



**PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENGATASI RISIKO  
PEMBIAYAAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP  
RANTAUPRAPAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat- syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**ANDRIAN KURNIA PUTRA SIAGIAN  
NIM 18 401 00259**

**Pembimbing I**

**Muhammad Isa, S.T., M.M  
NIP. 198006052001101 1 003**

**Pembimbing II**

**Sry Lestari, M.E.I.  
NIP. 19890505201903 2 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2022**



**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, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **ANDRIAN KURNIA PUTRA SIAGIAN**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 22 Desember 2022  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **ANDRIAN KURNIA PUTRA SIAGIAN** yang berjudul "**Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Muhammad Isa, S.T., M.M**  
**NIP. 198006052001101 1 003**

**PEMBIMBING II**

**Sry Lestari, M.E.I.**  
**NIP. 19890505201903 2 008**

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Andrian Kurnia Putra Siagian  
Nim : 18 401 00259  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Peran *Account Officer* Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat.

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 ketidak benaran 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.

Padangsidempuan, 22Desember 2022



yang Menyatakan,

**Andrian Kurnia Putra Siagian**  
**NIM. 18 401 00259**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andrian Kurnia Putra Siagian  
NIM : 18 401 00259  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **(Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat.)** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), 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 : Padangsidempuan

Pada tanggal : 22 Desember 2022

yang menyatakan,



**Andrian Kurnia Putra Siagian**  
**NIM. 18 401 00259**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Andrian Kurnia Putra Siagian  
**NIM** : 18 401 00259  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Peran *Account Officer* Dalam Mengatasi Risiko  
Pembiayaan di PT. Bank Syariah Indonesia  
KCP Rantau Prapat

**Ketua**

**Sekretaris**

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

  
**Ildi Aini M.E**  
NIP. 19891225 201903 2 010

**Anggota**

  
**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si**  
NIP. 19790525200604 1 004

  
**Ildi Aini M.E**  
NIP. 19891225 201903 2 010

  
**Muhammad Isa, S.T., M.M**  
NIP. 198006052001101 1 003

  
**H. Aswadi Lubis, S.E, M.Si**  
NIP. 19631007199903 1 002

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Jum`at / 13 Januari 2023  
**Pukul** : 09.00 WIB – Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus / 72, 25 (B)



**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 Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko  
Pembiayaan di PT Bank Syariah Indonesia KCP  
Rantauprapat**  
**Nama : Andrian Kurnia Putra Siagian**  
**NIM : 18 401 00259**  
**Tgl Yudisium : 28 Januari 2023**  
**IPK : 3.18**  
**Predikat : Sangat Memuaskan**

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

Padangsidimpuan,  
Dekan,

Februari 2023



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

## ABSTRAK

**Nama** : Andrian Kurnia Putra Siagian  
**Nim** : 18 401 00259  
**Judul Skripsi** : Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat

Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu risiko yang pasti dihadapi oleh setiap lembaga keuangan tidak terkecuali Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantau Prapat. Disatu sisi risiko ini dapat bersumber dari aktivitas fungsional Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantau Prapat dan disisi lain risiko ini timbul karena ketidakmampuan atau ketidakmauan anggota pembiayaan dalam memenuhi sebagian atau seluruh perjanjian pembiayaan yang telah disepakati bersama, banyak cara yang dapat dilakukan dalam mengatasi pembiayaan bermasalah, dalam hal ini peran account officer sangat dibutuhkan, karena dari awal proses pengajuan pembiayaan sampai dengan strategi penyelesaian jika terjadi pembiayaan bermasalah dilakukan oleh *account officer*. Selain itu, pengelolaan manajemen pembiayaan yang baik serta *account officer* yang proaktif dalam memonitor usaha yang dijalankan nasabah juga dapat meminimalisir risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.

Oleh karena itu, fokus penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah yang pertama, bagaimana peran account officer dalam manajemen pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantau Prapat, yang kedua mengenai bagaimana strategi account officer dalam mengatasi risiko pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantau Prapat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui metode wawancara, metode observasi, metode dokumentasi dan metode analisis data.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dalam manajemen pembiayaan sangat dibutuhkan peran *account officer* dari proses awal inisiasi, dokumentasi, komite pembiayaan, pencairan, kontrol atas transaksi dan administrasi pembiayaan, monitoring dan pembinaan, sampai dengan diketahui pembiayaan nasabah tersebut lancar atau bermasalah. Adapula strategi account officer dalam mengatasi risiko pembiayaan bermasalah, antara lain: mengirim surat teguran (SP 1) sampai dengan SP 3, strategi kolektion (langsung), strategi revitalisasi (penyehatan), strategi penyelesaian melalui jaminan (eksekusi) sampai dengan write off.

