma aamiin).

12.terima kasih juga kepada teman teman saya yang berada di dusun Bangun Jadi Kota pinang yang pernah berperan melaksanakan KKL didusun tersebut semoga teman teman disana sehat wal afiat dan dilindungi allah SWT.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersesembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidimpuan, Desember 2025
Peneliti,

BIMA AZHARI PANE
NIM: 19 401 00219

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ُ	Nun	N	En
ِ	Wau	W	We
ُ	Ha	H	Ha
َ	Hamzah	..’ ..	Apostrof
ِ	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—̄	Kasrah	I	I
—̄̄	ḍommah	U	U

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ِ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ُِ	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
....اأ ..ا ..أ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ى ..ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
....و ..و	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ج. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan

antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fit'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf 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. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

I. Tajwid

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN**HALAMAN JUDUL****HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING****SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING****LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI****LEMBAR PENGESAHAN DEKAN/DIREKTUR****ABSTRACT** i**ABSTRAK** ii**ARABIC ABSTRACT** iii**KATA PENGANTAR** iv**DAFTAR ISI.....** xii**DAFTAR TABEL** xiv**DAFTAR GAMBAR.....** xv**BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	14
C. Batasan Istilah.....	14
D. Rumusan Masalah.....	16
E. Tujuan Penelitian.....	16
F. Manfaat Penelitian.....	17
G. Sistematika Pembahasan.....	17

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	19
a. Strategi.....	19
1) Pengertian strategi	19
2) Tingkatan strategi	22
b. Peran	23
1) Pengertian peran	23
2) Jenis-jenis Peran	24
c. <i>Account Officer</i>	25
1) Pengertian <i>Account officer</i>	25
2) Fungsi dan tugas <i>Account Officer</i>	26
3) Peran <i>Account Officer</i>	28
4) SOP <i>Account Officer</i>	29
d. Kelayakan.....	30
1) Pengertian Kelayakan.....	30
2) Prinsip Kelayakan	31
e. Pembiayaan Mudharabah	32
1) Pengertian Mudharabah.....	32
2) Rukun dan syarat pembiayaan mudharabah.....	34

3) Jenis jenis pembiayaan mudharabah	35
4) Manfaat pembiayaan mudhrabah.	36
5) Prosedur pembiayaan mudhrabah di Bsi	37
B. Kajian Penelitian Terdahulu..	40

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi Penelitian	55
B. Jenis penelitian	55
C. Subyek Penelitain	56
D. Sumber data	56
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Teknik pengecekan keabsahan data.....	59
G. Teknik pengolahan dan analisis data	59

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	63
B. Deskripsi Data Penelitian	73
C. Pengolahan dan analisis data	78
D. Pembahasan Hasil penelitian.	83
E. Keterbatasan Penelitian	85

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN - LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Daftar Tabel

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu45

Tabel IV.1 Hasil uji wawancara dengan pegawai BSI KCP Gunng Tua79

Tabel IV.2 Hasil uji wawancara dengan nasabah BSI KP Gunung Tua82

Daftar Gambar

Gambar IV.1 Struktr organisasi PT.Bank Syariah Indonesia kcp Gunung Tua...	71
Gambr IV.2 Hasil uji wawancara pegawai BSI KCP Gunung Tua informan 1-3.	78
Gamba IV.3 Hasil uji wawancara Nasabah informan 4-9.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern ini, perbankan Islam telah menjadi fenomena global, termasuk di negara-negara yang tidak berpenduduk mayoritas muslim, yang pertumbuhannya sangat mengesankan. Sejak awal dasawarsa 1970-an, umat Islam di berbagai negara telah berusaha untuk mendirikan bank Islam. Tujuannya, pada umumnya, adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip syariah Islam dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Di Indonesia pertumbuhan dan perkembangan perbankan Islam juga tumbuh semakin pesat. Krisis keuangan global di satu sisi telah membawa hikmah bagi perkembangan perbankan Islam. Masyarakat dunia, para pakar, dan pengambil kebijakan ekonomi, tidak saja melirik tetapi lebih dari itu mereka ingin menerapkan konsep Islam secara serius.¹

Lembaga Keuangan Syari'ah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya dengan berlandaskan prinsip syari'ah Islam. Lembaga keuangan terdiri dari lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank, lembaga keuangan bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kelancaran kegiatan usahanya dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Pada umumnya bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta

¹ Veithzal Rivai dan Rifki Ismal, *Islamic Risk Management For Islamic Banking* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 206.

peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah². Di antara lembaga keuangan non bank adalah Asuransi, Pegadaian, Reksa Dana, Dana Pensiun, Pasar Uang dan Valas, Pasar Modal, Leasing dan Koperasi atau BMT.

Adapun Pembiayaan yang diajarkan dalam ajaran islam tercantum pada surah *Al-Baqarah* ayat 280 yang berbunyi :

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرْهُ إِلَى مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ

تَعْلَمُونَ ﴿٦٨﴾

Artinya: Jika dia (orang yang berutang itu) dalam kesulitan, berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Kamu bersedekah (membebaskan utang) itu lebih baik bagimu apabila kamu mengetahui –Nya (Q.S *Al-Baqarah* 2/280)³

Dan di dalam penafsirannya Tafsir as-Sa'di / Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, pakar tafsir abad 14 H yakni :Dan jika orang yang berhutang itu dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan.” Maksudnya, apabila ia memikul hutang itu dalam keadaan sulit dan tidak mampu menunaikan hutangnya, maka wajiblah atas yang memiliki piutang itu menanggungkannya hingga kondisinya lapang. Dan piutang bagi orang yang berhutang itu wajib apabila telah mendapatkan kadar hutangnya dengan jalan apapun yang mubah agar segera melunasi hutangnya itu. Apabila pemilik piutang itu sedekah kepadanya dengan memaafkan hutang itu semua atau sebagianya, maka itu lebih baik baginya, dan akan mudah bagi seorang hamba untuk konsisten terhadap perkara-perkara syairat dan majauhi praktik-praktik riba serta berbuat kebajikan kepada orang yang sedang sulit. Semua itu karena pengetahuannya bahwa suatu hari nanti dirinya akan kembali kepada Allah dan akan di penuhi baginya amalnya tersebut, dan Allah tidak akan menganiaya dirinya sedikitpun, sebagaimana Allah menutup ayat ini dengan firmanya, ”Dan periharalah dirimu dari azab (yang terjadi pada) hari yang pada waktu itu kalian semua di kembalikan kepada Allah.

² Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 5-7.

³ Q.S *Al-Baqarah* 2/280

Kemudian masing-masing diri diberi balasan yang sempurna terhadap apa yang telah di kerjakanya, sedang mereka sedikitpun tidak dianiaya (dirugikan).”

Lembaga keuangan syariah adalah sebuah keuangan yang berprinsip syariah/islam lembaga keuangan syariah ini merupakan badan usaha atau perusahaan yang usahanya bergerak dibidang lembaga keuangan⁴. Peran *account officer* memang sangat significant, di mana seorang *account officer* sangat mempengaruhi tingkat keuntungan yang akan didapatkan oleh sebuah lembaga keuangan, karena di tangan seorang *account officer* itulah transaksi-transaksi terjadi antara customer dan *account officer*. Dan di tangan *account officer* juga permasalahan dalam proses penagihan dilakukan antara anggota dengan *account officer*, serta di tangan *account officer* kredit yang bermasalah sampai terjadi kemacetan akan diselesaikan oleh account officer.⁵

Dalam pelaksanaan kegiatan ekonomi, Islam mendorong umatnya untuk melakukan kerja sama yang saling menguntungkan berdasarkan prinsip tolong-menolong dan keadilan. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam *Al-Qur'an* surat *Al-Maidah* ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالْتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوَّانِ

Artinya “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.” (QS. Al-Maidah: 2)

⁴ Mardani, *Aspek hukum lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 1

⁵ Fuad Riyadi dan Sri Wahyuni, *Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah, dalam Jurnal Peran Account Officer*, Volume 1, No. 2, 2017, hlm. 30.

Ayat ini menunjukkan bahwa syariat Islam sangat mendukung kegiatan kemitraan ekonomi yang berlandaskan prinsip syariah. Salah satu bentuk kerja sama ekonomi yang sesuai dengan nilai ini adalah akad *mudharabah*, yaitu kerja sama antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola modal (*mudharib*) untuk mendapatkan keuntungan secara halal. Dalam praktik perbankan syariah, pembiayaan mudharabah menjadi salah satu instrumen penting dalam mendorong kegiatan usaha produktif. Namun, agar pembiayaan tersebut berjalan efektif dan meminimalkan risiko, diperlukan strategi yang tepat serta peran optimal dari *Account Officer* (AO) dalam melakukan analisis dan penentuan kelayakan pembiayaan. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi serta peran *Account Officer* dalam menentukan kelayakan pembiayaan mudharabah agar tetap sesuai prinsip syariah dan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*).

Account officer berasal dari bahasa Inggris yaitu *Account* yang berarti menghitung dan *officer* yang berarti pegawai. *Account officer* adalah istilah yang diberikan kepada pegawai (staff) bank yang bertugas bagian memproses calon nasabah(pembiayaan) atau permohonan sehingga menjadi nasabah disamping itu AO juga berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya.⁶ Dalam jurnal lain mengatakan *Account Officer* Merupakan seorang yang bekerja pada sebuah bank yang bertugas membantu direksi dalam menangani tugas tugas yang terfokus dibidang marketing serta pembiayaan dan pekerja lapangan, *Account Officer* ini juga harus memiliki kemahiran dalam menjual dan memperkenalkan

⁶ Fatmawati, *Komunikasi Digitasl Dalam Bingkai Riset*,(Purwokerto: Amerta media, 2023), hlm. 294-295

produk produk nya dan mereka juga harus mampu membaca bahas tubuh yang baik dan tepat sehingga dia mampu memberikan sinyal sinyal fositif kepada calon nasabah dan debitur yang ditemuinya agar semakin nyaman dan merasa yakin dan percaya atas layanan yang diberikan seorang *Account Officer*⁷. Di Indonesia, istilah *account officer* mulai digunakan sejak deregulasi 1 Juni 1983, sebagai upaya untuk mencapai yang lebih luas dan untuk meningkatkan efisiensi guna meraih profitabilitas yang baik di tengah persaingan yang semakin tajam. Sistem *account officer* menarik bagi para banker, karena keunggulan sistem *account officer* ini yang besar peranannya yang langsung menghubungkan bank dengan nasabahnya. Account officer yang bertugas untuk memasarkan produk kredit/pembiayaan disebut dengan *Loan Officer* (LO), account officer yang hanya bertugas untuk mencari nasabah penabung/deposan disebut dengan *Fund Officer* (FO), sedangkan account officer yang bertugas memasarkan produk Bank, baik Loan maupun Funding bisa disebut *Sales Officer* (SO).

Account officer yang bertugas di kredit/pembiayaan mikro memiliki karakteristik yang berbeda dengan *account officer* yang menangani kredit korporasi (*corporate loan*), komersial (*commercial credit*), dan personal (*personal loan*). Account officer microfinance memiliki tugas yang lebih kompleks dibandingkan dengan *account officer* untuk kredit lainnya. Dan di tangan *account officer* juga permasalahan dalam proses penagihan dilakukan antara anggota dengan *account officer*, permasalahan kredit macet dalam hal ini adalah yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor faktor atau unsur

⁷ Noel Chabannel Thoir,*Body language for banker* (jakarta: Elex media, 2016) hlm. 189

kesengajaan atau karena kondisi diluar kemampuan debitur.⁸Maka dari itu Account officer merupakan poin penting hubungan antara bank dengan pihak nasabah yang harus dipelihara hubungannya dengan cara wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus-menerus.⁹

Ada beberapa bank yang menggunakan istilah berbeda tapi maksudnya sama. *Account officer* yang bertugas untuk memasarkan produk kredit/pembentukan disebut dengan *Loan Officer* (LO), *account officer* yang hanya bertugas untuk mencari anggota penabung/deposan disebut dengan *Fund Officer* (FO), sedangkan *account officer* yang bertugas memasarkan produk Bank, baik *Loan* maupun *Funding* bisa disebut *Sales Officer* (SO). Peran *account officer* memang sangat signifikan, di mana seorang *account officer* sangat mempengaruhi tingkat keuntungan yang akan didapatkan oleh sebuah lembaga keuangan, karena di tangan seorang *account officer* itulah transaksi-transaksi terjadi antara customer dan *account officer*.¹⁰

Risiko merupakan potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Sementara itu, risiko kerugian merupakan kerugian yang terjadi sebagai konsekuensi langsung atau tidak langsung dari kejadian risiko.¹¹Risiko pada usaha nasabah merupakan suatu kondisi pada usaha yang timbul karena ketidakpastian

⁸ Silviana Rini, *STRATEGI PENANGANAN PENANGANAN PEMBIAYAAN BERMASALAH* (Jawa Timur:LPPM Universitas KH. A wahab hasbullah 2022), hlm.26

⁹ Rivai Veithzal, *Credit Manajemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dan Nasabah)* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 293.

¹⁰ Fuad Riyadi dan Sri Wahyuni, *Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah*, hlm. 29.

¹¹ Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013), hlm. 30.

dengan peluang kejadian tertentu yang jika terjadi akan menimbulkan konsekuensi fisik maupun finansial yang tidak menguntungkan bagi tercapainya sasaran usaha, yaitu biaya, waktu dan mutu usaha. Setiap muslim harus bekerja keras untuk memenuhi dan menghadapi setiap kondisi tersebut.

Risiko merupakan kemungkinan terjadinya suatu kerugian akibat tidak terpenuhinya hal-hal yang telah kita tetapkan sebelumnya. Mengingat adanya risiko tersebut diharapkan *account officer* dapat mengelola risiko yang dihadapinya dengan baik.¹² Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui atau menolak permohonan pembiayaan dan acuan bagi bank syariah untuk meyakini kelayakan atas permohonan pembiayaan.

Account officer mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan produktivitas lembaga. Di samping mencari anggota ia juga mempertanggung jawabkan apa yang dilakukannya, misalnya menyelesaikan kredit bermasalah dan macet, kemudian melakukan survei dan analisis pembiayaan. Sebelum melakukan pembiayaan tentunya *account officer* melakukan analisis kepada calon nasabah untuk menilai apakah calon nasabah tersebut layak dibiayai atau tidak.

Hasil wawancara peniliti dengan salah satu pegawai PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan jabatan sebagai CBRM (Consumer Banking Retail manager) yaitu bapak ridwan mengatakan bahwa:

¹² Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), hlm. 29.

Account Officer juga diterapkan oleh PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung tua yakni bertugas untuk mengelola dan *maintenance* nya dan memasarkan produk dengan memenuhi target dari perusahaan seperti produk dari pembiayaan,pada jabatan yang diemban sebagai CBRM yaitu menjaga hubungan ataupun silaturahmi terhadap nasabah agar tetap terjaga pelayanannya dengan baik seperti dengan cara sering kunjungan untuk tetap menjaga kestabilan dari nasabah,kemudian pembiayaan yang dilakukan untuk pelaku pelaku usaha yaitu harus dengan analisa 5c. Namun permasalahannya minimnya informasi dari nasabah sehingga terjadi berkas yang kurang atau pun agunan yang tidak memenuhi syarat ataupun penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran diluar usaha untuk pihak lain.¹³

Hasil Wawancara peneliti dengan salah satu pegawai PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan Jabatan Sebagai *marketing* yaitu bapak Andi Pratama Purba Mengatakan Bahwa:

Cara yang digunakan *Account Officer* untuk menarik nasabah untuk menggunakan pembiayaan yaitu dengan pendekatan, kekeluargaan atau dengan melakukan kunjungan ke tempat usaha nasabah guna untuk mencari kebutuhan nasabah, strategi khusus yang dibuat seorang *Account Officer* menjadikan nasabah itu sebagai teman agar si calon nasabah nyaman dan dapat memeberikan informasi sesuai dengan faktanya,namun kendala yang dialami *Account Officer* itu tidak dapat langsung memutus kredit dilapangan. dan ancaman Bagi seorang *Account Officer* jika tidak sesuai dengan kinerja atau asal asalan dalam memberikan pembiayaan kemungkinan pegawai tersebut akan dipecat.¹⁴

Hasil Wawancara peneliti dengan salah satu pegawai PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan Jabatan Sebagai *Account Officer* yaitu bapak Dayat Lubis Mengatakan Bahwa:

Untuk menganalisis Strategi yang digunakan seorang AO itu menggunakan 5C *Character,capacity,capital,collateral,dan condition*, kekuatan dari strategi AO itu agar dapat diketahui masyarakat ataupun calon nassabah yaitu melakukan promosi atau membagikan brosur brosur ke wilayah usaha seperti pasar,kendala yang biasa didapatkan AO yaitu di

¹³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Ridwan, Selaku Consumer Banking Retail Manager Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Kamis 12 Oktober 2023. Pukul 17. 27 WIB.

¹⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Andi Pratama Purba Selaku *Marketting* Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Rabu,10 Januari 2024. Pukul 17. 06 WIB.

lapangan pada saat pemberkasan,dan kelemahan dari pembiayaan di BSI jika nominal nya diatas 100 juta maka digunakan biaya notaris sedangkan bank lain diatas 200 juta baru menggunakan biaya notaris.dan besar biaya pembiayaan yang diberikan tergantung dari kapasitas atau kemampuan dari calon nasabah tersebut.¹⁵

Hasil Wawancara dengan salah satu nasabah BSI KCP Gunung Tua yaitu bapak Muammar sipahutar mengatakan Bahwa:

Pelayanan dari seorang di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua kadang-kadang memakan waktu yang cukup lama karena cabang tersebut merupakan satu-satunya di Gunung Tua. Oleh karena itu, ketika melakukan pengajuan, waktu antrian bisa menjadi lebih lama. Namun, pada saat berinteraksi sosial dengan pihak tersebut, layanan cenderung lebih cepat. Sebagai nasabah, penting untuk memahami strategi yang diterapkan dalam konteks ini.¹⁶

Hasil Wawancara dengan salah satu nasabah BSI KCP Gunung Tua yaitu bapak zulfadi mengatakan Bahwa:

“Proses pengajuan yang terlalu panjang, Saya merasa bahwa proses pengajuan pembiayaan Mudharabah terlalu panjang dan memakan waktu, sehingga saya harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan keputusan.

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI kcp Gunung Tua Yaitu Bapak Ali Yahya mengatakan bahwa :

"Saya menilai kemampuan pegawai BSI Gunung Tua dalam menjelaskan produk yang ditawarkan cukup baik. Mereka dapat menjelaskan produk dengan jelas dan mudah dipahami, serta dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan baik. Saya juga merasa bahwa mereka memiliki pengetahuan namun ada kendala yang menghambatnya hanya ada 1 BSI di wilayah bagian paluta ini

¹⁵ Hasil Wawancara Dengan Bapak Dayat Lubis Selaku *Account Officer* Di PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Kamis 10 Januari 2024. Pukul 15.36 WIB.