**Kata kunci** : *Account Officer*, Manajemen Pembiayaan, Pembiayaan Bermasalah.

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah*, puji syukur kita sampaikan kehadiran 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, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Peran Account Officer Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat ”**, ditulis untuk menambah pengetahuan peneliti dan orang-orang yang membaca karya ilmiah ini, untuk referensi penelitian selanjutnya. Dan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan. Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag , selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag , selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A , selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Armyan Hasibuan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan. Terimakasih Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak bisa disebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyanggah gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
3. Bapak H. Aswadi Lubis, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M, selaku pembimbing I dan Ibu Sry Lestari, M.E.I selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

7. Teristimewa kepada Ayahanda Juli Sinarwan Siagian dan Ibunda Masriani Dewi Siregar tercinta atas doa dan upaya, kasih sayang, pengorbanan, materi, dan selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada henti-hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang di harapkan.
8. Terimakasih untuk Adikku Ananda Kirana Putri Siagian yang turut menyemangati dan memberikan perhatian serta doanya kepada peneliti.
9. Terimakasih kepada Bapak Fahrudi Aria Bima selaku Branch Manager KCP Rantauprapat, dan Karyawan yang lain serta seluru informan peneliti yang berkenan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih untuk Sahabat terdekat Kurniawan Harahap, Fery Ananda Raja Hasibuan, Anugrah Fauzan, Yulio Ashary Samosir, serta teman-teman sekalian dan sahabat yang tidak dapat saya sebutkan semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi

11. Terimakasih kepada teman-teman Perbankan Syariah 7 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karna 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 memersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

*Wasalaamu'alaikum Wr.Wb*

Padangsidempuan,                    2022  
Peneliti,

**Andrian Kurnia Putra Siagian**  
**NIM. 18 401 00259**

## 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 di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	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	s (dengan titik dibawah)
ض	ḏad	ḏ	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

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	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
	dommah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	huruf dan Tanda	Nama
اَ...اُ...اِ...اِ...اِ...اِ...	hah dan alif atau ya	ā	dan garis atas
ي...ي...ي...ي...	Kasrah dan ya	ī	dan garis di bawah
و...و...و...و...	dommah dan wau	ū	an garis di atas

### C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* 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 sistem 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 diberitanda *syaddah* itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ﻻ . 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 *fi'il*, *isim*, mau pun *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 harkat 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 keresmian 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

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Batasan Istilah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Resiko Pembiayaan .....	8
1. Pengertian Resiko Pembiayaan .....	8
2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan .....	9
3. Macam-macam Resiko Pembiayaan .....	13
4. Pembiayaan Bermasalah .....	14
5. Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah...	15
6. Mekanisme Manajemen Resiko .....	17
B. Bank Syariah .....	18
1. Pengertian Bank Syariah .....	18
2. Asas, Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	20
3. Peranan Bank Syariah.....	23
4. Produk-Produk Bank Syariah .....	25
C. <i>Account Officer</i> .....	29
1. Pengertian <i>Account Officer</i> .....	29
2. Peran dan Fungsi <i>Account Officer</i> .....	31
3. Fungsi <i>Account Officer</i> .....	33
D. PenelitianTerdahulu .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian.....	39
C. Subjek Penelitian.....	40
D. Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
a. Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	41
b. Dokumentasi.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Sistematika Pembahasan.....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran umum BSI KCP. Rantau Prapat.....	46
1. Sejarah singkat berdirinya BSI KCP Rantau Prapat.....	46
2. Struktur organisasi BSI KCP Rantau Prapat.....	47
3. Produk-produk Pembiayaan BSI KCP Rantau Prapat....	49
4. Prosedur pembiayaan di BSI KCP Rantau Prapat.....	52
5. Pembiayaan Bermasalah di BSI KCP Rantau Prapat....	54
B. Peran <i>Account Officer</i> dalam Mengatasi Resiko Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat.....	56
C. Faktor Penyebab Risiko Pembiayaan Bemasalah di BSI KCP. Rantau Prapat.....	72
D. Pembahasan.....	74

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1 Total Pembiayaan Bermasalah .....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 3.1 Subjek Penelitian .....</b>	<b>40</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat .....</b>	<b>49</b>
---	-----------

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Laporan Hasil Wawancara Santi Handayani harahap selaku Customer Service .....**
- Lampiran 2 Laporan Hasil Wawancara Nazly Wilda Sari Selaku Branch Operation & Service Manager .....**
- Lampiran 3 Laporan Hasil Wawancara Nadia Puspita Sari selaku Account Officer .....**
- Lampiran 4 Laporan Hasil Wawancara Indra Kusuma selaku Account Officer .....**
- Lampiran 5 Dokumentasi .....**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, perbankan syariah telah menjadi fenomena global, bahkan di negara-negara mayoritas non-Muslim, pertumbuhannya sangat mengesankan. Sejak awal tahun 1970-an, umat Islam di berbagai negara telah berupaya mendirikan bank syariah. Tujuan umumnya adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip dan tradisi Syariah Islam pada transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis terkait.<sup>1</sup> Perbankan syariah juga tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia, dan krisis keuangan global telah memberikan pelajaran bagi perkembangan perbankan syariah.

Masyarakat internasional, pakar, dan politisi ekonomi tidak hanya ingin fokus pada konsep-konsep Islam, tetapi juga ingin menerapkannya secara serius.<sup>2</sup> Kegiatan pembiayaan (*financing*) merupakan salah satu tugas pokok lembaga keuangan. Di dalam pembiayaan seringkali tidak dapat dihindarkan adanya permasalahan atau yang dalam dunia perbankan dikenal dengan pembiayaan bermasalah (*nonperforming financing*).<sup>3</sup> Sehingga perlu adanya manajemen. Manajemen di dalam suatu badan usaha, baik industri, niaga dan jasa, tidak terkecuali perbankan, didorong oleh motif mendapatkan keuntungan (*profit*). Sehingga manajemen haruslah diselenggarakan dengan efisien.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Azkia Publisher, 2015), 12.

<sup>2</sup> Veithzal Rivai, *Bank and Financial Institution* (Jakarta: Raja Grafindo Resada, 2018), 206.

<sup>3</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), 56.

<sup>4</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, 91.

Di dalam manajemen pembiayaan peran account officer sangat diperlukan untuk meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah, pada dasarnya account officer yang melakukan evaluasi permohonan pembiayaan dan merekomendasi persetujuan atau penolakan, baik dalam jenis maupun jumlahnya. Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah tidak terlepas dari risiko pembiayaan bermasalah. Yang dimaksud dengan risiko pembiayaan adalah risiko yang disebabkan oleh adanya kegagalan *counterparty* dalam memenuhi kewajibannya.<sup>5</sup> Dalam hal pemberian pembiayaan, masing-masing lembaga keuangan harus bersikap sangat hati-hati agar dana yang disalurkan bisa digunakan sebagaimana seharusnya, serta bisa menghasilkan pengembalian berupa pendapatan atau bagi hasil yang jelas.

Untuk itu sebelum memutuskan pemberian pembiayaan selalu melakukan analisis terhadap calon debitur yang dikenal dengan asas 5 C (*the five c principles*) yaitu:<sup>6</sup> analisis watak (*character*), analisis kemampuan (*capacity*), analisis permodalan (*capital*), analisis jaminan (*collateral*), analisis kondisi atau prospek usaha (*condition of economies*). Selain analisis 5C juga diperlukan analisis 4P untuk mengetahui kondisi debitur dan rencana pembiayaan, meliputi akhlak calon penerima pembiayaan (*personality*), Kegunaan pembiayaan diajukan (*porphuse*), harapan keuntungan atas proyek yang dibiayai (*prospect*), darimana dan bagaimana pengembalian pembiayaan dilakukan (*payment*). Risiko pembiayaan bermasalah sering terjadi diluar dugaan dari rencana pembiayaan yang telah disusun. Penyebab pembiayaan

---

<sup>5</sup> Imam Wahyudi, *Manajemen Risiko Bank Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2013).