¹⁶ Hasil Wawancara dengtan Bapak Muammar Sipahutar ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Kamis 12 Oktober 2023, Pukul 16.35 WIB

pegawaiya jadi terbatas untuk menghendelnya dan harus menunggu antrian.”¹⁷

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI kcp Gunung Tua Yaitu saudara Edi Surianto mengatakan bahwa :

Pelayanan dari BSI gunung tua bagus tetapi yang susah itu saat antri karna keterbatasan pegawaiya dan hanya ada satu BSI di wilayah gunung tua,untuk persyaratannya cukup mudah.yang susah ketika ada berkas yang harus keluar dari pemerintah,yang pengurusannya bisa lama karna waktu yang terjadwal.¹⁸

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI kcp Gunung Tua Yaitu saudara sawal pulungan mengatakan bahwa :

Saya pernah menunggak untuk pembayaran kredit pada BSI Gunug Tua,tetapi pihak bank tidak langsung memutuskan pembiayaan tersebut melainkan pihak marketingnya mendatangi tempat saya guna untuk mensosialisasikan dan memberikan solusi atas masalah yang saya alami.¹⁹

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI kcp Gunung Tua Yaitu saudara Muhardi mengatakan bahwa :

“BSI menwarkan produk yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga memberikan ketenangan bagi nasabah yang ingin bertransaksi sesuai dengan ajaran islam.dan banyak nasabah merasa nyamn dengan pelayanan yang lebih islami termasuk pendekatan yang sesuai dengan nilai nilai keislaman.”²⁰

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak ali yahya ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Sabtu 18 januari 2024, Pukul 12.30 WIB

¹⁸ Hasil Wawancara dengan saudara Edi Aritonang ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Sabtu 18 januari 2024, Pukul 13.30 WIB

¹⁹ Hasil Wawancara dengan saudara Sawal Pulungan ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Senin 20 Januari 2024, Pukul 12.30 WIB

²⁰ Hasil Wawancara dengan saudara Muhardi ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Kamis 23 Januari 2024, Pukul 14.30 WIB

Berdasarkan hasil wawancara tersebut PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua harus lebih menekankan strategi yang bagus dan informasi yang relevan untuk mengantisipasi terjadinya resiko dan hambatan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dituliskan ke dalam jurnal oleh Putri Rizkyah,dkk. yang berjudul “Peran dan strategi *Account Officer* Dalam meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT.BPRS Rif'atul Ummah Bogor” menyatakan bahwa:

Peran *Account officer* di PT.BPRS Rif'atul Ummah Bogor sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar dan *account officer* selalu melakukan pengawasan dan pembina kepada nasabah yang tujuannya agar dapat meminimalisir resiko pembiayaan.²¹

Selanjutnya penelitian terdahulu yang menuliskannya di dalam jurnal oleh Olivia aghata kenedy,dkk. yang berjudul “Analisis Dan Peran *ACCOUNT OFFICER* dalam menekan pinjaman bermasalah di PT.BPR NBP 9 Pangururan” menyatakan bahwa:

Account Officer PT.BPR NBP 9 Pangururan berperan dalam penyaluran dana yang dimaksud adalah membantu nsabahyang membutuhkan dengan tujuan untuk modal usaha maka dari perlu pengwasan dari seorang *account officer* maka dari itu untuk pencairan itu memperhatikan empat aspek yaitu kepercayaan,jangka waktu,menguntungkan dan kesepakatan.²²

²¹ Putri Rizkyah,Sopian Muhlisin dan Suyud Arif, Peran Dan Strategi *ACCOUNT OFFICER* Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT.BPRS Rif'atul Ummah Bogor, *dalam Jurnal Kajian Dan Ekonomi Bisnis Islam*, Volume 4, No. 2, 2023, hlm. 395.

²² Olivia Aghata Kenedy dan Jessy Safitri Sitorus, Analisis Dan Peran *ACCOUNT OFFICER* Dalam Menekan Pinjaman Bermasalah Di PT. BPR NBP 9 Pangururan, *dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* Volume 1, No. 2, 2022, hlm. 280.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang menuliskannya didalam skripsi yang berjudul "Strategi dan peran *account officer*(AO) dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di BTM surya melati abadi cabang Mojo kediri" oleh Ardiana menyatakan bahwa :

Bahwa peran *account officer* dalam penentuan kelayakan sudah melakukan pemasaran program simpanan dan pembiayaan syariah serta melakukan analisis pembiayaan dan memberikan edukasi.²³

Selanjutnya penelitian terdahulu yang dituliskan didalam jurnal dengan judul "Analisis strategi *account officer* pada pembiayaan bermasalah di BMT EL-HIDAYAH kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur" oleh Isna Meliani menyatakan bahwa:

Strategi penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan teknik controling (pengontrolan), rescheduling (Penjadwalan ulang), reconditioning (Persyaratan ulang), Restructuring (Penataan ulang), Penagihan secara intensif. Selain itu BMT El-Hidayah Juga mempunyai strategi atau alternatif penanganan lain, yang meliputi: penagihan lewat SMS sebanyak tigakali, ditelepon sebanyak tiga kali,dikunjungi dan diberi surat peringatan sebanyak tiga kali, jika masih belum ada niatan untuk melunasi maka akan dilakukan pengambilan jaminan yang telah diserahkan kepada pihak BMT EL-Hidayah.

Selanjutnya penelitian terdahulu yang dituliskan didalam jurnal yang berjudul "Upah kerja lembur terhadap Jabatan *Account Officer*" yang ditulis oleh Zulfiyanda menyatakan bahwa :

Setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, namun belum ada Peraturan Pemerintah terbaru mengenai teknis pelaksanaan yang mengatur tentang

²³ Ardiana, Skripsi IAIN Tulungagung, 2018.

upah kerja lembur, sehingga tetap masih mengacu pada keputusan menteri yang sudah ada. Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor Kep.102/MEN/VI/2004 tentang Waktu Kerja Lembur Dan Upah Kerja Lembur tidak menentukan secara spesifik pekerjaan atau jabatan apa saja yang tidak lagi mendapatkan upah kerja lembur, Oleh karena itu, perbankan memiliki kewenangan dalam menentukan jabatan account officer berhak mendapatkan upah kerja lembur atau tidak.²⁴

Pada umumnya masyarakat memiliki kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi baik kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah BSI KCP Gunung Tua menjalankan fungsi intermediasi dengan cara menghimpun dana dari nasabah melalui produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkan kembali kepada nasabah melalui produk pembiayaan mudharabah. BSI KCP Gunung tua menggunakan prinsip 5C dalam menganalisis pengajuan pembiayaan. Adapun 5C itu adalah *character, capacity, capital, collateral, condition*, kemudian data tersebut dianalisa untuk mengetahui serta menentukan kesanggupan dan kesungguhan debitur dalam membayar kembali pinjaman sesuai dengan persyaratan yang telah disepakati diperjanjian.

Tugas *account officer* adalah melakukan pemasaran pembiayaan sesuai dengan kebijakan pembiayaan dari bank yang bersangkutan, kemudian melakukan analisis pembiayaan, sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah permohonan pembiayaan calon debitur layak untuk dibiayai.²⁵ Peran adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang sesuai dengan posisi maupun kedudukan yang ada dimasyarakat untuk melakukan sebuah

²⁴ Zulfiyanda, *dalam Jurnal Dialektika Hukum*, Volume 3, No. 1, 2021, hlm. 1.

²⁵ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, hlm. 11.

perubahan yang diinginkan.²⁶ Peran seorang account officer di BSI yaitu melakukan penjualan produk pembiayaan, bertanggungjawab terhadap proses pembiayaan dan memastikan pembiayaan yang diberikan kepada debitur berkualitas serta melakukan survey.

Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP gunung tua dengan judul : **Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua).**

B. Batasan masalah

Agar masalah yang akan dibahas lebih jelas dn agar tidak terjadi pembahasan yang meluas dan menyimpang maka perlu dibuat sebuah pembatasan penelitian, adapun batasan penelitian ini hanya terfokus pada Strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan *mudharabah* studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

C. Batasan istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah dalam judul. Adapun penjelasan judul ini sebagai berikut:

²⁶Shinta Wahyuningrum, dkk, Analisis Peran Account Officer Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Pandemi COVID 19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang), *dalam Jurnal Eksos*, 2022, hlm. 97-98.

1. Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.²⁷ Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi yang digunakan BSI Kcp Gunung Tua untuk memberikan pembiayaan dan untuk mengantisipasi pembiayaan pembiayaan yang bermasalah.
2. Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan.²⁸ Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. peran yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah peran atau kedudukan account officer dalam menerima kelayakan pembiayaan mudharabah di bank syariah Indonesia kcp gunung tua.
3. *Account Officer* merupakan aparat menajemen atau petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.²⁹ *Account Officer* dalam penelitian ini adalah tugas dari seorang pegawai bank yang menangani semua permasalahan dan memutuskan suatu pembiayaan yang ada pada bank.
4. Kelayakan yang mempunyai arti sebelumnya bahwa definisi kelayakan yang mempunyai arti secara dasar yaitu ke- yang berarti menunjukkan mempunyai sifat atau ciri, sedangkan layak yang berarti adalah pantas, dan an merupakan

²⁷M. Manullang, *Manajemen Strategi* (Yokjakarta: Perdana Publishing, 2016), hlm. 142.

²⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 64.

²⁹ Reski Febridyati, dkk. Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia(BSI), hlm. 414.

hasil tindakan dari kata ke- dan layak yang menjadi kelayakan.³⁰ kelayakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengantisipasi permasalahan tentang pembiayaan yang akan diberikan.

5. Pembiayaan *mudharabah* adalah kontak perjanjian antara pemilik modal dan pengguna dana yang digunakan untuk aktivitas yang produktif dimana keuntungan dibagi dua antara pemodal dan pengelola modal. Dan kerugian ditanggung oleh pemilik modal.³¹ Pembiayaan Mudharabah pada penelitian ini bertujuan untuk membantu masyarakat untuk yang mengalami kekurangan dana untuk usahanya.

D. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pembiayaan *mudharabah* studi kasus pada BSI kcp Gunung Tua?

E. Tujuan penelitian

Dalam rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pembiayaan *mudharabah* studi kasus pada BSI kcp gunung tua.

³⁰ Emawati Waridah, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Kawah Media, 2017), hlm. 253.

³¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 194.

F. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi penulis sebagai sarana untuk berlatih dalam pengembangan ilmu pengetahuan akademik.
2. Bagi Perusahaan penelitian ini diharapkan dapat sebagai dasar pertimbangan dalam pemberian pembiayaan industri dalam skala besar yang tepat dan akan bermanfaat untuk meningkatkan peran intermediasi bank.
3. Manfaat bagi akademisi
 - a. Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan referensi tentang pembiayaan sindikasi bank syariah.
 - b. Hasil penelitian ini dijadikan sebagai pembanding bagi peneliti selanjutnya.

G. Sistematika Pembahasan

Peneliti menerapkan sistematika pembahasan sebagai bahan peneliti untuk mempermudah memahami dalam kajian ini, dan dapat mendeskripsikan secara teliti, jelas, dan sistematis. Peneliti menggolongkan sistematika pembahasan menjadi tiga bab, yaitu:

Pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Tinjauan Pustaka membahas tentang hal yang berkaitan dengan landasan teori yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah, dan berisi tentang penelitian terdahulu yang akan menjadikan referensi dalam penelitian ini.

Metode Penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, unit/analisis subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta teknik pengecekan keabsahan data.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Strategi

a. Pengertian strategi

Strategi merupakan bahasa Yunani, diambil dari kata *strategos* yang memiliki definisi komandan militer. Sekarang ini, penggunaan kata strategi sudah menyebar luas baik untuk bidang peperangan, olahraga, sampai dengan bidang bisnis. Dalam peperangan, strategi digunakan untuk mengalahkan musuh dan memenangkan peperangan, dalam olahraga strategi digunakan untuk memenangkan pertandingan, dan di dalam dunia bisnis strategi digunakan agar dapat menguasai pasar. Jika dibuat lebih rinci, strategi dalam bisnis merupakan cara sebuah perusahaan agar kekuatan yang mereka miliki setara atau melebihi kekuatan dari pesaingnya.³²

Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memampukan sebuah organisasi mencapai tujuan. Tujuan manajemen strategik adalah untuk mengeksploitasi serta menciptakan berbagai peluang baru dan berbeda untuk esok. Manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*) keputusan-keputusan strategis antar fungsi-

³² Erni Nasution, Darwis Harahap dan M. Wandisyah R. Hutgalung, Strategi Bank Syariah Indonesia Dalam Menarik Masyarakat Untuk Membayar Zakat, *dalam Jurnal Of Islamic Banking Dan Finance*, Volume 3, No. 1, 2022, hlm. 71.

fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang.³³ Manajemen strategik menjadi serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan jangka panjang. Proses pembuatan strategi perusahaan dilakukan melalui aktivitas manajemen strategi dengan tujuan menyelarasakan misi dan tujuan perusahaan dengan berbagai perkembangan yang terjadi dilingkungan perusahaan baik internal maupun eksternal, sehingga perusahaan dapat menyesuaikan tujuan dan strategi yang dibuat dengan perubahan lingkungan yang terjadi agar perusahaan memperoleh keunggulan bersaing.

Berikut langkah-langkah dalam proses manajemen strategi:

- 1) Identifikasi misi dan sasaran organisasi
- 2) Analisa lingkungan eksternal
- 3) Identifikasi peluang dan ancaman
- 4) Analisa lingkungan internal/sumber daya organisasi
- 5) Identifikasi kekuatan dan kelemahan
- 6) Merumuskan strategi
- 7) Melaksanakan strategi kemudian mengevaluasinya

Mintzberg mengemukakan pada manajemen strategi yang baru, 5P yang sama ialah dengan taktik, yaitu perencanaan (plan), pola (pattern), posisi (position), perspektif (perspective), serta permainan atau seni manajemen (play). Semi Manajemen adalah Perencanaan (plan) Konsep

³³ Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategi Pengantar Proses Berfikir Strategik* (Jakarta: Binarupa Aksara, 2019), hlm. 15.

seni manajemen tidak lepas asal aspek perencanaan, arahan atau acuan gerak langkah perusahaan untuk mencapai suatu tujuan dimasa depan. Akan tetapi, tak selamanya strategi merupakan perencanaan ke masa depan yang belum dilaksanakan. Taktik juga menyangkut segala sesuatu yang telah dilakukan pada masa lampau, misalnya pola-pola perilaku bisnis yang sudah dilakukan pada masa lampau.

Taktik artinya Pola (*pattern*) menurut *Mintzberg*, strategi adalah pola, yang selanjutnya dianggap sebagai “intended strategy”, karena belum terlaksana serta berorientasi ke masa depan. Atau diklaim juga menjadi “*realized strategy*” sebab telah dilakukan oleh perusahaan. Sementara itu Manajemen merupakan Posisi (*position*) yaitu menempatkan produk eksklusif ke pasar tertentu yang dituju. Strategi sebagai posisi menurut *Mintzberg* cenderung melihat ke bawah, yaitu ke satu titik bidik dimana produk eksklusif bertemu dengan pelanggan, dan melihat keluar yaitu meninjau berbagai aspek lingkungan eksternal.

Taktik artinya Perspektif (*perspective*) bila dalam P ke-2 dan ke 3 cenderung melihat ke bawah dan keluar, maka sebaliknya dalam perspektif cenderung melihat ke dalam yaitu ke dalam organisasi.

Taktik adalah Permainan (*play*) menurutnya taktik ialah suatu strategi eksklusif untuk memperdaya pesaing. Suatu merek contohnya meluncurkan merek kedua supaya posisinya permanen kukuh dan tidak

tersentuh, karena merek-merek pesaing akan sibuk berperang melawan merek kedua tersebut.

b. Tingkatan Starategi

Tingkatan strategi dapat di bagi menjadi tiga bagian, yaitu:³⁴

- 1) Strategi Korporat Suatu pertanyaan maksud perusahaan, arah pertubuhannya dan tujuan jangka panjangnya. Tujuan korporat perusahaan terpusat pada sebuah pertanyaan kunci: bisnis apa yang harus digeluti perusahaan? Strategi korporasi akan menentukan apakan bentuk kegiatan bisnis dari organisasi tersebut, perlukah sebuah perusahaan di integrasikan dengan perusahaan lain atau harus berdiri-berdiri sendiri dan bagaimana bisnis tersebut berhubungan dengan masyarakat.
- 2) Strategi Bisnis Pernyataan rinci definisi, misi, tujuan unit bisnis dan ancangan-ancangan yang akan digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan. Isu utama strategi pada level ini berkenaan dengan persaingan di suatu pasar oleh setiap unit bisnis, misalnya apa saja keuntungan terhadap pesaing, apa peluang yang di manfaatkan, bagaimana perusahaan mengalokasikan sumberdayanya untuk menca pi posisi kompetitif yang didinginkan.
- 3) Strategi Operasional suatu pernyataan rinci tujuan jangka pendek dan metode yang akan digunakan oleh suatu bidang operasional untuk

³⁴ Thomas Sumarsan, *Sistem Pengendalian Manajemen* (Jakarta Barat: Indeks Permata Puri Media, 2013), hlm. 60.

mencapai tujuan jangka pendek unit bisnisnya. Isu utama strategi pada level ini berkenan dengan bagaimana masing-masing bagian dari organisasi dapat dirangakai secara bersama-sama membentuk *strategic architecture* yang secara efektif mampu menghasilkan arah strategi.

2. Peran

a. Pengertian Peran

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan.³⁵ Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut “role” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”.

Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.³⁶ Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu

³⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 64.

³⁶ Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 86.

lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat.

Peran menurut Koentjaraningrat, berarti tindak laku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi atau sistem. Menurut Abu Ahmadi peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

b. Jenis – jenis peran

peran atau role menurut *Bruce J. Cohen*, juga memiliki beberapa jenis, yaitu:³⁷

- 1) Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran

³⁷S. Fahrizal, [Http://Repository.Radenintan.Ac.Id/2535/5/BAB%2011%20TESIS.Pdf](http://Repository.Radenintan.Ac.Id/2535/5/BAB%2011%20TESIS.Pdf), Diakses Pada Tanggal 17 Mei 2019 Pukul 23.13 WIB.

- 2) Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- 3) Konflik peranan (*Role Conflick*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- 4) Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
- 5) Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam mejalankan peranan tertentu. Model peranan (*Role Model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
- 6) Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

3. *Account Officer*

a. Pengertian Account Officer

Account Officer merupakan aparat menajemen atau petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan. *Account Officer* dituntut memiliki keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, dan memiliki dominasi pengetahuan yang bersifat teoritis. *Account Officer* yang baik telah

terbiasa dengan aneka macam barang yang lazim digunakan untuk menganalisis, mengetahui cara-cara menganalisis, memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek ekonomi keuangan, manajemen, hukum, serta teknis, dan mempunyai wawasan yang luas tentang prinsip-prinsip pembiayaan. Menurut Edratna, menyatakan bahwa *Account Officer* adalah orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.³⁸

b. Fungsi dan tugas account officer

Fungsi *Account Officer* pada sebuah bank adalah untuk mencapai tujuan bank sesuai dengan UU angka 10 tahun 1998 yang berisi perihal tujuan bank yaitu untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka menaikkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi serta stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat. Sedangkan untuk mencapai tujuan bank tersebut tentunya mampu melalui beberapa cara keliru salah satunya ialah melalui peran *Account Officer* yang serius pada penambahan nasabah suatu bank Adapun tugas dari seorang *Account Officer* adalah :³⁹

1) Mengenalkan produk perbankan

Salah satu tugas harus bagi *Account Officer* artinya mengenalkan produk pada konsumen dalam hal ini berarti

³⁸ Reski Febridyati, dkk. Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia(BSI), hlm. 414.

³⁹ Reski Febridyati, dkk. hlm. 415.

seorang *Account Officer* akan memberikan produk bank pada nasabah.

2) Memberikan produk perbankan

Setelah mengenalkan produk jasa perbankan ke calon nasabah, tentu tahap ke-2 merupakan menawarkan produk jasa perbankan tersebut pada klien.

3) Menjelaskan produk perbankan yang dijelaskan

Ketika seseorang nasabah mulai tertarik menggunakan produk jasa perbankan yang ditawarkan oleh *Account Officer* maka nasabah tadi akan mulai bertanya wacana keuntungan serta kerugian memakai produk jasa perbankan.

4) Bertindak persuasive

Dalam hal ini saat seorang *Account Officer* mulai memasarkan produk jasa perbankan pada nasabah maka *Account Officer* harus mampu menerapkan ilmu marketing supaya klien atau calon nasabah bisa tertarik dengan apa yang ditawarkan olehnya.

5) Menjaga hubungan dengan baik kepada nasabah

Seorang *Account Officer* wajib menjaga korelasi baik dengan klien yang menjadi nasabahnya, bukan hanya terhadap klien baru menggunakan motif supaya bersedia memakai produk jasa perbankan yg ditawarkan.

c. peran dari *account officer* adalah:

1) Mengelola *account*

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

2) Mengelola produk

Seorang *Account Officer* wajib mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk sesuai buat kebutuhan nasabahnya.

3) Mengelola kredit

Account Officer berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah supaya nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Agar bisa melaksanakan hal ini, seorang *Account Officer* harus memiliki pengetahuan yang relatif tentang bisnis nasabahnya.

4) Mengelola penjualan

Seorang *Account Officer* pada dasarnya adalah ujung tombak bank pada memasarkan produknya, maka seorang *Account Officer* pula wajib memiliki salesmanship yang memadai agar bisa memasarkan produk yang ditawarkan.

5) Mengelola *fropitability*

Seorang *Account Officer* pula berperan dalam menentukan laba yang diperoleh bank. Dengan demikian, ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada pada suatu kondisi yang memberikan laba kepada bank.

d. SOP *Account Officer*

Seseorang yang bekerja sebagai *account officer* memiliki SOP dan tanggung jawab untuk hal-hal yang berkaitan dengan keuangan seperti pembukuan, mengurus kas perusahaan, gaji karyawan, mengelola faktur, dan menjaga transaksi dengan klien.adapun SOP AO antara lain:

- 1) Melakukan pemasaran kredit dan melakukan penjemputan penagihan kredit yang telah menjadi kesepakatan dengan debitur.
- 2) Melakukan pemeriksaan dan melakukan pencatatan pada kartu debitur serta membuat rekap atas seluruh transaksi yang dilakukan oleh debitur.
- 3) Membuat pertanggungjawaban atas perolehan tagihan dan pemasaran yang dilakukan dengan target atau yang menjadi kesepakatan yang diberlakukan Bank kepada kepala bagian kredit setiap akhir bulan.

4. Kelayakan dan pembiayaan kelayakan

a. Pengertian kelayakan

Kelayakan yang mempunyai arti sebelumnya bahwa definisi kelayakan yang mempunyai arti secara dasar yaitu ke- yang berarti menunjukkan mempunyai sifat atau ciri, sedangkan layak yang berarti adalah pantas, dan an merupakan hasil tindakan dari kata ke- dan layak yang menjadi kelayakan.⁴⁰ Dan kelayakan yang merupakan suatu nilai kepantasan atau tidaknya kelayakan tersebut menjadi suatu kepercayaan dinilai dari dua aspek yaitu yang pertama aspek pasar dan pemasaran, dan yang kedua aspek teknis produksi dan teknologis. Dengan melihat aspek penilaian tersebut, kelayakan tersebut layak diberikan sesuai dengan penilaian yang telah ditentukan.⁴¹ Dan dalam studi kelayakan bisnis perlu adanya penilaian dari penilaian kelayakan itu sendiri. Salah satu tujuan studi kelayakan bisnis dalam kelayakan adalah untuk mencari jalan keluar agar dapat menimalkan resiko yang mungkin akan timbul dan terjadi dimasa mendatang dan hal kehidupan, ketidakpastian dalam hal perekonomian, hukum, politik, budaya, perilaku, dan perubahan lingkungan masyarakat.⁴²

b. Prinsip kelayakan pembiayaan

Kriteria penilaian yang umum dan harus dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar- benar layak untuk

⁴⁰ Emawati Waridah, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: PT. Kawah Media, 2017), hlm. 253.

⁴¹ Ahmad Subagio, *Study Kelayakan Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Gramedia, 2017), hlm. 8.

⁴² Kasmir, *Study Kelayakan Bisnis* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 33.

diberikan pembiayaan dilakukan dengan menggunakan beberapa prinsip-prinsip penilaian pembiayaan dengan analisis 5C. Prinsip analisis kelayakan pembiayaan yang harus diperhatikan dan dinilai melalui tahap 5c yaitu character, capacity, capital, colleral, dan condition

- 1) *Character*, artinya sifat ataupun karakter nasabah pengambilan pembiayaan. Hal ini bertujuan untuk melihat karakter nasabah tersebut mempunyai sifat amanah, kejujuran dan kepercayaan seorang nasabah. Kegunaan penilaian karakter adalah untuk mengetahui sejauh mana kemauan nasabah untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.
- 2) *Capacity*, artinya kemampuan nasabah untuk menjalankan usahanya guna memperoleh laba sehingga dapat mengembalikan pembiayaan dari laba yang dihasilkan.
- 3) *Capital*, artinya besarnya modal yang diperlukan peminjam. Hal ini juga termasuk struktur modal, kinerja hasil dari modal bila debiturnya merupakan perusahaan, dari segi pendapatan jika debiturnya merupakan perorangan. Maka besar modal sendiri dalam perusahaan, tentu makin tinggi kesungguhan calon munharib menjalankan usahanya dan bank akan merasa lebih yakin memberikan pembiayaan.
- 4) *Collateral*, artinya jaminan yang telah dimiliki yang diberikan peminjam kepada bank. Penilaian terhadap colleral meliputi

jenis, lokasi, bukti, kepemilikan dan status hukumnya. Bentuk collateral tidak hanya bebentuk kebendaan, melainkan bisa juga bentuk jaminan pribadi.

- 5) *Condition*, artinya keadaan meliputi kebijakan pemerintah, politik, segi budaya yang mempengaruhi perekonomian. Disamping penilaian sistem 5c, ada prinsip penilaian pemberian yang dilakukan dalam studi kelayakan. Adapun penilaian pemberian dalam studi kelayakan adalah aspek yuridis, aspek pemasaran, aspek manajemen dan operasional, aspek teknis, aspek keuangan dan aspek jaminan.

5. Pembiayaan mudharabah

a. Pengertian *mudharabah*

Secara etimologi *mudharabah* adalah berjalan diatas bumi yang biasa digunakan berpergian untuk berdagang. Sedangkan secara terminologi *mudharabah* adalah kontak perjanjian antara pemilik modal dan pengguna dana yang digunakan untuk aktivitas yang produktif dimana keuntungan dibagi dua antara pemodal dan pengelola modal. Dan kerugian ditanggung oleh pemilik modal.⁴³

Berdasarkan definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pembiayaan *mudharabah* adalah pembiayaan yang berdasarkan atas kerja sama antara dua pihak yakni bank syariah sebagai pemberi modal penuh (*shahibul maal*) dan nasabah sebagai penggarap usaha

⁴³ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 194.

atas modal yang diberikan oleh pihak bank (*mudharib*) yang sisa hasil usaha bersih dibagi bersama atas kesepakatan bersama kedua belah pihak sesuai kesepakatan kerjasama.

Dalam pembiayaan *mudharabah* terdapat dua pihak yang melaksanakan perjanjian kerja sama yaitu:

1) Bank Syariah Pemberi Modal

Bank merupakan pihak yang menyediakan dana untuk membiayai proyek atau usaha yang memerlukan pembiayaan.

Bank syariah menyediakan dana 100% yang dikenal dengan nama *shahibul maal*.

2) Nasabah / Pengelola usaha

Nasabah yang memerlukan modal dan menjalankan proyek yang dibiayai oleh bank syariah. Nasabah pengelola usaha yang dibiayai 100% oleh pihak bank dalam akad mudharabah disebut sebagai *mudharib*.

b. Rukun dan Syarat Pembiayaan Mudharabah

Adapun rukun dan syarat Pembiayaan *mudharabah* Yaitu:

- 1) Penyedia dana (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*) harus cakap hukum.
- 2) Pernyataan *ijab* dan *qabul* harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak (*akad*) dengan memerhatikan hal - hal berikut :

- a) Penawaran dan penerimaan harus secara eksplisit menunjukkan tujuan kontrak (akad).
 - b) Penawaran dan penerimaan harus secara eksplisit menunjukkan tujuan kontrak (akad).
 - c) Akad dituangkan secara tertulis melalui korespondensi atau dengan menggunakan cara - cara komunikasi modern.
- 3) Modal ialah sejumlah uang atau asset yang diberikan oleh penyedia dana kepada mudharib untuk tujuan usaha dengan syarat sebagai berikut :
- a) Modal harus diketahui jumlah dan jenisnya.
 - b) Modal dapat berbentuk uang atau barang yang dinilai. Jika modal diberikan dalam bentuk asset, maka asset tersebut harus dinilai pada waktu akad.
 - c) Modal tidak dapat berbentuk piutang dan harus dibayarkan kepada *mudharib*, baik secara bertahap maupun tidak, sesuai dengan kesepakatan dalam akad.
 - d) Keuntungan mudharabah adalah jumlah yang didapat sebagai kelebihan dari modal. Syarat keuntungan berikut ini harus dipenuhi :
 - (1) Harus diperuntukkan bagi kedua pihak dan tidak boleh disyaratkan untuk satu pihak.
 - (2) Bagian keuntungan proporsional bagi setiap pihak harus diketahui dan dinyatakan pada waktu kontrak

disepakati dan harus dalam bentuk persentase (nisbah) dari keuntungan sesuai kesepakatan. Perubahan nisbah harus berdasarkan kesepakatan.

(3) Penyedia dana menanggung semua kerugian akibat dari *mudharabah*, dan pengelola tidak boleh menanggung kerugian apapun kecuali diakibatkan dari kesalahan disengaja, atau pelanggaran kesepakatan.

4) Kegiatan usaha oleh pengelola (*mudharib*), sebagai perimbangan modal yang disediakan oleh penyedia dana, harus memerhatikan hal-hal berikut :

Kegiatan usaha adalah hak eksklusif mudharib, tanpa campur tangan penyedia dana, tetapi ia mempunyai hak untuk melakukan pengawasan.

c. Jenis-jenis pembiayaan *mudharabah*

Ada dua Jenis Pembiayaan *Mudharabah* yaitu :

1) *Mudharabah Muthlaqah*

Mudharabah muthlaqah atau *mudharabah* yang mutlak atau tidak terbatas apabila rabb-ul maal menyerahkan sepenuhnya kepada pertimbangan mudharib untuk kedalam bidang bisnis apa uang rabb-ul maal akan ditanamankan.

2) *Mudharabah Muqayyadah*

Mudharabah muqayyadah atau mudharabah yang terbatas apabila rabb-ul maal menentukan bahwa mudharib hanya boleh berbisnis dalam bidang tertentu. Berarti mudharib dibidang tersebut dan tidak boleh pada bisnis dibidang yang lain.⁴⁴

d. Manfaat pembiayaan mudharabah

Adapun manfaat pembiayaan mudharabah antara lain sebagai berikut :

- 1) Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat.
- 2) Bank tidak berkewajiban membayar bagi hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapatan/hasil usaha bank sehingga bank tidak akan pernah mengalami *negative spread*.
- 3) Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan arus kas usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah.
- 4) Bank akan lebih selektif dan hati-hati mencari usaha yang benar - benar halal, aman, dan menguntungkan karena keuntungan yang kongkret dan benar - benar terjadi itulah yang akan dibagikan
- 5) Prinsip bagi hasil ini berbeda dengan prinsip bunga tetap dimana bank akan menagih penerimaan pembiayaan satu

⁴⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk - Produk Dan Aspek – Aspek Hukumnya* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 296.

jumlah bunga tetap berapapun keuntungan yang dihasilkan nasabah, sekalipun merugi dan terjadi krisis ekonomi.⁴⁵

e. Prosedur Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Bsi

Implementasi pembiayaan Mudharabah, Bank Syariah indonesia kcp Gunung Tua memposisikan diri sebagai mitra kerja yaitu sebagai penyedia dana untuk memenuhi kebutuhan modal Nasabah, sedangkan hasil keuntungan akan dibagikan dengan porsi bagi hasil yang telah disepakati bersama. Bila terjadi kerugian maka kerugian dalam bentuk uang akan ditanggung oleh pihak Bank Syariah Mandiri, sedangkan Nasabah akan menanggung kerugian dalam bentuk kehilangan usaha, nama baik (reputasi) dan waktu. Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka peneliti akan menyajikan prosedur pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

1) Prosedur permohonan

Pembiayaan Pemohon pembiayaan mudharabah modal kerja adalah badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas, Koperasi, Perseroan Komanditer (CV), Firma (FA), Yayasan dan Koperasi yang telah berpengalaman pada industri dan perdagangan atau pada bidangnya minimal 2 (dua) tahun.

2) Prosedur analisa pembiayaan

⁴⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Op Cit*, hlm. 97-98.

Pengumpulan data dari: proposal, wawancara pemohon, site visit dan BI (BI Checking), Verifikasi data: pengecekan kelengkapan, kewajaran dan akurasi data, checklist, cross check informasi data dan informasi kepada pihak terkait, Analisa kelayakan, 5C: *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Condition Of Economic.*

3) Prosedur realisasi pembiayaan

Dilakukan oleh KPP di KCS dan KP, dengan prosedur sebagai berikut Harus memperhatikan hasil analisa dan usulan analisa, seputusan yang berbeda dengan usulan analisa, harus dijelaskan secara tertulis oleh pemutus pembiayaan, persetujuan atau penolakan pembiayaan harus disampaikan secara tertulis kepada pemohon pembiayaan. Setelah dilakukan analisa kelayakan nasabah berdasarkan hasil survey, maka jika dianggap layak, pihak Bank Syariah indonesia akan mempersiapkan rencana akad realisasi atas pembiayaan yang diajukan. Jangka waktu realisasi berkisar antara satu minggu atau lebih, tergantung kondisi keuangan Bank Syariah indonesia dan volume pembiayaan yang masuk ke Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.selain itu, proses realisasi pembiayaan diikuti oleh adanya biaya-biaya yang dikenakan pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua kepada Nasabah.

4) Prosedur Pembayaran

Pembayaran kembali berdasarkan jadwal pembayaran yang telah ditentukan dan telah disepakati bersama antara bank dengan nasabah atau prosedur lain yang ditetapkan dalam perjanjian pemberian pinjaman.

- a) Pemberian pinjaman untuk usaha pendukung perumahan dan non perumahan.
- b) Usaha produktif yang dinyatakan layak berdasarkan dasar-dasar pemberian pinjaman yang sehat.
- c) Usaha dimaksud bukan merupakan usaha-usaha yang dilarang oleh ketentuan dan peraturan perundangundangan yang berlaku.

5) Prosedur pelunasan pemberian pinjaman

Prosedur pelunasan pemberian pinjaman sesuai dengan akad yang ditandatangani di awal perjanjian dimana pembayaran pokok dan bagi hasil tiap bulan berdasarkan cash flow yang telah disepakati kedua belah pihak Strategi.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Strategi adalah sebuah kerangka kerja atas segala sesuatu yang penting, seperti kewirausahaan, persaingan dan fungsional yang akan diterapkan untuk mewujudkan tujuan perusahaan dan mendapatkan keberhasilan yang berkesinambungan. Strategi dapat diartikan sebagai sebuah arahan dari perusahaan dalam waktu jangka panjang yang

menciptakan keuntungan bagi perusahaan dalam pengelolaan sumber daya. Guna menciptakan keuntungan jangka panjang maka perusahaan harus bisa menjalin hubungan yang baik antara konsumennya, sehingga dapat menciptakan loyalitas kepada para konsumennya.⁴⁶ strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana caranya *account officer* dapat menjalankan tugas nya sesuai dengan target tanpa takut ada resiko yang menghambat dalam proses pembiayaan tersebut.

Peran merupakan perpaduan antara teori, orientasi, maupun disiplin ilmu yang digunakan dalam dunia sosiologi,peran juga dapat diartikan suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang berdasarkan status yang disandang tetap dalam keteraturan yang berbeda sehingga menyebabkan hasil peran setiap orang yang berbeda⁴⁷ peran yang dimaksud dalam peneltian ini adalah bagaimana seseorang *Account officer* dalam melaksanakan tugas nya apakah sudah sesuai stnadar keteraturan yang dibuat oleh perusahaan yang terkait.

Account officer merupakan pegawai bank atau lembaga keuangan di unit pembiayaan, biasanya bertanggung jawab atas administrasi pembiayaan nasabah peran AO adalah menemukan klien yang sesuai dengan persyaratan peraturan perbankan, menilai, menganalisis, mengevaluasi dan setelah itu menyerahkan jumlah dana yang diberikan.

⁴⁶ Annisa Mayang Indri Astuti dan Shinta Ratnawati, Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran, *dalam Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 17, No. 2, 2020, hlm. 59.

⁴⁷ Shinta Wahyuningrum, dkk, Analisis Peran Account Officer Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Pandemi COVID 19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang), hlm. 97-98.

AO juga harus memiliki pengetahuan yang luas tentang prinsip-prinsip pembiayaan, keahlian serta keterampilan teknis atau operasional.⁴⁸

Kelayakan adalah Kelayakan yang mempunyai arti sebelumnya bahwa definisi kelayakan yang mempunyai arti secara dasar yaitu ke yang berarti menunjukkan mempunyai sifat atau ciri, sedangkan layak yang berarti adalah pantas, dan an merupakan hasil tindakan dari kata ke dan layak yang menjadi kelayakan.⁴⁹ Kelayakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana seorang AO itu memeriksa semua kelengkapan baik itu diberkas berkas maupun itu agunan apakah sesuaia dengan agunan yang diberikan nasabah, apakah identitas calon nasabah sudah benar dan memenuhi standar syarat dari perusahaan yang bersangkutan.