<sup>6</sup> Soetomo, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Misbar, 2014), 56.

bermasalah yang terjadi khususnya di Bank Syariah KCP Rantau Prapat adalah karena beberapa faktor, yang pertama faktor eksternal seperti kesulitan keuangan yang dihadapi nasabah, yang kedua faktor internal dari lembaga keuangan juga mempengaruhi seperti kurangnya pengawasan dalam pembiayaan dan kurangnya koordinasi antar sesama account officer.<sup>7</sup>

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Syariah KCP Rantau Prapat, jumlah pembiayaan bermasalah cukup banyak, seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Total Pembiayaan Bermasalah**

No.	Tahun	Total Pembiayaan Bermasalah (NPF) (Rupiah)
1	2019	Rp. 487.000.000
2	2020	Rp. 402.000.000
3	2021	Rp. 386.000.000

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa potensi pembiayaan bermasalah cukup besar akan terjadi jika tidak dilakukan penanganan yang tepat. Maka Peran account officer sangat dibutuhkan untuk proses pembiayaan dan memasarkan produk Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat. Di Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat memiliki berbagai produk pembiayaan, tetapi dalam proses pembiayaan juga tidak terlepas dari pembiayaan bermasalah, sering dijumpai pembiayaan macet dimana nasabah sering menunggak angsuran pembiayaan hingga beberapa bulan dan untuk memita angsuran pembiayaan terkadang mengalami kesulitan.

---

<sup>7</sup> Fahrurazi Aria Bima (Branch Manager BSI KCP Rantau Prapat), Penyebab Pembiayaan Bermasalah, 25 Maret 2022.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Peran *Account Officer* Dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan Pada PT.Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat**”.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, mengingat luas dan kompleksnya permasalahan yang ada serta keterbatasan peneliti, maka peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu hanya membahas tentang peran *account officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan pada PT.Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat.

## **C. Batasan Istilah**

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah sebagai berikut:

1. *Account officer* merupakan seseorang yang bertanggung jawab untuk mengelola pembukuan suatu perusahaan. Account officer tidak sama dengan accounting officer karena account officer akan ditemukan pada perusahaan yang bergerak dalam sektor finansial berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank.
2. 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.<sup>8</sup>

Risiko pada usaha nasabah merupakan suatu kondisi pada usaha yang timbul karena ketidakpastian 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.

3. Pembiayaan merupakan aktivitas dari lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain berdasarkan prinsip syariah.
4. Risiko Pembiayaan

Risiko Kredit (Pembiayaan) merupakan risiko yang muncul dalam kegiatan penyaluran dana. Risiko kredit muncul akibat kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada bank syariah sesuai dengan perjanjian yang disepakati .

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Account Officer* dalam manajemen pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat?
2. Bagaimana strategi *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat?
3. Apa saja faktor penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat?

---

<sup>8</sup> Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 76.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan latar belakang yang telah dirumuskan dalam penelitian ini, untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran *Account Officer* dalam manajemen pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat.
2. Untuk mengetahui strategi *Account Officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat
3. Untuk mengetahui faktor penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat.

### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang secara umum diklasifikasikan menjadi dua, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa sebagai acuan di dalam penelitian penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan-pengembangan penelitian lanjutan yang akan dilakukan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini antara lain:

- a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana penambah pengetahuan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh semasa diperkuliahan. Manfaat lain yang peneliti dapatkan adalah mengetahui peran *account officer*

dalam mengatasi risiko pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat. Selain itu, untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dari dosen-dosen selama kuliah di UIN Syahada Padangsidempuan.

- b. Bagi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak UIN Syahada pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

- c. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi lembaga keuangan khususnya bank syariah sebagai sumber referensi dan informasi bagaimana membuat strategi pemasaran yang baik kedepannya

- d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama atau kearah yang lebih luas.

- e. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan, dan wawasan serta diharapkan masyarakat dapat mengetahui peran *Account Officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat. Sehingga masyarakat dapat lebih teliti dalam pembiayaan di bank syariah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Resiko Pembiayaan

##### 1. Pengertian Resiko Pembiayaan

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<sup>1</sup>. Risiko pada usaha nasabah merupakan suatu kondisi pada usaha yang timbul karena ketidakpastian 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.

Sedangkan Pembiayaan merupakan aktivitas dari lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah

---

<sup>1</sup> Bambang Rianto Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah di Indonesia* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013), 30.

diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan<sup>2</sup>.