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu yang tertentu dengan imbalan ataupun bagi hasil.⁵⁰ pembiayaan yang dimaksud peneltian ini adalah pembiayaan yang sesuai dengan keperluan serta sesuai janji yang dibuat di kesepakatan awal.

⁴⁸ Rafika Hayati Dalimunthe, dkk, Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Resiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Sumut KC Syariah Medan, *dalam Jurnal Ilmu Komputer Ekonomi Dan Manajemen*, Volume 2, No. 1, 2022, hlm. 353.

⁴⁹ Emawati Waridah, *Kamus Bahasa Indonesia*, hlm. 253.

⁵⁰ Reski Febridyati, dkk. Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia(BSI), hlm. 415.

Mudharabah yaitu bentuk kerja sama antara pemilik modal dengan si pengelola untuk melakukan usaha dimana keuntungannya dibagi dua sesuai dengan rukun dan syarat tertentu dan mudharabah diperbolehkan dalam agama islam karna bertujuan untuk saling tolong menolong antara pemilik modal dan pengelola modal.⁵¹

Menurut Penelitian moch.uzeir, dkk, dengan judul: “ Analisis strategi *Account Officer* dalam mencapai target pembiayaan pada masa pandemi covid 19 di Bank pembiayaan Rakyat Syariah tanmiya artha kediri menyatakan bahwa:

Dan diantara strategi yang dilakukan oleh masing-masing Account officer (AO) BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri untuk mencapai target pembiayaan melakukan pendekatan sebagai berikut: Pendekatan secara personal atau langsung dan Pendekatan secara kultivasi.Dalam mendapatkan calon nasabah Account officer (AO) tidak hanya menggunakan strategi pendekatan secara umum, melainkan dengan beberapa teknik yang cukup penting. Teknik tersebut adalah: Keterampilan mendengarkan secaraefektif (Skill of Effective Listening) dan Keterampilan berbicara secara efektif (Skillof Effective Speaking).Dalam hal menarik calon nasabah tidak menutup kemungkinan setiapAccount officer (AO) memiliki strategi sendiri-sendiri dalam menarik calon nasabahnya.⁵²

Menurut Penelitian Reski Febridyati, dkk, dengan judul: “ Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)” menyatakan Bahwa:

⁵¹ Kartika Silvia Purba, Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening, Volume 2, No. 2, 2018, hlm. 126.

⁵² Moch. Uzeir Mustaqfiri, dalam *Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam* Volume 1, No. 1, March 2020, hlm. 188.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan Account Officer dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (EX BSM) KC Palembang Demang yakni disesuaikan dengan melakukan survei terlebih dahulu ke nasabah. Kemudian ditentukan dengan menerapkan prinsip 5C. Faktor Penghambat yang dihadapi Account Officer dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yakni minimnya informasi terhadap nasabah, penyalahgunaan pembiayaan yang diajukan, data nasabah tidak lengkap.⁵³

Menurut Penelitian Brian ahmad nur hasan, dkk, dengan judul : “Kompetensi *account officer* dan informasi asimetri terhadap kerja murabahah dengan resiko sebagai variabel intervening di BMT kabupaten banyuwangi dan jember” menyatakan bahwa :

Account officer sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kompetensi suatu lembaga keuangan untuk meningkatkannya terutama pada pembiayaan murabahah⁵⁴

Menurut Penelitian Isna Meliani, dkk, dengan judul: “Analisis strategi *account officer* pada pembiayaan bermasalah di BMT EL-HIDAYAH kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur” menyatakan bahwa:

Strategi penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan teknik controlling (pengontrolan), rescheduling (Penjadwalan ulang), reconditioning (Persyaratan ulang), Restructuring (Penataan ulang), Penagihan secara intensif. Selain itu BMT El-Hidayah Juga mempunyai strategi atau alternatif penanganan lain, yang meliputi: penagihan lewat SMS sebanyak tigakali, ditelepon sebanyak tiga kali, dikunjungi dan diberi surat peringatan sebanyak tiga kali, jika

⁵³ Reski Febridiyati, dkk. Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia (BSI), hlm. 412.

⁵⁴ Brian Ahmad Nur Hasan, Ahmad Rojiq, dan Imam Mas’ud’, *Dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dan Akuntansi Volume 4 (2017)*.

masih belum ada niatan untuk melunasi maka akandilakukan pengambilan jaminan yang telah diserahkan kepada pihak BMT El-Hidayah.⁵⁵

Menurut Penelitian Shinta Wahyuningrum dengan judul : “Analisis Dan Peran *Account officer* dalam penyelesaian pembiayaan Murabahah bermasalah di era pandemi (studi kasus KSPPS karisma cabang Magelang” Menyatakan bahwa:

penelitian yang dilakukan penulis di KSPPS Karisma tentang strategi account officer yang digunakan dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pembiayaan adalah karakter anggota, analisis keuangan anggota, struktur modal, kemampuan produksi, siklus usaha,jaminan, pemantauan dan pembinaan.⁵⁶

Berdasarkan peneltian terdahulu dari penelitian ini,dapat disimpulkan bahwa strategi dan peran *Account Officer* sangat berpengaruh dalam penentuan kelayakan pembiayaan mudhrabah agar tidak terjadi pelanggaran atatupun permasalah yang berlawanan dengan peraturan yang ditetapkan suatu bank,dan dengan begitu tujuan dan target dari perusahaan dapat tercpai dan berjalan dengan lancar.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian.maka untuk memperkuat penelitian ini mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul yang di angkat oleh peneliti.

⁵⁵ Isna Meliani, Arif Ismunandar dan Al Wathan, *dalam Jurnal Studi Keislaman*, Volume 3, No. 2, Desember 2022, hlm. 46.

⁵⁶ Shinta Wahyuningrum, dkk, Analisis Peran Account Officer Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Pandemi COVID 19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang), hlm. 46.

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Putri Rizkyah Sopian Muhlisin Suyud Arif (Jurnal kajian dan ekonomi Bisnis islam) Vol 4 No 2(2023)	Peran dan strategi ACCOUNT OFFICER Dalam meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT.BPRS Rif'atul Ummah Bogor	Peran <i>Account officer</i> di PT.BPRS Rif'atul Ummah Bogor sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar dan ccoujnt officer selalu melakukan pengwasan dan pembina kepada nasabah yang tujuannya agar dapat meminimalisir resiko pembiayaan ⁵⁷
2.	Olivia aghata kenedy Jessy safitri sitorus (jurnal Ekonomi dan bisnis digital) volume 1 No 2 Tahun 2022	Analisis Dan Peran ACCOUNT OFFICER dalam menekan pinjaman bermasalah di PT.BPR NBP 9 Pangururan	<i>Account Officer</i> PT.BPR NBP 9 Pangururan berperan dalam penyaluran dana yang dimaksud adalah membantu nsabahyang membutuhkan dengan tujuan untuk modal usaha maka dari perlu pengwasan dari seorang account officer maka dari itu untuk pencairan itu memperhatikan empat aspek yaitu kepercayaan,jangka waktu,menguntungkan dan kesepakatan. ⁵⁸
3.	Isna Meliani, Arif Ismunandar Al Wathan: Jurnal Studi Keislaman, Vol. 3 No. 02 Juli – Desember 2022 e-ISSN: 2722-192X	Analisis strategi <i>account officer</i> pada pembiayaan bermasalah di BMT EL-HIDAYAH kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur	Strategi penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan teknik controling (pengontrolan), rescheduling (Penjadwalan ulang), reconditioning (Persyaratan ulang), Restructuring (Penataan ulang), Penagihan secara intensif. Selain itu BMT El-Hidayah Juga mempunyai strategi atau alternatif

⁵⁷ Putri Rizkyah,Sopian Muhlisin dan Suyud Arif, Peran Dan Strategi ACCOUNT OFFICER Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT.BPRS Rif'atul Ummah Bogor, 2023, hlm. 395.

⁵⁸ Olivia Aghata Kenedy dan Jessy Safitri Sitorus, "Analisis Dan Peran ACCOUNT OFFICER Dalam Menekan Pinjaman Bermasalah Di PT. BPR NBP 9 Pangururan," hlm. 280.

			penanganan lain, yang meliputi: penagihan lewat SMS sebanyak tigakali, ditelepon sebanyak tiga kali,dikunjungi dan diberi surat peringatan sebanyaktiga kali, jika masih belum ada niatan untuk melunasi maka akan dilakukan pengambilan jaminan yang telah diserahkan kepada pihak BMT El-Hidayah. ⁵⁹
4.	Rafika Hayati Dalimunthe Nurul Inayah Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM) E-ISSN: 2774-2075 Vol. 2 No. 1, Year [2022] Page 352-361 ⁶⁰	Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan	penyebab munculnya pembiayaan bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan : 1. Faktor internal (dari pihak bank) Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan account officer (Arif Abdillah, 2 Maret 2022) dapat disimpulkan bahwa pemicu pembiayaan bermasalah dari pihak bank yaitu karena terjadi kekeliruan pada saat menganalisis suatu permohonan pembiayaan dan kurang telitinya AO dalam menganalisis prinsip 5C sebelum atau sesudah pencairan pembiayaan. Selain itu, kurangnya melakukan pemantauan ataupun pengawasan tentang perkembangan usaha

⁵⁹ Isna Meliani, Arif Ismunandar dan Al Wathan, hlm. 46.

⁶⁰ Rafika Hayati Dalimunthe, dkk, "Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Resiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Sumut KC Syariah Medan," hlm. 352-361.

		<p>nasabah setelah pencairan dana pembiayaan.</p> <p>2. Faktor eksternal (dari pihak nasabah)</p> <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan account officer (Arif Abdillah, 2 Maret 2022), bahwa penyebab munculnya pembiayaan bermasalah dari pihak nasabah yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Faktor ekonomi seperti keadaan covid 19 yang membuat turunnya pendapatan usaha nasabah, salah satu hal yang membuat nasabah terlambat dalam membayar angsuran pembiayaannya yaitu karena besarnya kebutuhan hidup mereka sedangkan usaha yang mereka jalani mengalami penurunan, sehingga pada saat jatuh tempo tidak mampu untuk membayar ansurannya. b. Adanya itikad buruk dari nasabah ketika membayar angsuran walaupun usaha nya berjalan dan berkembang dengan baik. c. Kurang mampunya nasabah dalam mengelola usahanya, disaat pengajuan pembiayaan calon nasabah selalu menjelaskan prospek usahanya dan optimis bahwa usahanya akan
--	--	---

			<p>mengalami kemajuan. Tetapi terjadi ketidaksesuaian antara pernyataan nasabah dengan realita di lapangan setelah dananya terealisasikan.</p> <p>d. Terjadinya force majeure (kejadian yang terjadi diluar kemampuan nasabah) yaitu bencana alam, misalnya gunung meletus yang menimpa suatu daerah dan itu berdampak terhadap usaha nasabah sehingga membuat ia tidak bisa melanjutkan usaha dan tidak sanggup membayar angsuran pembiayaan.</p>
5.	Shinta Wahyuningrum Hadi SasanaAyunda Putri Nilasari Jurnal Eksos, Desember 2022, Th XVIII, No. 2	Analisis Dan Peran <i>Account officer</i> dalam penyelesaian pembiayaan Murabahah bermasalah di era pandemi (studi kasus KSPPS karisma cabang Magelang)	penelitian yang dilakukan penulis di KSPPS Karisma tentang strategi account officer yang digunakan dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah pada adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pembiayaan adalah karakter anggota, analisis keuangan anggota, struktur modal, kemampuan produksi, siklus usaha, jaminan, pemantauan dan pembinaan. ⁶¹
6.	Zulfiyanda jurnal Dialektika Hukum Vol. 3 No.1 Tahun 2021	Upah kerja lembur terhadap Jabatan <i>Account Officer</i>	Setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja,

⁶¹ Shinta Wahyuningrum, dkk, Analisis Peran Account Officer Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Pandemi COVID 19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang), hlm. 96.

			<p>namun belum ada Peraturan Pemerintah terbaru mengenai teknis pelaksanaan yang mengatur tentang upah kerja lembur, sehingga tetap masih mengacu pada keputusan menteri yang sudah ada. Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Nomor Kep. 102/MEN/VI/2004 tentang Waktu Kerja Lembur Dan Upah Kerja Lembur tidak menentukan secara spesifik pekerjaan atau jabatan apa saja yang tidak lagi mendapatkan upah kerja lembur, Oleh karena itu, perbankan memiliki kewenangan dalam menentukan jabatan account officer berhak mendapatkan upah kerja lembur atau tidak.⁶²</p>
7.	Moch. Uzeir Mustaqfirin Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam Volume 1, Number 1, Maret 2020 e-ISSN: 2721-7078	Analisis Strategi Account Officer (AO) Dalam Mencapai Target Pembiayaan Pada Masa Pandemi Covid - 19 di Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) Syariah Tanmiya Artha Kediri	<p>Diantara strategi yang dilakukan oleh masing-masing Account officer (AO)</p> <p>BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri untuk mencapai target pembiayaan melakukan pendekatan sebagai berikut: Pendekatan secara persnal atau langsung dan Pendekatan secara kultivasi.</p> <p>Dalam mendapatkan calon nasabah Account officer (AO) tidak hanya menggunakan strategi pendekatan secara umum, melainkan dengan beberapa teknik yang</p>

⁶² Zulfiyanda, hlm. 1.

			cukup penting. Teknik tersebut adalah: Keterampilan mendengarkan secara efektif (Skill of Effective Listening) dan Keterampilan berbicara secara efektif (Skill of Effective Speaking). Dalam hal menarik calon nasabah tidak menutup kemungkinan setiap Account officer (AO) memiliki strategi sendiri-sendiri dalam menarik calon nasabahnya. ⁶³
8.	Ardiana (skripsi) IAIN Tulungagung, Tahun 2018	Strategi dan peran <i>account officer</i> (AO) dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di BTM surya melati abadi cabang Mojo kediri.	Bahwa peran account officer dalam penentuan kelayakan sudah melakukan pemasaran program simpanan dan pembiayaan syariah serta melakukan analisis pembiayaan dan memberikan edukasi. ⁶⁴
9.	Yulia Anggraini ACTIVA : Jurnal Ekonomi Syariah ISSN (Print): 2622- 6936; ISSN (Online):2622-6902 Volume 1 Nomor 2 Oktober 2018 P. 34-54	Persepsi Karyawan Perempuan Terhadap Posisi <i>Account Officer</i> (Studi pada karyawan perempuan di PT BRIsyariah Kantor Cabang Madiun	Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan, posisi Account Officer yang sangat strategis ternyata banyak didominasi oleh laki-laki. Proporsi karyawan perempuan berdasarkan data dapat diketahui hanya sedikit yang menduduki jabatan ini bahkan hanya 1 perempuan dari 20 laki-laki di posisi ini. Data tersebut sebagai bukti bahwa laki-laki mendominasi posisi

⁶³ Moch. Uzeir Mustaqfiri, hlm. 188.

⁶⁴ Ardiana, Skripsi IAIN Tulungagung.

			Account Officer dan perempuan sebagai pihak yang sebaliknya. Dari hasil wawancara dengan narasumber didapat bahwa sebagai perempuan dengan sifat alamiah penakut, mereka takut dengan posisi Account Officer yang menurut mereka memiliki tugas dan tanggung jawab yang berat. Ketakutan akan target yaitu tidak dapat mencapai target yang ditetapkan oleh kantor menjadikan momok bagi para karyawan perempuan. ⁶⁵
10.	Fuad riyadi dan sri wahyuni(jurnal ilmiah)MALIA vol.1, Tahun 2017	Peran <i>account officer</i> di lembaga keuangan syariah (BMT) citra mandiri syariah	Dengan sistem kerja account officer yang dijalankan BMT citra mandiri syariah berjalan dengan baik dan mampu bertanggung jawab. ⁶⁶
11.	Brian ahmad nur hasan,ahmad rojiq,imam mas'ud'(jurnal)ekonomi dan bisnis dan akuntansi vol. IV, Tahun 2017	Kompenetensi <i>account officer</i> dan informasi asimetri terhadap kerja murabahah dengan resiko sebagai variabel intervening di BMT kabupaten banyuwangi dan jember	Account officer sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kompetensi suatu lembaga keuangan untuk meningkatkannya terutama pada pemberian murabahah ⁶⁷

⁶⁵ Yulia Anggraini, "ACTIVA," *Dalam Jurnal Ekonomi Syariah ISSN (Print): 2622-6936; ISSN (Online):2622-6902*, Volume 1, No. 2, Oktober 2018, hlm. 34-54.

⁶⁶ Fuad Riyadi dan Sri Wahyuni, Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah, hlm. 1.

⁶⁷ Brian Ahmad Nur Hasan, Ahmad Rojiq, dan Imam Mas'ud', dalam Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi.

12	Atika ,subandi jurnal ekonomi Bisnis Manajemen dan akutansi (EBMA) VOL 4 No 1 Tahun 2020	Peran Account Officer Dalam Penentuan Pengajuan Pembiayaan Di Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso	H ⁶⁸ asil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh account officer dalam menentukan kelayakan pengajuan pembiayaan di Bank Sumut Syariah Medan KC Medan Katamso disesuaikan dengan melakukan survei terlebih dahulu kepada nasabah. Kemudian ditentukan dengan menerapkan prinsip 5C.
----	--	---	--

Perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian saya adalah:

1. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti dari Putri Rizkyah,Sopian Muhlisin,Suyud Arif JURNAL Kajian Dan EKONOMI Bisnis Islam Vol 4 No 2(2023) membahas bagaimana cara memnimalisir resiko pembiayaan bermaslah,sedangkan persamaan penelitian ini membahas tentang kelayakan pembiayaan mudharabah.
2. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti dari Olivia aghata kenedy,jessy safitri sitorus Jurnal Ekonomi dan bisnis digital vo 1 N o 2 Tahun 2022 adalah bagaiman cara menekan pinjaman bermasalah makanya digunakan empat aspek yaitu kepercayaan,jangka waktu,menguntungkan,dan kesepakatan sedangkan persamaan penelitian ini bagaimana cara account officer menentukan apakah layak diberi pembiayaan atau tidak.
3. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Isna Meliani, Arif Ismunandar yaitu membahas tentang bagaiman strategi

⁶⁸ Atika ,subandi jurnal ekonomi Bisnis Manajemen dan akutansi (EBMA) VOL 4 No 1 Tahun 2020 hal 1

Account officer itu dalam mengatasi pembiayaan bermasalah sedangkan persamaan penelitian disini memabahas bagaimana peran *account officer* untuk kelayakan pembiayaannya.

4. Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Rafika Hayati Dalimunthe Nurul Inayah yang dimana membahas tentang bagaimana Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah.sedangkan persamaan peneliti membahas bagaimana peran *account officer* untuk memberikan kelayakan pembiayaan.
5. Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Shinta Wahyuningrum,Hadi Sasana,Ayunda Putri Nilasari yakni membahas tentang penyelesaian *Account officer* dalam pembiayaan bermasalah pada akad murabahah sedangkan persamaan peneliti membahas peran dan strategi dari *account officer* terhadap kelayakan pembiayaan.
6. Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Zulfiyanda yang dimana memabahas tentang gaji upah lembur dari seorang *account officer*.sedangkan persamaan penelitian ini membahas apa tugas dan tanggung jawab seorang AO
7. Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Moch. Uzeir Mustaqfirin yakni memabahas bagaimana target suatu *account officer* itu tercapai sedangkan persamaan peneliti membahas tentang bagaimana peran dan strategi yang digunakan untuk layak diberikan pembiayaan.
8. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti dari skripsi Ardiani yaitu melakukan penelitian di BTM surya melati abadi cabang Mojo

kediri.sedangkan penelitian ini dilakukan di BSI Kcp Gunung Tua.persamaan penelitian ini yaitu bagaimana cara kerja seorang AO.

9. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Yulia Anggraini yakni mermbahas tentang peran wanita sebagai account officer sedangkan persamaan peneliti membahas tentang pegawai *account officer* baik itu perempuan ataupun laki-laki.
10. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Fuad riyadi dan sri wahyuni /jurnal ilmiah/ MALIA vol.1, 2017 adalah melaksanakan peran account officer tanpa melakukan penyaringan kelayakan sedangkan persamaan penelitian ini melakukan penyaringan kelayakan dengan system 5C.
11. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti dari jurnal Brian ahmad nur hasan,ahmad rojiq,imam mas'ud'yaitu menggunakan studi kelayakan pada pembiayaan murabahah sedangkan persamaan dalam penelitian ini menggunakan pada pembiayaan mudharabah.
12. Perbedaan anatara penelitian terdahulu dengan peneliti Atika ,subandi jurnal ekonomi Bisnis Manajemen dan akutansi (EBMA) yaitu studi kasus nya berada di Bank Sumut Syariah KC medan sedangkan persamaan nya sama sam menggunakan teknik 5 c.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP gunung tua,kabupaten Padang Lawas Utara. Penelitian ini dilaksanakan adalah penelitian lapangan yaitu penelitian terhadap “strategi dan peran *account officer* dalam menentukan kelayakan pengajuan pembiayaan mudharabah studi kasus pada BSI kcp gunung tua. Peneltian ini dilaksanakan dalam jangka waktu dimulai September 2025 sampai November 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakn pada penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.⁶⁹Adapun metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti kasus kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang.⁷⁰ Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif karena maksud dari penelitian ini adalah guna untuk mengetahui strategi *Account Officer* Dalam penentuan Kelayakan Pembiayaan Mudharabah pada BSI Kcp Gunung Tua.

⁶⁹Laxy j. Molenong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 6.

⁷⁰Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hlm. 43.

C. Subjek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto, “unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian.”⁷¹ Subjek penelitian kali ini adalah pihak Bank syariah Indonesia KCP Gunung Tua. subjek penelitian ini adalah sebanyak 9 orang yang dimana 3 orang karyawan dan 6 orang nasabah.

D. Sumber data

Menurut Sugiono, “data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.⁷² Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara pihak yang bersangkutan, dokumentasi serta arsip perusahaan yang berkaitan dengan Strategi Dan Peran *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pembiayaan *mudharabah* pada BSI Kcp Gunung Tua.

Data sekunder adalah data yang diproleh dari dokumen-dokumen grafis (table, catatan, notulen, rapat, dll), foto-foto film, rekaman video benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.⁷³ Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder berupa latar belakang.

⁷¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hlm. 116.

⁷² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 402.

⁷³Budi Gautama Siregar, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 61.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Daftar Observasi

Observasi adalah teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung objek datanya.⁷⁴ Adapun observasi dalam penelitian ini adalah terjun langsung untuk melakukan pengamatan mengenai fenomena yang terkait dengan masalah strategi Dan Peran *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pembiayaan *mudharabah* pada BSI Kcp Gunung Tua.

2. Daftar Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancara tetapi dapat juga diberikan daftar pernyataan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.⁷⁵ Dalam penelitian ini wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Menurut Sugiono:

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang digunakan peneliti dalam teknik pengumpulan data, peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis sebagai alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Sebagai alat bantu untuk mempermudah pengambilan data.⁷⁶

⁷⁴Saban Echdar, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), hlm. 288.

⁷⁵Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 138

⁷⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), hlm. 73-73.

Peneliti menggunakan jenis wawancara yang terstruktur artinya wawancara yang tidak bebas, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang tersusun dan sistematis. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti adalah tentang bagaimana strategi dan peran *Account Officer* Dalam penentuan kelayakan pembiayaan mudharabah pada BSI Kcp Gunung Tua.

Adapun Indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah anatara lain yaitu:

- a. Strategi dan peran *account officer* dalam melakukan pemeriksaan kelayakan pembiayaan mudharabah
- b. Risiko yang dihadapi seorang *account officer* dalam menentukan kelayakan pembiayaan mudharabah
- c. Pengetahuan nasabah terhadap pembiayaan mudharabah pada Bank BSI KCP Gunung Tua

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dokumentasi dapat berupa gambar, foto, tulisan, maupun karya-karya monumental dari seseorang.⁷⁷ Dokumentasi dalam penelitian ini seperti catatan lapangan, dokumen resmi atau bukan, dokumen pribadi dan dokumen lain yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

⁷⁷Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2010), hlm. 149.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan, ketekunan, pengamatan dan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan untuk memperkuat data yang ada.⁷⁸ Adapun triangulasi yang digunakan yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁷⁹ Seperti membandingkan data dengan hasil pengamatan melalui wawancara, yakni membandingkan data apa yang dilakukan secara pribadi atau seacra umum.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi.⁸⁰

G. Teknik Pengelolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam

⁷⁸ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif* (Depok: Rajawali Pers, 2019), hlm. 168.

⁷⁹ Dewi Hangraini, *Strategi Bisnis Manajemen Resiko Dalam Pengembangan UMKM Di Indonesia*, (Bogor: IPB Press, 2021), hlm. 33-35.

⁸⁰ Abd.Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 100.

menemukan dan mengatur secara sistematis data yang diperoleh, lalu mengerjakan unit, memilih data yang digunakan dalam menentukan kesimpulan yang dimengerti oleh peneliti dan orang lainnya. Penganalisisan data akan memproses data yang diperoleh dengan menggabungkan variabel-variabel dalam penelitian dan menyederhanakan data tersebut agar mengarah kepada pemahaman struktural yang lebih dimengerti oleh semua pihak.⁸¹ Untuk menganalisis data, maka perlu digunakan pengolahan data dengan menggunakan NVivo.

NVivo adalah program yang mendukung penelitian kualitatif dan campuran. Ini dirancang untuk membantu pengguna mengatur, menganalisis, dan menemukan wawasan dalam data tidak terstruktur atau kualitatif seperti: wawancara, tanggapan survei terbuka, artikel, media sosial, dan konten web.⁸² NVivo menyediakan alat-alat yang berguna untuk membantu apa yang kita ingin kerjakan.⁸³ Sebagai alat bantu penelitian kualitatif, NVivo mempermudah pekerjaan-pekerjaan yang berhubungan manajemen dan analisis data. Lingkup tugas manajemen dan analisis data, antara lain meliputi pekerjaan mengoreksi data, pekerjaan mencari informasi yang digali dari sumber data, pekerjaan menghubungkan data, pekerjaan menganalisis isi teks, dan pekerjaan mengembangkan konsep-konsep dan teori-teori yang bersumber dari studi literatur dan dari data empirik lapangan.

⁸¹Elidawat Purba, *Metode Penelitian Ekonomi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 94.

⁸²Ariesto Hadi Sutopo, *Analisis Kualitatif Dengan Nvivo Fenomena Ibadah Masa Depan Di Metaverse* (Banten: Topazart, 2022), hlm. 23.

⁸³Suripto, *Program Aplikasi New Nvivo Untuk Analisis Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2022), hllm. 7.

2. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh sekelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Adapun proses analisis data dalam penelitian ini adalah:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan selanjutnya mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dalam penelitian ini memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah bagi peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya mengenai strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pembiayaan mudharabah pada BSI Kcp gunung tua.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan men-*display* kan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan data verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pengumpulan data pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁸⁴

⁸⁴Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021), hlm. 161-162.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah KCP Gunung Tua

1. Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Sejarah Singkat

Pada tahun 1998 pemerintah mengeluarkan paket kebijaksanaan 27 Oktober 1998, yang dikenal dengan nama PAKTO 1998 dan kebijakan selanjutnya pada tanggal 29 Januari 1990. PAKTO 1998 memberi kesempatan bagi berkembangnya lembaga-lembaga keuangan bank dan bukan bank (LKBB). Adapun yang menjadi kebijakan –kebijakan tersebut antara lain:⁸⁵

- 1) Memberikan kemudahan- kemudahan dalam membuka kantor lembaga keuangan bank dan bukan bank serta kantor cabangnya.
- 2) Memperbolehkan pendirian bank-bank swasta baru antara lain dengan penetapan syarat modal disetor awal 10 milyar. Selain itu memberikan kesempatan untuk mendirikan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan syarat modal minimum 50 juta.
- 3) Mendukung perbankan untuk menyelenggarakan berbagai bentuk tabungan menarik.
- 4) Memperbolehkan pendirian Bank Campuran.

⁸⁵Devid Feristiawan dan Selamet Harianto, Sejarah Perbankan Syariah (dari Konseptual hingga Institusional), Jurnal Of Islamic Banking, Vol.1, No.2 Desember 2020, hlm.182-183.

Pemerintah telah memasukkan kemungkinan tersebut dalam undang-undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil yang secara rinci dijabarkan dalam peraturan Pemerintah No.72 Tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Ketentuan tersebut telah dijadikan sebagai dasar hukum beroperasinya Bank Syariah Indonesia. Periode 1992 sampai 1998, hanya terdapat satu bank umum syariah dan 78 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang telah beroperasi.

Tahun 1998 muncul UU No. Tahun 1992 tentang perbankan. Perubahan undang-undang tersebut menimbulkan beberapa perubahan yang memberikan peluang yang lebih besar bagi pengembangan Bank Syariah, Undang-undang tersebut telah mengatur secara rincu landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah.

12 Oktober 2020 Kementerian Usaha Milik Negara (BUMN) memberikan informasi mengenai telah dimulai proses penggabungan atau merger 3 (tiga) Bank Syariah BUMN yang telah selesai Februari 2021. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger* , Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya

UU.No 10 Tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan syariah melihat bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI/No.1/24/KEP.BI/1999. Selanjutnya melalui surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT. Bank Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999, PT. Bank Syariah Indoneisa Gunung Tua pertama kali berdiri tahun 2010.⁸⁶

Proses bergantinya Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan jalan atau *roadmap* pengembangan keuangan syariah.

⁸⁶ <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, di akses pada tanggal 5 Januari 2023 pukul 10:25 WIB

Pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan Uni Usaha Syariah milik pemerintah berkosolidasi atau *merger* perbankan. Di antaranya PT. Bank Syariah Indonesia, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

b. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Bank Syariah Indonesia Gunung Tua merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali terhadap masayarat itu sendiri, PT.Bank Syariah Indonesia (BSI) menganut prinsip syariah dan prinsip operasional Bank Syariah.

c. Prinsip PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- 1) Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya berkaitan dengan usaha.
- 2) Bank Syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

d. Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia

Adapun prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- 1) Prinsip Kedilan
- 2) Prinsip Keterbukaan

- 3) Prinsip Kemitraan
- 4) Univerelialitas

e. Peran dan Fungsi Bank Syariah Indonesia

Peran dan fungsi bank syariah diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh Accounting and Auditing Organization For Islamic Financial Institution (AAQIFI), menurut IBI yang disitasi oleh Al Arif sebagai berikut:

- 1) Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah
- 2) Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya dan dana nasabah yang dipercayakan kepadanya
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.

Adapun pelaksana kegiatan sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank islam wajib memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola dengan mengumpulkan,, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

f. Persyaratan Pendirian Perbankan Syariah

Pasal 16 UU No. 10 Tahun 1998 menetapkan bahwa persyaratan bahwa dan tata cara pendirian bank umum dan BPRS ditetapkan oleh Bank Indonesia. Ketentuan yang lebih rinci terkait cara pendirian dan kegiatan usaha bank syariah dijabarkan lebih lanjut dalam bentuk surat keputusan Direksi Bank Indonesia yaitu SK Direksi Bank Indonesia No. 32/33/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang bank umum, SK Direksi

Bank Indonesia No.32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah.

Kedua SK Bank Indonesia terakhir kini telah diganti dengan peraturan Bank Indonesia (PBI) No.6/24/PBI/2004 tanggal 14 Oktober 2004 tentang Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah PBI No.7/35/PBI/2005 pada tanggal 25 September 2005 tentang bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah No. 6/24/PBI/2004 tentang bank umum yang berdasarkan prinsip syariah dan peraturan bank Indonesia (PBI) No. 6/17/PBI/2004 tanggal 1 Juli 2004 tentang bank perkreditan rakyat berdasarkan prinsip syariah. Pendirian bank syariah baru untuk Bank Umum dan BPRS dan BPRS melalui permohonan dengan mengajukan dua tahap perizinan yaitu, izin prinsip dan izin usaha.⁸⁷

g. Layanan yang Tersedia Bagi Nasabah

- 1) Tarik tunai
- 2) Setoran tunai
- 3) Pemindahan buku rekening
- 4) Akses data nasabah
- 5) Cek riwayat transaksi dan saldo
- 6) Penutupan rekening
- 7) Cetak buku tabungan
- 8) Pembukuan rekening baru Bank Syariah Indonesia (termasuk pembukuan rekening secara online)

⁸⁷ Mujiatun dan Ratnawati, Perkembangan Perbankan Syariah, *Jurnal El-Huda*, Vol.11, Nomor 2, tahun 2020, hlm.62.

- 9) Pendaftaran dan aktivasi Bank Syariah Indonesia Mobile Banking
- 10) Pendaftaran dan aktivasi Bank Syariah Indoenesia Net Banking
- 11) Penggantian kartu debit/ATM bank legacy menjadi kartu Bank Syariah Indonesia
- 12) Transaksidi mesin ATM Banl Legcy menjadi kartu Bank Syariah Indonesia
- 13) Pendaftaran dan penutupan notifikasi SMS Nasabah yang telah memiliki atau membuka rekening di BSI dapat memproleh layanan basic servicing dan jasa perbankan lainnya (SKN dan RTGS).

h. Produk Bank Syariah Indonesia

Berhubung masih dalam proses integrasi system layanan dan operasional perbankan, untuk produk Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri belum banyak perubahan masih berdasarkan produk dari 3 bank sebelumnya. Hanya saja untuk produk untuk pembiayaan bagi nasabah baru ada tambahan yaitu:

- 1) BSI KUR Super Mikro
- 2) BSI KUR Kecil
- 3) BSI KUR mikro
- 4) BSI KPR Sejahtera
- 5) BSI Usaha Mikro
- 6) BSI Griya Hasanah
- 7) BSI Hasanah Card
- 8) BSI SABI

- 9) Seluruh produk pembiayaan yang ada di ex-BSM, ex-BRIS, ex-BNIS di luar produk tersebut di atas.

i. Profil Lembaga

Adapun Profil Lembaga Bank Syariah Indoesia (BSI) Gunung Tua:

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Alamat : Jln. SM.Raja No.24, lk.I Pasar Gunung Tua

Telepon : (0635) 510919

Website : www.syariahindonesia.co.id

Faksimile : (0635)210929

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi : “Bank Syariah Terdepan dan Modren”

Misi :

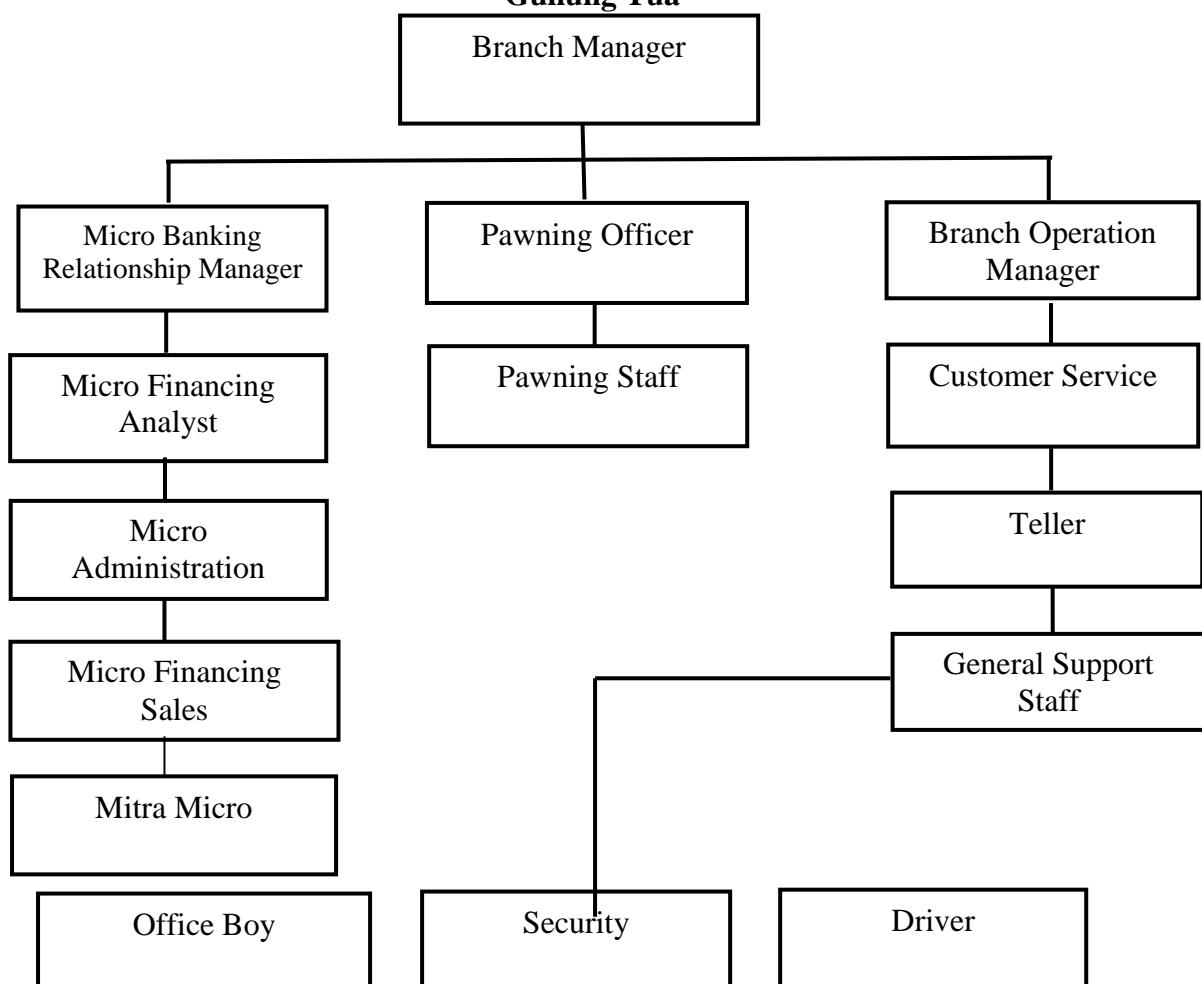
- a. Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- b. Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan, di atas rata-rata industri yang bersikenambungan.
- c. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai islam
- d. Mengutamakan penyaluran pembiayaan dan penghimpuan dana murah
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.

j. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua senantiasa menyelesaikan diri dengan perkembangan bisnis, Manajemen PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua melakukan restrurisasi tujuan untuk menjadikan oragnisasi lebih fokus dan efisien.