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Di dalam lembaga keuangan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu sesuai dengan hukum Islam. Pada hampir setiap lembaga keuangan syariah dapat dijumpai adanya pembiayaan yang bermasalah. Pembiayaan bermasalah yang banyak terjadi dikalangan lembaga keuangan tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan disebabkan oleh 2 hal yaitu dari pihak perbankan dan dari pihak nasabah<sup>3</sup>.

## 2. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Pembiayaan merupakan sumber pendapatan bagi lembaga keuangan syariah. Tujuan pembiayaan yang dilaksanakan lembaga keuangan syariah terkait dengan *stakeholder*, yaitu sebagai berikut<sup>4</sup> :

### a) Pemilik

Para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada lembaga keuangan syariah tersebut.

---

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kharisma Putra, 2016), 105.

<sup>3</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), 115.

<sup>4</sup> Rustam, *Manajemen Risiko Perbankan Syari'ah di Indonesia*, 98.

b) Pegawai

Para pegawai mengharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari lembaga keuangan syariah yang dikelolanya.

c) Masyarakat

1. Pemilik dana, mereka mengharapkan dari dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.
2. Debitur yang bersangkutan, dengan penyediaan dana baginya, mereka terbantu dalam menjalankan usahanya (sektor produktif) atau terbantu untuk pengadaan barang yang diinginkannya (pembiayaan konsumtif).
3. Masyarakat umumnya-konsumen Mereka dapat memperoleh barang-barang yang dibutuhkannya.

d) Pemerintah

Akibat penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan pembangunan negara, di samping itu akan diperoleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh lembaga keuangan syariah dan juga perusahaan-perusahaan).

e) Lembaga keuangan syariah

Bagi lembaga keuangan syariah yang bersangkutan, hasil dari penyaluran pembiayaan, diharapkan dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya agar tetap survival dan meluas jaringan usahanya, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat dilayaninya<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 303.

Disamping itu, pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah berfungsi untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan usahanya. Masyarakat merupakan individu, pengusaha, lembaga, badan usaha, dan lain-lain yang membutuhkan dana. Adapun beberapa fungsi dari pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah kepada masyarakat yang membutuhkan dana, diantaranya:

1) Pembiayaan dapat meningkatkan daya guna uang

Para penabung menyimpan uangnya di lembaga keuangan syariah dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. Uang tersebut dalam presentase tertentu ditingkatkan kegunaannya oleh lembaga keuangan syariah untuk suatu usaha peningkatan produktivitas. Sedangkan para pengusaha menikmati pembiayaan dari lembaga keuangan syariah untuk memperluas usahanya. Pada dasarnya melalui pembiayaan terdapat suatu usaha peningkatan produktivitas secara menyeluruh. Sehingga dana yang mengendap di lembaga keuangan syariah disalurkan untuk usaha-usaha yang bermanfaat bagi pengusaha maupun masyarakat.

2) Pembiayaan dapat meningkatkan daya guna barang

Produsen dengan bantuan pembiayaan dapat memproduksi bahan mentah menjadi bahan jadi sehingga utilitas dari bahan tersebut meningkat, misalnya peningkatan utilitas kelapa menjadi kopra dan minyak goreng, serta produsen dengan bantuan pembiayaan juga

dapat memindahkan barang dari suatu tempat yang kegunaanya kurang ke tempat yang lebih bermanfaat.

3) Stabilitas ekonomi

Dalam ekonomi yang kurang sehat, langkah-langkah stabilisasi pada dasarnya diarahkan pada usaha-usaha untuk pengendalian inflasi, peningkatan ekspor, rehabilitasi prasarana, dan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok rakyat. Untuk menekan arus inflasi dan terlebih-lebih lagi untuk usaha pembangunan ekonomi maka pembiayaan dalam lembaga keuangan syariah dapat memegang peranan penting dalam membantu masyarakat.

4) Pembiayaan sebagai alat pengendali harga

Ekspansi pembiayaan akan mendorong meningkatnya jumlah uang yang beredar, dan peningkatan peredaran uang akan mendorong kenaikan harga. Sebaliknya, pembatasan pembiayaan, akan berpengaruh pada jumlah uang yang beredar di masyarakat memiliki dampak pada penurunan harga.

5) Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada

Pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah memiliki dampak pada kenikan makro ekonomi. Mitra (pengusaha), setelah mendapatkan pembiayaan, akan memproduksi barang, mengolah bahan baku menjadi barang jadi,

meningkatkan volume perdagangan, dan melaksanakan kegiatan ekonomi lainnya.<sup>6</sup>

### 3. Macam Macam Resiko Pembiayaan

Setiap usaha yang dilakukan baik individu maupun kelompok, tentunya tidak terlepas dari adanya risiko yang dapat mempengaruhi kondisi usaha. Hal ini pun berlaku bagi lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah perlu menerapkan manajemen risiko untuk mengatasi risiko yang terjadi pada usahanya. Adapun macam-macam risiko pembiayaan, diantaranya:

- a) Risiko terkait pembiayaan yang berbasis *Natural Certainty Contract* (NCC)

Yang dimaksud dengan analisis risiko pembiayaan berbasis *natural certainty contract* adalah mengidentifikasi dan menganalisis dampak dari seluruh risiko nasabah sehingga keputusan pembiayaan yang diambil sudah mempertimbangkan risiko yang ada dari pembiayaan yang berbasis *natural certainty contract*.

- b) Risiko Terkait Dengan Pembiayaan *Natural Uncertainty Contract* (NUC)

Dalam hal ini, analisis risiko pembiayaan berbasis *natural uncertainty contract* adalah mengidentifikasi dan menganalisis dampak dari seluruh risiko nasabah sehingga keputusan pembiayaan yang diambil

---

<sup>6</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, 109.

sudah memperhitungkan risiko yang ada dari pembiayaan berbasis natural uncertainty contract.

- c) Risiko Terkait Pembiayaan Korporasi Kompleksitas dan volume pembiayaan korporasi menimbulkan risiko yang terkait dengan produk, diantaranya adalah risiko yang timbul dari perubahan kondisi bisnis nasabah setelah pencairan pembiayaan. terdapat setidaknya tiga risiko yang dapat timbul dari perubahan kondisi bisnis nasabah setelah pencairan pembiayaan.

#### 4. Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah merupakan pembiayaan yang di dalam pelaksanaannya belum mencapai atau memenuhi target yang diinginkan oleh pihak bank, dimana nasabah mengalami kesulitan di dalam penyelesaian kewajibankewajibannya dalam bentuk pembayaran pokok pinjaman<sup>7</sup>. Pembiayaan bermasalah pada mulanya selalu diawali dengan terjadinya “wanprestasi” (ingkar janji atau cedera janji), yaitu suatu keadaan di mana debitur tidak mau dan tidak mampu memenuhi janji-janji yang telah dibuatnya sebagaimana tertera dalam perjanjian pembiayaan, penyebab debitur wanprestasi juga bisa disebabkan oleh pihak bank atau lembaga keuangan syariah karena membuat syarat perjanjian pembiayaan yang sangat memberatkan pihak debitur<sup>8</sup>. Sebagian besar pembiayaan bermasalah tidak muncul secara tiba-tiba.

---

<sup>7</sup> Veithzal Rivai, *Bank and Financial Institution* (Jakarta: Raja Grafindo Resada, 2007), 237.

<sup>8</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 206.

Banyak gejala yang tidak menguntungkan yang menjurus kepada pembiayaan bermasalah, sebenarnya telah bermunculan jauh sebelum kasus itu sendiri muncul dipermukaan. Bilamana gejala tersebut dapat dideteksi dengan tepat dan dapat ditangani secara professional sedini mungkin, ada harapan pembiayaan yang bersangkutan dapat diselamatkan<sup>9</sup>. Gejala-gejala yang muncul sebagai tanda akan terjadinya pembiayaan bermasalah adalah:

- a) Terdapat tunggakan dan mengajukan perpanjangan.
- b) Penyimpangan dari berbagai ketentuan dalam perjanjian pembiayaan.
- c) Penurunan kondisi keuangan perusahaan.
- d) Frekuensi pergantian pimpinan dan tenaga inti.
- e) Penyajian bahan masukan secara tidak benar.
- f) Menurunnya sikap kooperatif debitur.
- g) Penurunan nilai jaminan yang disediakan.
- h) Problem keuangan atau pribadi<sup>10</sup>.

##### **5. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah**

Penyebab pembiayaan bermasalah adalah karena kesulitan-kesulitan keuangan yang dihadapi nasabah. Adapun faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah tersebut adalah:

- a) Dari pihak bank Pihak analis pembiayaan kurang teliti baik dalam mengecek kebenaran dan keaslian dokumen maupun salah dalam

---

<sup>9</sup> Veithzal Rivai, *Bank and Financial Institution*, 240.

<sup>10</sup> Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, 208.

melakukan perhitungan-perhitungan dengan rasio-rasio yang ada. Akibatnya apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Kemacetan suatu pembiayaan dapat pula terjadi akibat solusi dari pihak analisis pembiayaan dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara tidak objektif<sup>11</sup>.

b) Dari pihak nasabah Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah yang berasal dari nasabah, antara lain:

1. Nasabah menyalahgunakan pembiayaan yang diperolehnya.
2. Nasabah kurang mampu mengelola usahanya.
3. Nasabah beritikad kurang baik<sup>12</sup>.

Penyebab kesulitan keuangan perusahaan nasabah dapat kita bagi dalam faktor internal dan faktor eksternal, diantaranya:

a) Faktor internal Adalah faktor yang ada di dalam perusahaan sendiri, dan faktor utama yang paling dominan adalah faktor manajerial. Timbulnya kesulitan-kesulitan keuangan perusahaan yang disebabkan oleh faktor manajerial dapat dilihat dari beberapa hal, seperti kelemahan dalam kebijakan pembelian dan penjualan, lemahnya pengawasan biaya dan pengeluaran, kebijakan piutang yang kurang tepat, penempatan yang berlebihan pada aktiva tetap, permodalan yang tidak cukup<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, 102.

<sup>12</sup> Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis* (Jakarta: Djambatan, 2016), 102.

<sup>13</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Azkia Publisher, 2009), 222.

b) Faktor eksternal Akibat perubahan pada *external environment* diidentifikasi penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah, seperti perubahan-perubahan *political* dan *legal environment*, deregulasi sektor real, finansial dan ekonomi menimbulkan pengaruh yang merugikan kepada seorang debitur. Perubahan tersebut merupakan tantangan terus-menerus yang dihadapi oleh pemilik dan pengelola perusahaan. Pengelolaan suatu usaha akan sukses apabila dapat mengantisipasi perubahan dan cukup fleksibel dalam mengelola usahanya. Pembiayaan yang bermasalah akan timbul oleh faktor luar. Sebagai akibat dari gagalnya pengelola dengan tepat mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut, seperti: kondisi perekonomian, perubahan-perubahan peraturan, dan bencana alam<sup>14</sup>.

## 6. Mekanisme Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan serangkaian prosedur dan metodologi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha perusahaan<sup>15</sup>. Adapun mekanisme atau proses penerapan manajemen risiko antara lain:

### a) Identifikasi risiko

Pelaksanaan proses identifikasi risiko sekurang-kurangnya dilakukan dengan analisis terhadap karakteristik risiko yang melekat pada suatu lembaga keuangan.

---

<sup>14</sup> Veithzal Rivai, *Bank and Financial Institution*, 239.

<sup>15</sup> Veithzal Rivai, 240.

b) Pengukuran risiko

Dalam rangka melaksanakan pengukuran risiko, lembaga keuangan wajib sekurang-kurangnya melakukan evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data, dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko serta penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko apabila terdapat perubahan kegiatan usaha lembaga keuangan, produk, transaksi.

c) Pemantauan risiko

Lembaga keuangan harus memiliki sistem dan prosedur pemantauan yang mencakup pemantauan terhadap besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil stress testing atau konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

d) Pengendalian risiko

Lembaga keuangan harus memiliki sistem pengendalian risiko yang memadai dengan mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.<sup>16</sup>

## **B. Bank Syariah**

### **1. Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah atau selanjutnya disebut dengan Bank Islam, dalam peristilahan internasional dikenal dengan *Islamic Banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan

---

<sup>16</sup> Veithzal Rivai, 89.

kata *Islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri<sup>17</sup>.

Bank Syariah terdiri atas dua kata, yaitu kata bank dan kata syariah.

Sebelum mendefinisikan istilah kata Bank Syariah maka baiknya mengetahui definisi masing-masing kata tersebut, yaitu definisi bank dan definisi syariah. Kata “Bank” berasal dari kata *banque* jika dilihat dari bahasa Prancis, kemudian bisa juga berasal dari kata *banco* jika dilihat dari bahasa Italia, yang artinya peti/lemari atau bangku yang memiliki makna tersirat, yaitu fungsi sebagai tempat atau wadah untuk menyimpan benda-benda yang berharga seperti emas, peti berlian, peti uang, dan sebagainya<sup>18</sup>.