Adapun struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dapat dilihat dibawah ini :

**Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Indonesia KCP
Gunung Tua**



Sumber : Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

k. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Gunung Tua sebagai berikut:

- 1) Branch Manager : Catur Wiyono
- 2) Branch Operation & Service Manager : Husni Ardiansyah Tanjung
- 3) General Support Staff : Eva Handayani
- 4) Financial Advisor : Jelita Septiana
- 5) Customer Service : Siti Azizah Resni Manurung
- 6) Teller : Herawati Siregar
- 7) Micro Banking Manager : Muhammad Ridwan
- 8) Micro Administarasi : Jumiati Siregar
- 9) Micro Financing Anayst : Amir Hamzah Harahap
- 10) Mitra Micro : Sayuti Hasibuan
- 11) Micro Financing Sales : Andi Pratama Purba
- 12) Pawning Officer : Maskayani Purba
- 13) Marketing Support : Riza Alfiandi
- 14) Sales Force : Ibrahim Saputra & Husnul Yakin Pohan
- 15) Driver : Ridwan Dedi Saputra
- 16) OB (Office Boy) : Putra Mulia Lubis
- 17) Security : Hermansyah Putra & Rizki Arianzah Nst

B. Deskripsi data Penelitian

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara mengecek informasi/data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. Kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan lain. Dalam penelitian ini ada 9 informan, 6 informan (nasabah) dan 3 informan dari pihak Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua.

Dari hasil wawancara di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Tua yang dikemukakan oleh Hasil wawancara peneliti dengan menanyakan bagaimana strategi dan peran *account officer* dalam melakukan pemeriksaan kelayakan pembiayaan untuk calon nasabah dengan salah satu pegawai PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan jabatan sebagai CBRM (Consumer Banking Retail manager) yaitu bapak ridwan mengatakan bahwa:

Account Officer juga diterapkan oleh PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung tua yakni bertugas untuk mengelola dan *maintence* nya dan memasarkan produk dengan memenuhi target dari perusahaan seperti produk dari pembiayaan,pada jabatan yang diemban sebagai CBRM yaitu menjaga hubungan ataupun silaturahmi terhadap nasabah agar tetap terjaga pelayanannya dengan baik seperti dengan cara sering kunjungan untuk tetap menjaga kestabilan dari nasabah,kemudian pembiayaan yang dilakukan untuk pelaku pelaku usaha yaitu harus dengan analisa 5c. Namun permasalahannya minimnya informasi dari nasabah sehingga terjadi berkas yang kurang atau pun agunan yang tidak memenuhi syarat ataupun penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran diluar usaha untuk pihak lain.⁸⁸

⁸⁸ Hasil Wawancara Dengan Bapak Ridwan, Selaku Consumer Banking Retail Manager Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Kamis 12 Oktober 2023. Pukul 17. 27 WIB.

Hasil Wawancara peneliti dengan menanyakan bagaimana strategi dan peran account officer dalam melakukan pemeriksaan kelayakan pembiayaan untuk calon nasabah dengan salah satu pegawai PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan Jabatan Sebagai *marketing* yaitu bapak Andi Pratama Purba Mengatakan Bahwa:

Cara yang digunakan *Account Officer* untuk menarik nasabah untuk menggunakan pembiayaan yaitu dengan pendekatan,kekeluargaan atau dengan melakukan kunjungan ke tempat usaha nasabah guna untuk mencari kebutuhan nasabah,strategi khusus yang dibuat seorang *Account Officer* menjadikan nasabah itu sebagai teman agar si calon nasabah nyaman dan dapat memeberikan informasi sesuai dengan faktanya,namun kendala yang dialami *Account Officer* itu tidak dapat langsung memutus kredit dilapangan.dan ancaman Bagi seorang *Account Officer* jika tidak sesuai dengan kinerja atau asal asalan dalam memberikan pembiayaan kemungkinan pegawai tersebut akan dipecat.⁸⁹

Selanjutnya wawancara peneliti dengan salah satu pegawai PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan Jabatan Sebagai *Account Officer* yaitu bapak Dayat Lubis peneliti menanyakan tentang apa strategi khusus yang dilakukan pihak account officer dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan syariah lainnya bapak dayat lubis mengatakan Bahwa:

Untuk menganalisis Strategi yang digunakan seorang AO itu menggunakan 5C *Character,capacity,capital,collateral,dan condition*, kekuatan dari strategi AO itu agar dapat diketahui masyarakat ataupun calon nassabah yaitu melakukan promosi atau membagikan brosur brosur ke wilayah usaha seperti pasar,kendala yang biasa didapatkan AO yaitu di lapangan pada saat pemberkasan,dan kelemahan dari pembiayaan di BSI jika nominal nya diatas 100 juta maka digunakan biaya notaris sedangkan bank lain diatas 200 juta baru menggunakan biaya notaris.dan besar biaya

⁸⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Andi Pratama Purba Selaku *Marketting* Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Rabu,10 Januari 2024. Pukul 17. 06 WIB.

pembiayaan yang diberikan tergantung dari kapasitas atau kemampuan dari calon nasabah tersebut.⁹⁰

Selanjutnya wawancara peneliti dengan salah satu nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu bapak Muhardi peneliti menanyakan tentang bagaimana pendapat bapak tentang apakah pelayanan yang di berikan pihak BSI KCP Gunung Tua baik? bapak Muhammar Sipahutar mengatakan Bahwa:

“Saya terdorong untuk melakukan pembiayaan mudharabah bsi ini,pertama karna menggunakan prinsip syariah yang diterapkan dalam akad mudharabah yang memberikan kejelasan dan transparan dalam pengelolaan dana,selain itu strategi dan pelayanan yang diberikan TIM AO Bsi KCP gunung tua menjalin silaturahmi yang baik.”

Selanjutnya wawancara peneliti dengan salah satu nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu bapak Ali Yahya mengatakan Bahwa:

"Saya menilai proses pengajuan pembiayaan mudharabah yang saya lakukan di BSI KCP Gunung Tua cukup baik. Prosesnya relatif cepat dan mudah, serta account officer yang menangani saya sangat membantu dan profesional. Saya juga merasa bahwa proses pengajuan pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua cukup transparan dan jelas, sehingga saya dapat memahami apa yang saya butuhkan dan apa yang saya dapatkan."

Selanjutnya wawancara peneliti dengan salah satu nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu zulfadli mengatakan Bahwa:

⁹⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Dayat Lubis Selaku *Account Officer* Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Kamis 10 Januari 2024. Pukul 15.36 WIB.

“menurut saya strategi yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menentukan kelayakan pembiayaan mudharabah cukup baik. BSI menggunakan pendekatan dalam menilai kelayakan nasabah, termasuk analisis keuangan, penilaian risiko, dan evaluasi kemampuan nasabah dalam mengelola bisnis.”

Selanjutnya wawancara peneliti dengan salah satu nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu bapak Edi Aritonang mengatakan Bahwa:

“Pelayanan dari BSI gunung tua bagus tetapi yang susah itu saat antri karna keterbatasan pegawainya dan hanya ada satu BSI di wilayah gunung tua,untuk persyaratannya cukup mudah.yang susah ketika ada berkas yang harus keluar dari pemerinah,yang pengurusannya bisa lama karna waktu yang terjadwal.”

Selanjutnya wawancara peneliti dengan salah satu nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu bapak Muammar Sipahutar mengatakan Bahwa:

"Menurut saya, peran BSI KCP Gunung Tua sebagai penyedia pembiayaan Mudharabah sangat penting dan strategis. Berikut beberapa alasan yang mendukung pendapat saya, Membantu meningkatkan pendapatan masyarakat: Pembiayaan Mudharabah yang disediakan oleh BSI KCP Gunung Tua dapat membantu meningkatkan pendapatan masyarakat dengan menyediakan dana yang dibutuhkan untuk membiayai kegiatan usaha atau kebutuhan lainnya."

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI kcp Gunung Tua Yaitu saudara sawal pulungan mengatakan bahwa :

“Saya pernah menunggak untuk pembayaran kredit pada BSI Gunug Tua,tetapi pihak bank tidak langsung memutuskan pembiayaan tersebut melainkan pihak marketingnya mendatangi tempat saya guna untuk mensosialisasikan dan memberikan solusi atas masalah yang saya alami. “

2) Triangulasi Metode

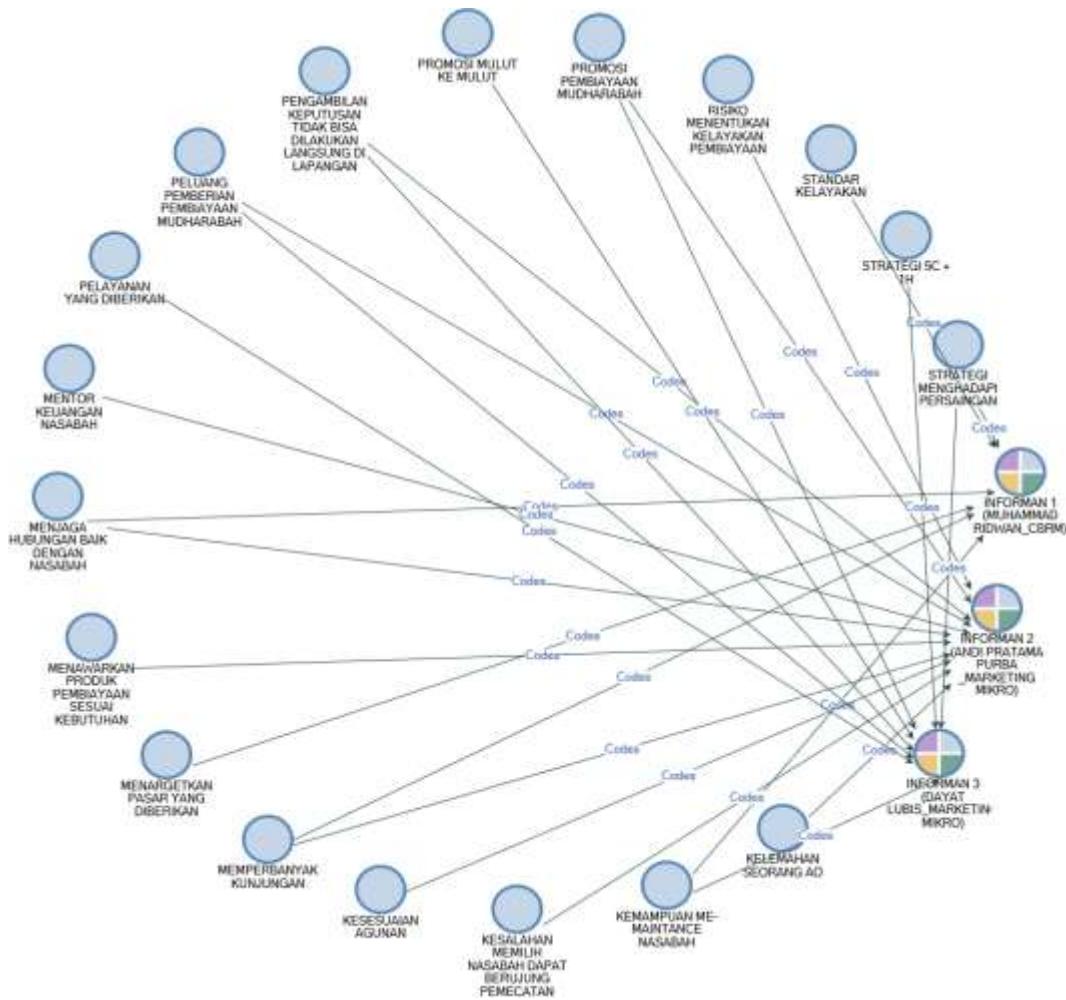
Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pihak dari BSI KCP Gunung Tua telah menjalankan beberapa strategi dan memainkan peran sebagai *account officer* dalam menentukan kelayakan dari pembiayaan mudharabah. Seperti dapat diketahui berdasarkan penuturan dari Bapak Muhammad Ridwan selaku CBRM (*Customer Banking Relationship Manager*) bahwa pihak bank telah menjalankan strategi dengan menjaga hubungan baik dengan para nasabah, kemudian sebagai seorang yang bekerja dibidang marketing, beliau menyatakan bahwa pihak BSI KCP Gunung Tua juga menentukan standar kelayakan bagi calon nasabah Pembiayaan Mudharabah dengan cara melakukan analisa 5c + 1h untuk menghindari pembiayaan bermasalah dikemudian hari.

Kemudian selain strategi yang dikemukakan di atas pihak bank juga memberikan promosi dengan menggunakan media digital dan juga brosur atau *banner* sebagai media massa. Kemudian pada saat akan melakukan pembiayaan, pihak bank akan memeriksa nama nasabah tersebut melalui BI *checking* untuk memastikan bahwa nasabah tersebut tidak termasuk daftar hitam Bank Indonesia.

C. Pengolahan dan Analisis Data

Gambar IV.2

1. Hasil Uji Wawancara Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Tua Informan 1 s.d. Informan 3



Sumber : Hasil Uji Data Nvivo 12 plus

Gambar Hasil Uji Wawancara dengan 3 Narasumber (Informan) dengan kode Informan 1-Informan 3

Keterangan gambar IV.1

Lingkaran yang memiliki 4 warna adalah kode yang dibuat untuk melambangkan informan (narasumber) dalam wawancara. Sedangkan lingkaran dengan warna biru adalah kode yang sengaja dibuat secara garis

besar untuk menjelaskan poin-poin berdasarkan tanggapan yang ada dalam wawancara. Garis-garis yang menghubungkan antara lingkaran biru dan lingkaran berwarna-warni menunjukkan tentang poin yang dibicarakan dengan siapa yang berbicara. Hal itu dapat dilihat garis dengan tanda panah yang menghubungkan lingkaran biru dan lingkaran berwarna.

Maka dari itu untuk mempermudah melihat poin-poin yang dibicarakan dengan siapa yang berbicara, penulis membuat tabel wawancara sebagai berikut :

Tabel IV.1

1. Hasil Uji Wawancara dengan Pegawai BSI KCP Gunung Tua

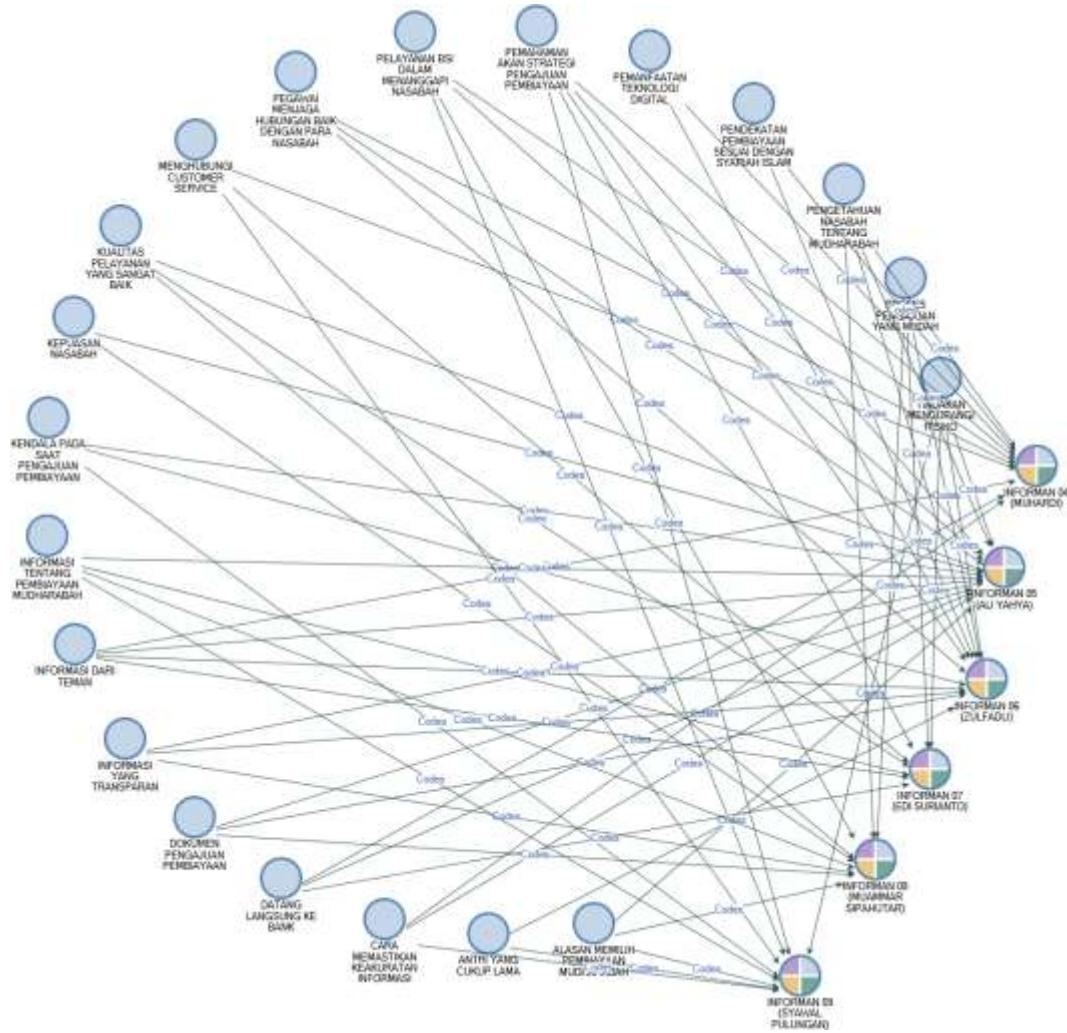
NO	KETERANGAN	INFORMAN
1	Strategi Menghadapi Persaingan	2 Informan
2	Menjaga Hubungan Baik Dengan Nasabah	2 Informan
3	Memperbanyak Kunjungan	2 Informan
4	Kemampuan Me-Maintance Nasabah	2 Informan
5	Menargetkan Pasar Yang Diberikan	1 Informan
6	Standar Kelayakan	1 Informan
7	Promosi Pembiayaan Mudharabah	2 Informan
8	Menawarkan Produk Pembiayaan Sesuai Kebutuhan	1 Informan
9	Mentor Keuangan	1 Informan
10	Risiko Menentukan Kelayakan Pembiayaan	1 Informan
11	Pengambilan Keputusan Tidak Bisa Dilakukan Langsung Di Lapangan	2 Informan
12	Kelemahan Seorang AO	2 Informan
13	Kesalahan Memilih Nasabah Dapat Berujung Pemecatan	1 Informan
14	Peluang Pemberian Pembiayaan Mudharabah	2 Informan
15	Kesesuaian Agunan	1 Informan
16	Pelayanan Yang Diberikan	1 Informan
17	Promosi Mulut Ke Mulut	1 Informan
18	Strategi 5c + 1h	1 Informan

Berdasarkan tabel hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pihak dari BSI KCP Gunung Tua telah menjalankan beberapa strategi dan memainkan peran sebagai *account officer* dalam menentukan kelayakan dari pembiayaan mudharabah. Seperti dapat diketahui berdasarkan penuturan dari Bapak Muhammad Ridwan selaku CBRM (*Customer Banking Relationship Manager*) bahwa pihak bank telah menjalankan strategi dengan menjaga hubungan baik dengan para nasabah, kemudian sebagai seorang yang bekerja dibidang marketing, beliau menyatakan bahwa pihak BSI KCP Gunung Tua juga menentukan standar kelayakan bagi calon nasabah Pembiayaan Mudharabah dengan cara melakukan analisa 5c + 1h untuk menghindari pembiayaan bermasalah dikemudian hari.

Kemudian selain strategi yang dikemukakan di atas pihak bank juga memberikan promosi dengan menggunakan media digital dan juga brosur atau *banner* sebagai media massa. Kemudian pada saat akan melakukan pembiayaan, pihak bank akan memeriksa nama nasabah tersebut melalui BI *checking* untuk memastikan bahwa nasabah tersebut tidak termasuk daftar hitam Bank Indonesia.

Gambar IV.3

2. Hasil Uji Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Tua Informan 4 s.d. Informan 9



Sumber : Hasil Uji Data Nvivo 12 plus

Gambar Hasil Uji Wawancara dengan 3 Narasumber (Informan) dengan kode Informan 1-Informan 3

Keterangan gambar IV.3

Seperti keterangan pada gambar IV.1, pada gambar IV.2 lingkaran yang memiliki 4 warna adalah kode yang dibuat untuk melambangkan informan (narasumber) dalam wawancara. Sedangkan lingkaran dengan warna biru

adalah kode yang sengaja dibuat secara garis besar untuk menjelaskan poin-poin berdasarkan tanggapan yang ada dalam wawancara. Garis-garis yang menghubungkan antara lingkaran biru dan lingkaran berwarna-warni menunjukkan tentang poin yang dibicarakan dengan siapa yang berbicara. Hal itu dapat dilihat garis dengan tanda panah yang menghubungkan lingkaran biru dan lingkaran berwarna.

Maka dari itu untuk mempermudah melihat poin-poin yang dibicarakan dengan siapa yang berbicara, penulis membuat tabel wawancara sebagai berikut :

Tabel IV.2
1. Hasil Uji Wawancara dengan Nasabah BSI KCP Gunung Tua

NO	KETERANGAN	INFORMAN
1	Informasi Tentang Pembiayaan Mudharabah	4 Informan
2	Pegawai Menjaga Hubungan Baik Dengan Para Nasabah	3 Informan
3	Alasan Memilih Pembiayaan Mudharabah	3 Informan
4	Cara Memastikan Keakuratan Informasi	3 Informan
5	Menghubungi Customer Service	3 Informan
6	Pemahaman Akan Strategi Pengajuan Pembiayaan	5 Informan
7	Kendala Pada Saat Pengajuan Pembiayaan	3 Informan
8	Pelayanan BSI Dalam Menanggapi Nasabah	4 Informan
9	Antri Yang Cukup Lama	2 Informan
10	Dokumen Pengajuan Pembiayaan	3 Informan
11	Pengetahuan Nasabah Tentang Mudharabah	4 Informan
12	Kualitas Pelayanan Yang Sangat Baik	3 Informan
13	Proses Pengajuan Yang Mudah	3 Informan
14	Informasi Yang Transparan	3 Informan
15	Kepuasan Nasabah	2 Informan
16	Informasi Dari Teman	4 Informan
17	Datang Langsung Ke Bank	3 Informan
18	Pemanfaatan Teknologi Digital	2 Informan
19	Pendekatan Pembiayaan Sesuai Dengan Syariah Islam	2 Informan

Berdasarkan tabel hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa nasabah menyatakan mengetahui informasi mengenai pembiayaan Mudharabah dari berbagai macam sumber. Ada yang mendapat informasi langsung dari pihak bank, ada yang mendapai informasi dari teman, brosur ataupun media iklan lainnya. Nasabah menyatakan tertarik menjadi Nasabah BSI KCP Gunung Tua karena berbagai alasan antara lain adalah karena BSI KCP Gunung Tua menggunakan prinsip syariah. Kemudian adalah karena mendapatkan penawaran dan pelayanan yang baik dari para pegawai yang ada di bank tersebut. Sehingga merasa yakin dan nyaman untuk menjadi nasabah bank disana.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Strategi adalah sebuah kerangka kerja atas segala sesuatu yang penting, seperti kewirausahaan, persaingan dan fungsional yang akan diterapkan untuk mewujudkan tujuan perusahaan dan mendapatkan keberhasilan yang berkesinambungan. Strategi dapat diartikan sebagai sebuah arahan dari perusahaan dalam waktu jangka panjang yang menciptakan keuntungan bagi perusahaan dalam pengelolaan sumber daya. Guna menciptakan keuntungan jangka panjang maka perusahaan harus bisa menjalin hubungan yang baik antara konsumennya, sehingga dapat menciptakan loyalitas kepada para konsumennya.⁹¹ strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagimana caranya *account officer* dapat menjalankan tugas nya sesuai dengan target tanpa takut ada resiko yang menghambat dalam proses pembiayaan tersebut.

⁹¹ Annisa Mayang Indri Astuti dan Shinta Ratnawati, Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran, *dalam Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 17, No. 2, 2020, hlm. 59.

Peran merupakan perpaduan antara teori, orientasi, maupun disiplin ilmu yang digunakan dalam dunia sosiologi, peran juga dapat diartikan suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang berdasarkan status yang disandang tetap dalam keteraturan yang berbeda sehingga menyebabkan hasil peran setiap orang yang berbeda.⁹²

peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana seseorang *Account officer* dalam melaksanakan tugas nya apakah sudah sesuai stnadar keteraturan yang dibuat oleh perusahaan yang terkait. *Account officer* merupakan pegawai bank atau lembaga keungan di unit pembiayaan, biasanya bertanggung jawab atas administrasi pembiayaan nasabah peran AO adalah menemukan klien yang sesuai dengan persyaratan peraturan perbankan, menilai, menganalisis, mengevaluasi dan setelah itu menyerahkan jumlah dana yang diberikan. AO juga harus memiliki pengetahuan yang luas tentang prinsip-prinsip pembiayaan, keahlian serta keterampilan teknis atau operasional.⁹³

Kelayakan adalah Kelayakan yang mempunyai arti sebelumnya bahwa definisi kelayakan yang mempunyai arti secara dasar yaitu ke- yang berarti menunjukkan mempunyai sifat atau ciri, sedangkan layak yang berarti adalah pantas, dan an merupakan hasil tindakan dari kata ke- dan layak yang menjadi kelayakan.⁹⁴

Kelayakan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana seorang AO itu memeriksa semua kelengkapan baik itu diberkas berkas maupun itu agunan apakah sesuaia dengan agunan yang diberikan nasabah, apakah identitas

⁹² Shinta Wahyuningrum, dkk, Analisis Peran Account Officer Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Pandemi COVID 19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang), hlm. 97-98.

⁹³ Rafika Hayati Dalimunthe, dkk, Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Resiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Sumut KC Syariah Medan, dalam *Jurnal Ilmu Komputer Ekonomi Dan Manajemen*, Volume 2, No. 1, 2022, hlm. 353.

⁹⁴ Emawati Waridah, *Kamus Bahasa Indonesia*, hlm. 253.

calon nasabah sudah benar dan memenuhi standar syarat dari perusahaan yang bersangkutan. Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu yang tertentu dengan imbalan ataupun bagi hasil.⁹⁵ pembiayaan yang dimaksud penelitian ini adalah pembiayaan yang sesuai dengan keperluan serta sesuai janji yang dibuat di kesepakatan awal.

Mudharabah yaitu bentuk kerja sama antara pemilik modal dengan si pengelola untuk melakukan usaha dimana keuntungannya dibagi dua sesuai dengan rukun dan syarat tertentu dan mudharabah diperbolehkan dalam agama islam karna bertujuan untuk saling tolong menolong antara pemilik modal dan pengelola modal.⁹⁶

E. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut, antara lain:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan metode yang dilakukan dan terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

⁹⁵ Reski Febridyati, dkk. Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia(BSI), hlm. 415.

⁹⁶ Kartika Silvia Purba, Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening, Volume 2, No. 2, 2018, hlm. 126.

2. Lokasi penelitian yang cukup jauh, sehingga dapat menghabiskan biaya dan waktu yang banyak.
3. Dalam proses pengumpulan data sulit menemukan buku dan referensi mengenai judul penelitian.
4. Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari hal pengetahuan, di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan strategi dan peran *Account officer* dalam penentuan kelayakan pembiayaan *mudharabah* maka peneliti dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

Strategi *Account Officer* (AO) dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan *Mudharabah*Strategi yang dijalankan oleh *Account Officer* (AO) BSI KCP Gunung Tua dalam menentukan kelayakan pembiayaan *mudharabah* telah dilaksanakan secara komprehensif, meliputi tiga aspek utama:Penerapan Analisis Kelayakan: Bank secara konsisten menerapkan analisis kelayakan dengan menggunakan prinsip 5C + 1H yang mencakup *Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economy*, dan *Human/Hablim Minallah*) untuk menyaring dan menetapkan standar kelayakan bagi calon nasabah.

Penerapan prinsip ini merupakan strategi utama untuk memitigasi risiko pembiayaan bermasalah di masa depan.Strategi Pemasaran dan Promosi: AO menggunakan strategi pemasaran yang melibatkan media digital dan media massa (brosur atau *banner*) untuk mempromosikan produk pembiayaan *mudharabah* kepada masyarakat.Menjaga Hubungan Baik (*Relationship Banking*): Bank menjadikan upaya menjaga hubungan baik (*good relationship*) dengan para nasabah sebagai strategi penting dalam operasional perbankan.

Peran *Account Officer* (AO) di BSI KCP Gunung Tua sangat krusial dan berfokus pada fungsi verifikasi risiko dan manajemen nasabah, dengan rincian sebagai berikut: Peran sebagai Pemasar (*Marketing*): AO berperan aktif di bidang pemasaran, termasuk promosi produk bank dan membangun relasi dengan calon nasabah. Peran sebagai Verifikator Risiko: AO bertugas melakukan pemeriksaan awal dan verifikasi riwayat kredit calon nasabah melalui BI *Checking*. Hal ini dilakukan untuk memastikan nasabah tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia, yang menjadi langkah penentuan kelayakan yang mendasar. Peran sebagai Analis: AO bertindak sebagai pelaksana analisis kelayakan nasabah dengan menerapkan prinsip 5C + 1 H sebelum pembiayaan disetujui.

B. Saran

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahas, penulis memberikan saran atas strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pembiayaan *mudharabah* Kcp Gunung Tua.

1. Penguatan Analisis 5C + 1H dengan Aspek *Mudharabah*: Disarankan agar Bank terus memperdalam dan menajamkan analisis 5C + 1H yang telah diterapkan, khususnya pada aspek *Capital* dan *Condition*, dengan menekankan pada kelayakan proyek/usaha yang akan dibiayai (aspek *mudharabah*). Hal ini penting untuk memastikan bahwa pembiayaan tidak hanya didasarkan pada jaminan, tetapi juga pada potensi bagi hasil dan keberlangsungan usaha nasabah.
2. Peningkatan Kapasitas *Account Officer* (AO): Mengingat peran ganda AO sebagai pemasar dan analis risiko, disarankan untuk secara rutin memberikan

pelatihan yang lebih spesifik mengenai Analisis Laporan Keuangan Sederhana bagi UMKM.Teknik Wawancara Mendalam untuk menggali karakter (*Character*) dan prospek usaha (*Condition of Economy*). Optimalisasi Media Promosi Digital: Strategi promosi melalui media digital yang sudah berjalan sebaiknya dioptimalkan, khususnya dalam memberikan edukasi yang lebih rinci dan mudah dipahami mengenai mekanisme dan risiko pembiayaan *mudharabah* kepada calon nasabah.

3. Bagi peneliti lain, hendaknya dapat digunakan sebagai acuan peneliti selanjutnya serta memberikan kontribusi bagi upaya peningkatan mutu dan kualitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Afrizal. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Rajawali Pers.
- Abdussamad Zuchri (2021), *Metode Penelitian Kualitatif*, Makassar: CV. Syakir Media Press,
- Ardiana. (2018). Skripsi IAIN Tulungagung.
- Arikunto, Suharsimi (2016) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chabannel Noel Thoir (2017),*Body language for banker*, jakarta: Elex media.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Echdar Saban, (2017)*Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Bogor: Ghalia Indonesia.
- Fatmawati, (2023) *Komunikasi Digitasl Dalam Bingkai Riset*,(Purwokerto: Amerta media.
- Purba Elidawati,(2021) *Metode Penelitian Ekonomi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis)
- Sutopo Ariesto Hadi, (2022) *Analisis Kualitatif Dengan Nvivo Fenomena Ibadah Masa Depan Di Metaverse* (Banten: Topazart)
- Gautama, B dan Hardana, A. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* Medan: Merdeka Kreasi Group.
- Hangraini Dewi,(2021) *Strategi Bisnis Manajemen Resiko Dalam Pengembangan UMKM Di Indonesia*, Bogor: IPB Press.
- Hadi Ariesto Sutopo,(2020) *Analisis Kualitatif Dengan Nvivo Fenomena Ibadah Masa Depan Di Metaverse* BantenTopazart.
- Heykal, M. (2010). *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- j. Laxy Molenong,(2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kasmir. (2013). *Study Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Mardani. (2012). *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*,. Jakarta: Kencana.
- Mardani,(2017) *Aspek hukum lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana.
- Nasution, E., Harahap, D., dan Hutagalung, M. W. R. (2022) . Strategi Bank Syariah Indonesia Dalam Menarik Masyarakat Untuk Membayar Zakat. *dalam Jurnal Of Islamic Banking Dan Finance*, Volume 3, No. 1.

- Nilasari, S. (2014). *Manajemen Atartegi Itu Gampang*. Jakarta: Dunia Cerdas.
- Noor Juliansyah, (2015) *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana.
- Nofinawati. (2020). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Nazir, (2017) *Metode Penelitian* Bogor: Ghalia Indonesia,
- Rini Silviana, (2022) Strategi Penanganan Penanganan Pembiayaan Bermasalah. Jawa Timur.
- Rivai, V dan Ismal, R. (2013). *Islamic Risk Management For Islamic Banking*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rustam, B. R. (2013). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Rahman Abd (2020) Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah, Yogyakarta: Zahir Publishing. –Purba, *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono, (2016) *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung: CV. Alfabeta.
- Suripto, (2022)*Program Aplikasi New Nvivo Untuk Analisis Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sjahdeini, S. R. (2014). *Perbankan Syariah Produk - Produk Dan Aspek – Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana.
- Subagio, A. (2017). *Study Kelayakan Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sumarsan, T. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta Barat: Indeks Permata Puri Media.
- Tohir, N. C. (2013). *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Torang, S. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal, R. (2006). *Credit Manajemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dan Nasabah)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahyudi, A. S. (2019). *Manajemen Strategi Pengantar Proses Berfikir Strategik*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Rustam, B. R. (2013). *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sugiono, (2012), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sjahdeini, S. R. (2014). *Perbankan Syariah Produk - Produk Dan Aspek – Aspek Hukumnya*. Jakarta: Kencana.

Waridah, E. (2017). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Kawah Media.

Sumber jurnal :

Atika ,subandi 2020, jurnal ekonomi Bisnis Manajemen dan akutansi (EBMA) VOL 4 No 1

<https://doi.org/10.36987/ebma.v4i1.4263>

Anggraini, Y. (Oktober 2018). ACTIVA. *dalam Jurnal Ekonomi Syariah, ISSN (Print): 2622-6936; ISSN (Online):2622-6902*, Volume 1, No. 2.P

Astuti, A. M. I dan Ratnawati, S. (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran. *dalam Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 17, No. 2.

<https://doi.org/10.21831/jim.v17i2.34175>

Dalimunthe, R. H dkk. (2022). Peran Account Officer Dalam Meminimalisir *dalam Jurnal Ilmu Komputer Ekonomi Dan Manajemen*, Volume 2, No. 1.

Kenedy, O. A., dan Sitorus, J. S. (2022). Analisis Dan Peran ACCOUNT OFFICER Dalam Menekan Pinjaman Bermasalah Di PT. BPR NBP 9 Pangururan. *dalam Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* Volume 1, No. 2.

<https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.71>

Meliani, I., Ismunandar, A. dan Wathan, A. (Desember 2022). *dalam Jurnal Studi Keislaman* Volume 3, No. 2.

<http://jurnal.stisda.ac.id/index.php/wathan/article/view/60>

Mustaqfiri, M. U. (2020). *dalam Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, Volume 1, No. 1.

<https://doi.org/10.54298/jk.v7i2.280>

Purba, K. S. (2018). Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening, Volume 2, No. 2.

<https://doi.org/10.29303/jaa.v2i2.27>

Riyadi, F. dan Wahyuni, S. (2017). Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syariah. *dalam Jurnal Peran Account Officer*, Volume 1, No. 2.

Rizkyah, P., Muhsinin, S., dan Arif, S. (2023). Peran Dan Strategi ACCOUNT OFFICER Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT.BPRS Rif'atul Ummah Bogor. *dalam Jurnal Kajian Dan Ekonomi Bisnis Islam*, Volume 4, No. 2.

<https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.1536>

Wahyuningrum, S. dkk. (2022). Analisis Peran Account Officer Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Pandemi COVID 19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang). *dalam Jurnal Eksos.*
<https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.450>

Zulfiyanda. (2021). *dalam Jurnal Dialektika Hukum*, Volume 3, No. 1.
<https://doi.org/10.36859/jdh.v3i1.529>

Sumber Lainnya :

Hasil Wawancara Dengan Bapak Ridwan, Selaku Consumer Banking Retail Manager Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Kamis 12 Oktober 2023. Pukul 17. 27 WIB

Hasil Wawancara Dengan Bapak Andi Pratama Purba Selaku *Marketting* Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Rabu,10 Januari 2024. Pukul 17. 06 WIB.

Hasil Wawancara Dengan Bapak Dayat Lubis Selaku *Account Officer* Di PT.Bank Syariah Indoneia KCP Gunung Tua, Kamis 10 Januari 2024. Pukul 15.36 WIB.

Hasil Wawancara dengan saudara muhardi ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Sabtu 14 Oktober 2023, Pukul 14.35 WIB

Hasil Wawancara dengan saudara zulfadli ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Sabtu 18 januari 2024, Pukul 12.30 WIB

Hasil Wawancara dengan saudara Edi surianto ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Sabtu 18 januari 2024, Pukul 13.30 WIB

Hasil Wawancara dengan saudara Muammar Sipahutar ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Senin 20 Januari 2024, Pukul 12.30 WIB

Hasil Wawancara dengan saudara Sawal Pulungan Nasabah PT.Bank Syariah indonesia KCP Gunung Tua,Kamis 23 Januari 2024, Pukul 14.30 WIB

Hasil Wawancara dengan Saudara Ali Yahya ,sebagai Nasabah PT.Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Kamis 12 Oktober 2024, Pukul 16.35 WIB

STRATEGI DAN PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PEMBIAYAAN MUDHARABAH

(Studi Kasus BSI KCP Gunung Tua)

Pedoman Wawancara

Pegawai

1. Strategi dan peran *account officer* dalam melakukan pembiayaan Mudharabah Pada BSI KCP Gunung Tua
 - a. Apa strategi khusus yang dilakukan pihak *marketing/AO* dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan syariah lainnya?
 - b. Apa tugas dan peran Pihak *Account Officer* Pada BSI KCP Gunung tua?
 - c. Standar kelayakan yang bagaimana yang diberikan pihak AO agar pembiayaan tersebut dapat diberikan?
 - d. Bagaimana promosi dan pemasaran yang dilakukan dalam upaya untuk memasarkan pembiayaan Mudharabah?
 - e. Pelayanan Apa yang diberikan pihak AO terhadap Nasabah mengajukan pembiayaan?
2. Risiko yang dihadapi seorang *account officer* dalam menentukan pembiayaan mudharabah
 - a. Bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi seorang *Account Officer*?
 - b. Apa kelemahan yang dialami *Account Officer* ?
 - c. Bagaimana peluang seorang nasabah itu agar diberikan pembiayaan?

Nasabah

1. Strategi dan peran *account officer* dalam menentukan kelayakan pembiayaan
 - a. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang strategi dan peran AO pada BSI KCP Gunung Tua?
 - b. Apa yang mendorong Bapak/ibu untuk melakukan pembiayaan mudharabah tersebut?
 - c. Darimana Bapak/ibu mengetahui produk pembiayaan pada BSI KCP Gunung Tua tersebut?
2. Kualitas pelayanan pegawai BSI KCP Gunung Tua dalam meamsarkan pembiayaan Mudharabah?
 - a. Apakah pelayanan yang diberikan pihak BSI KCP Gunung Tua baik?
 - b. Hal apa yang membuat Bapak/ibu tertarik untuk mengajukan pembiayaan pada BSI KCP Gunung Tua sementara masih banyak lembaga keuangan lainnya yang masih bisa dinikmati?
 - c. Apa yang menjadi saran bapak untuk meningkatkan kualitas pembiayaan Mudharabah di BSI KCP Gunung Tua?
3. Pengetahuan nasabah terhadap pembiayaan *mudharabah* pada Bsi Kcp Gunung Tua
 - a. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan untuk melakukan pengajuan Pembiayaan Mudharabah Pada BSI KCP Gunung Tua?
 - b. Menurut Bapak/ibu apakah ada persyaratan dokumen yang membuat nasabah terkendala untuk pengajuan pembiayaan tersebut?
 - c. Apa yang bapak ketahui tentang sumber informasi lain yang dapat membantu Anda memahami pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua?

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP.19790720 201101 1 005

Sry Lestari M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008

STRATEGI DAN PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PEMBIAYAAN MUDHARABAH

(Studi Kasus BSI KCP Gunung Tua)

Hasil Wawancara

Daftar Pertanyaan pegawai marketing /Account Officer

Nama :Muhammad Ridwan

Jabatan :CBRM (Customer Banking Relatinship Manager)

No Informan :01

1. Pemasaran pembiayaan Mudharabah Pada BSI KCP Gunung Tua

a. Apa strategi khusus yang dilakukan pihak *marketing/AO* dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan syariah lainnya?

“kalo untuk itu strategi yang digunakan itu yang pertama itu adalah menjaga hubungan dengan nasabah,ataupun khususnya bagi marketting itu diperbanyak kunjungan terhadap nasabah agar tercapai target yang diberikan”

b. Apa tugas dan peran Pihak *Account Officer* Pada BSI KCP Gunung tua?

“peran saya itu sebagai *Marketting* tugasnya itu mengelola me *maintance* nasabah nasabah yang dijadikan sebagai target dan tugas nya itu memasarkan target yang diberikan pihak perusahaan terhadap saya”

c. Standar kelayakan yang bagaimana yang diberikan pihak AO agar pembiayaan tersebut dapat diberikan? Untuk standar kelayakan yang dapat diberikan itu adalah analisa 5c |+1h karna dari analisa ini kita dapat menarik kesimpulan agar mamti ketika diberikan pembiayaan nya kedepannya tidak dapat masalah.

Daftar Pertanyaan pegawai marketing /Account Officer

Nama : Andi Pratama Purba

Jabatan : Marketing/ Mikro

No Informan : 02

1. Pemasaran pemberian Mudharabah Pada BSI KCP Gunung Tua

d. Bagaimana promosi dan pemasaran yang dilakukan dalam upaya untuk memasarkan pemberian Mudharabah?

“yang pertama kita melakukan pendekatan baik itu kita melakukan kunjungan ke tempat usaha,kemudian mencari kebutuhan nasabah dan apabila nasabah tersebut membutuhkan modal pemberian maka tawarkan sesuai dengan kebutuhannya”

e. Apa strategi khusus yang dilakukan pihak *marketing/AO* dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan syariah lainnya?

“startegi khusus yang digunakan tetap sering melakukan kunjungan terhadap nasabah jadikan dia teman dekat sampai nasabah itu menganggap kita sebagai mentor keuangan ,terima keluhannya dan cari solusinya.

f. Bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi seorang *Account Officer*?

“pihak *Account Officer* tidak dapat memutus Legit langsung dilapangan karna disitu memperlambat kredit nasabah,karna terkadang nasabah perlu cepat cair makanya pihak *Account officer* tidak dapat memutuskan apa pemberian bisa cair atau tidak.

g. Apa kelemahan yang dialami *Account Officer* ?

“Kalau seandainya nasabah tidak membayarnya maka bagi pihak disaleri nasabah akan berkurang dan ancaman bagi pihak *Account Officer* kalau salah dalam memilih nasabahuntuk menyalurkan pemberian maka bisa jadi dipecat”

h. Bagaimana peluang seorang nasabah itu agar diberikan pemberian

“pertama data BI checking harus lancar kemudian Usaha harus sesuai dengan pemberian yang diminta sesuai dengan agunan yang diajukan”

Daftar Pertanyaan pegawai marketing /Account Officer

Nama : Dayat lubis

Jabatan : Marketing/ Mikro

No Informan : 03

- a. Bagaimana promosi dan pemasaran yang dilakukan dalam upaya untuk memasarkan pembiayaan Mudharabah?

“bisa itu dari promosi seperti *tranding banner*, atau yang paling efektif itu bisa jadi dari mulut ke mulut kemudian datang langsung ke BSI agar diberi penjelasannya. bisa juga pemasaran itu, bisa juga kita buat langsung seperti sebar brosur, tatap wajah langsung,

- b. Apa strategi khusus yang dilakukan pihak *marketing/AO* dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan syariah lainnya?

“jadi yang pertama kita harus menyesuaikan dengan 5c|+1h itulah yang menjadi tolak ukurnya untuk menyaring nasabah tersebut”

- c. Pelayanan Apa yang diberikan pihak AO terhadap Nasabah mengajukan pembiayaan?

“pelayanan yang dioberikan harus cepat, karna nasabah maunya cepat, cepat disurvei agar cepat cair karna kalau tidak calon nasabah akan mempertimbangkannya dengan bank lain, makanya prosesnya harus cepat.

Daftar Pertanyaan informan nasabah

Nama : Almuhardi
Pekerjaan : Usaha Dagang
No Informan : 04

4. Strategi dan peran *account officer* dalam menentukan kelayakan pembiayaan
- d. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang strategi dan peran AO pada BSI KCP Gunung Tua?

Menurut saya strategi dan peran AO di bsi ini cukup membantu saya karna pegawai markeeting sangat menjaga hubungan baik dengan nasabah,kalo dari stratgi ini diharapkan melakukan pendekatan yang lebih aktif dengan memahami kebutuhan nasabah,serta harus lebih difokuskan kepada peningkatan pelayanan pemanfaatan teknologi digital,karna masih masih banyak masyarakat yang awam tentang produk syariah ini.

- e. Apa yang mendorong Bapak/ibu untuk melakukan pembiayaan mudharabah tersebut?

Saya terdorong untuk melakukan pembiayaan mudharabah bsi ini,pertama karna menggunakan prinsip syariah yang diterapkan dalam akad mudharabah yang memberikan kejelasan dan transparan dalam pengelolaan dana,selain itu strategi dan pelayanan yang diberikan TIM AO Bsi KCP gunung tua menjalin silaturahmi yang baik.

- f. Darimana Bapak/ibu mengetahui produk pembiayaan pada BSI KCP Gunung Tua tersebut? Saya mengetahui ini melalui masyarakat yang istilahnya dari mulut ke mulut,terkadang banyak ditemui pada brosur brosur yang disebar dai pihak bank tersebut,

5. Kualitas pelayanan pegawai BSI KCP Gunung Tua dalam meamsarkan pembiayaan Mudharabah?

- d. Apakah pelayanan yang diberikan pihak BSI KCP Gunung Tua baik?

Pelayanan yang diberikan pihak bsi ini sangat profesional dan sangat baik tim dikantor cabang sangat ramah dan responsif dan mereka juga sigap dalam membantu proses pengajuan pembiayaan serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan saya.

e. Hal apa yang membuat Bapak/ibu tertarik untuk mengajukan pembiayaan pada BSI KCP Gunung Tua sementara masih banyak lembaga keuangan lainnya yang masih bisa dinikmati?

Bsi menawarkan produk yang sesuai prinsip syariah, sehingga memberikan ketenangan bagi nasabah yang ingin bertransaksi sesuai dengan ajaran islam. dan banyak nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang lebih islami termasuk pendekatan yang sesuai dengan nilai-nilai kesilaman.

6. Pengetahuan nasabah terhadap pembiayaan *mudharabah* pada Bsi Kcp Gunung Tua

d. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan untuk melakukan pengajuan Pembiayaan Mudharabah Pada BSI KCP Gunung Tua?

Persyaratan cukup mudah dan dapat mengerti, seperti KTP, photocopy kartu keluarga, Nomor Pokok Wajib Pajak NPWP, Surat izin usaha atau dokumen, legalitas usaha lainnya, rencana bisnis atau proposal usaha yang akan dibiayai, kemudian jaminan ataupun agunan.

e. Menurut Bapak/ibu apakah ada persyaratan dokumen yang membuat nasabah terkendala untuk pengajuan pembiayaan tersebut?

Ada, mungkin seperti saya tidak memiliki laporan keuangan yang tersedia, dan npwp karena itu yang menjadi syarat utama untuk persetujuan pembiayaan tersebut.

Daftar Pertanyaan informan nasabah**Nama :Ali Yahya****Pekerjaan :****No Informan : 05**

1. Strategi dan peran *account officer* dalam menentukan kelayakan pembiayaan
 - a. Bagaimana bapak menilai proses pengajuan pembiayaan mudharabah yang anda lakukan?

"Saya menilai proses pengajuan pembiayaan mudharabah yang saya lakukan di BSI KCP Gunung Tua cukup baik. Prosesnya relatif cepat dan mudah, serta account officer yang menangani saya sangat membantu dan profesional. Saya juga merasa bahwa proses pengajuan pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua cukup transparan dan jelas, sehingga saya dapat memahami apa yang saya butuhkan dan apa yang saya dapatkan."
 - b. Apa yang bapak harapkan dari *account officer* dalam proses pengajuan pembiayaan Mudharabah? Saya harapkan dari account officer dalam proses pengajuan pembiayaan Mudharabah adalah kemampuan untuk menjelaskan proses dan produk pembiayaan mudharabah dengan jelas dan mudah dipahami. Saya juga harapkan account officer dapat memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang syarat dan ketentuan pembiayaan mudharabah, serta dapat membantu saya dalam mengisi formulir dan dokumen yang diperlukan. Selain itu, saya juga harapkan account officer dapat memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan baik."
 - c. Apa yang menjadi saran bapak untuk meningkatkan kualitas pembiayaan Mudharabah di BSI KCP Gunung Tua?

Saya sarankan agar BSI KCP Gunung Tua dapat meningkatkan kualitas pelayanan account officer dalam proses pengajuan pembiayaan mudharabah. Saya juga sarankan agar BSI KCP Gunung Tua dapat memberikan informasi yang lebih lengkap dan akurat tentang produk pembiayaan mudharabah, serta dapat memberikan contoh-contoh kasus yang relevan untuk membantu nasabah memahami produk tersebut.

Selain itu, saya juga sarankan agar BSI KCP Gunung Tua dapat meningkatkan kecepatan proses pengajuan pembiayaan mudharabah, sehingga nasabah dapat memperoleh keputusan lebih cepat dan dapat memulai bisnis atau proyek mereka lebih cepat."

2. Kualitas pelayanan pegawai BSI KCP Gunung Tua dalam memasarkan pembiayaan Mudharabah?

- a. Bagaimana bapak menilai kemampuan pegawai bsi gunung tua dalam menjelaskan produk yang ditawarkan?

"Saya menilai kemampuan pegawai BSI Gunung Tua dalam menjelaskan produk yang ditawarkan cukup baik. Mereka dapat menjelaskan produk dengan jelas dan mudah dipahami, serta dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan saya dengan baik. Saya juga merasa bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk yang ditawarkan, sehingga saya dapat mempercayai informasi yang mereka berikan."

- b. Apa yang membuat bapak puas dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak Bsi Gunung Tua?

"Yang membuat saya puas adalah kecepatan dan ketepatan dalam proses pengajuan pembiayaan, serta kemampuan pegawai dalam menjelaskan produk yang ditawarkan. Saya juga merasa bahwa pegawai BSI Gunung Tua sangat ramah dan profesional dalam melayani nasabah. Namun, yang membuat saya tidak puas adalah terkadang ada kesalahan dalam pengisian formulir atau dokumen, sehingga perlu diperbaiki. Saya berharap agar BSI Gunung Tua dapat meningkatkan ketepatan dalam pengisian formulir dan dokumen."

- c. Apakah ada saran yang bapak berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai bsi kcp gunung tua ini?

"Saya sarankan agar BSI KCP Gunung Tua dapat meningkatkan pelatihan untuk pegawai dalam hal pelayanan nasabah, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih profesional. Saya juga sarankan agar BSI KCP Gunung Tua dapat meningkatkan sistem pengawasan untuk memastikan bahwa pengisian formulir dan dokumen dilakukan dengan benar dan tepat. Selain itu, saya juga sarankan agar BSI KCP Gunung Tua dapat memberikan penghargaan atau insentif

untuk pegawai yang memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik."

3. Pengetahuan nasabah terhadap pembiayaan *mudharabah* pada bsi kcp Gunung Tua

- a. Apa yang bapak ketahui tentang sumber informasi lain yang dapat membantu Anda memahami pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua?

"Saya ketahui bahwa ada beberapa sumber informasi lain yang dapat membantu saya memahami pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua, seperti website BSI, brosur produk, dan informasi dari pegawai BSI. Saya juga dapat mencari informasi dari internet, seperti artikel dan blog yang membahas tentang pembiayaan mudharabah. Selain itu, saya juga dapat bertanya kepada teman atau keluarga yang telah menggunakan pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua."

- b. Bagaimana Bapak memahami tentang manfaat yang dapat diperoleh dari pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua?

"Saya memahami bahwa pembiayaan mudharabah di BSI KCP Gunung Tua dapat membantu saya memperoleh modal untuk memulai atau mengembangkan bisnis. Saya juga dapat memperoleh keuntungan dari pembiayaan mudharabah, seperti bagi hasil yang dapat diperoleh dari keuntungan bisnis. Selain itu, saya juga dapat memperoleh manfaat lain, seperti kemudahan dalam proses pengajuan pembiayaan dan pelayanan yang ramah dari pegawai BSI."

- c. Apa yang Bapak pahami tentang konsep mudharabah dan bagaimana cara kerjanya?

"Saya pahami bahwa konsep mudharabah adalah suatu bentuk kerjasama antara dua pihak, yaitu pihak yang memiliki modal dan pihak yang memiliki keahlian atau kemampuan untuk mengelola bisnis. Dalam konsep mudharabah, pihak yang memiliki modal memberikan modal kepada pihak yang memiliki keahlian untuk mengelola bisnis, dan kemudian membagi keuntungan yang diperoleh dari bisnis tersebut. Saya juga pahami bahwa cara kerja mudharabah adalah dengan cara membagi keuntungan yang diperoleh dari bisnis antara pihak yang memiliki modal

dan pihak yang memiliki keahlian, sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya."



Gambar 1. Wawancara dengan bapak ridwan sebagai pegawai BSI KCP Gunung Tua dengan jabatan *Branch Office Service Manager*.



Gambar 2. Wawancara dengan bapak Dayat Lubis sebagai pegawai BSI KCP Gunung Tua dengan jabatan *Marketing*.



Gambar 3 Wawancara Dengan Bapak Andi Pratama Purba sebagai pegawai BSI KCP Gunung Tua dengan jabatan sebagai *Marketing*.



Gambar 4. Wawancara dengan bapak Muhardi sebagai informan



Gambar 5 .Wawancara dengan bapak Zulfadli sebagai informan .



Gambar 6. Wawancara dengan Edi aritonang sebagai Informan.



Gambar 7. Wawancara dengan bapak Muammar Sipahutar sebagai Informan



Gambar 8. Wawancara dengan bapak ali yahya sebagai Informan



Gambar 9. Wawancara dengan bapak Sawal Pulungan sebagai informan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3102/Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2022 21 Desember 2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth. Bapak/Ibu

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Sry Lestari : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Bima Azhari Pane
NIM : 1940100219
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Mudharabah pada Bank Syariah Indonesia Gunung Tua.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPuan
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3741 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/12/2025 09 Desember 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan BSI KC Gunug Tua
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Bima Ashari Pane
NIM : 1940100219
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Strategi dan Peran Account Office Dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus Pada BSI KC Gunung Tua)"**. Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin pra riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
Jl. SM Raja no 234
Kel.pasar Gunung Tua
Kec.Padangbolak Kab.Paluta 22753

Oktober 2024

No.

Kepada,
Dekan FEBI UIN Syahada
Di Tempat

Perihal : SELESAI MELAKSANAKAN RISET

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan Seluruh staff UIN Syahada Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT,

Menunjuk perihal diatas bersama ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Bima Azhari Pane
NIM : 1940100219
Semester : XI (Sebelas)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah selesai melaksanakan RISET di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan judul skripsi : "Strategi Dan Peran *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pembiayaan Mudharabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua)".

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana diperlukan oleh yang bersangkutan dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Gunung Tua
Ahmad Nando Ruti Munardi
Branch Operation & Service Manager