Kata “Syariah” adalah kata bahasa Arab yang secara harfiahnya berarti jalan yang ditempuh atau garis yang mestinya dilalui<sup>19</sup>. Adapun

kata “Syariah” dalam versi Bank Syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian yang dilakukan oleh pihak Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.<sup>20</sup>

Penggabungan dua kata tersebut akan menjadi “Bank Syariah” berarti suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berlebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam<sup>21</sup>.

---

<sup>17</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, 98.

<sup>18</sup> Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), 15.

<sup>19</sup> Karim Adiwarmanto, *Bank Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 25.

<sup>20</sup> Adiwarmanto, 27.

<sup>21</sup> Neneng Nuhasanah dan Adam Panji, *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 6–7.

Dalam konteks hukum positif di Indonesia adapun yang dimaksud dengan Bank Syariah menurut ketentuan Pasal 1 Angka 7 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah<sup>22</sup>.

Definisi lain Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya<sup>23</sup>. Senada dengan itu, Menurut Rahmadi Usman yang dikutip dalam teori Warkum Sumitro mendefinisikan bahwa Bank Syariah adalah bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalah secara Islam, yaitu dengan mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-quran dan Al-hadist<sup>24</sup>.

## **2. Asas, Tujuan, dan Fungsi Bank Syariah**

Asas –asas hukum Perbankan Syariah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, dimana disebutkan bahwa Perbankan Syariah dalam melaksanakan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi , dan prinsip kehati-hatian. Dengan berasaskan prinsip syariah maka kegiatan usahanya tidak mengandung unsur berikut:

---

<sup>22</sup> Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah (Jakarta: Kencana, 2015), 3.

<sup>23</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, 83.

<sup>24</sup> Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Sinar grafika, 2014), 34.

- a) Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadhhl*), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).
- b) Maisir, yaitu transaksi yang di gantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- c) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur dalam syariah.
- d) Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.
- e) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lain.<sup>25</sup>

Sedangkan yang dimaksud dengan demokrasi ekonomi adalah prinsip syariah dalam menjalankan aktivitasnya yaitu prinsip keadilan, kesederajatan, dan ketenteraman. Sedangkan yang dimaksud dengan prinsip kehati-hatian pada penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> Muhammad Sadi, *Konsep Hukum Perbankan Syariah* (Malang: Setara Press, 2015), 39–40.

<sup>26</sup> Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, 35–36.

Tujuan Bank Syariah dijelaskan dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yaitu “Bank Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat”<sup>27</sup>.

Adapun tambahan tujuan dari Bank Syariah itu sendiri adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat .
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan, terutama dalam bidang ekonomi.
- 3) Berkembangnya lembaga bank dan system perbankan yang sehat berdasar efisiensi dan keadilan yang mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi masyarakat banyak dengan antara lain memperluas jaringan lembaga-lembaga keuangan perbankan ke daerah-daerah terpencil.
- 4) Ikhtiar ini akan sekaligus mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomis, berperilaku bisnis dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.
- 5) Berusaha membuktikan bahwa konsep perbankan menurut syariah Islam dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melebihi bank-bank dengan system lain.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Usman, 43.

<sup>28</sup> Usman, 44.

Fungsi Perbankan Syariah adalah sebagai perantara yang membutuhkan dana dari pihak yang membutuhkan dana dari pihak yang memiliki dana. Masyarakat yang memiliki dana akan membutuhkan Bank Syariah sebagai tempat untuk menyimpan dananya<sup>29</sup>.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah fungsi dari Bank Syariah itu sendiri adalah sebagai berikut:

- 1) Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
- 3) Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (*wakif*)<sup>30</sup>.

### 3. Peranan Bank Syariah

Bank syariah beroperasi dengan prinsip bagi hasil. Bagi hasil adalah prinsip *muamalah* berdasarkan syariah dalam melakukan kegiatan usaha bank. Berbicara tentang peranan sesuatu, tidak dapat dipisahkan dengan fungsi dan kedudukan sesuatu itu. Diantara peranan bank islam, adalah:

---

<sup>29</sup> Subaidi, "Peran Dan Fungsi Perbankan Syariah Perspektif Sosio-Kultur," *Jurnal Perbankan Syariah* 2, no. 2 (Oktober 2018): 117.

<sup>30</sup> *Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, 7.

- a) Memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- b) Meningkatkan kesadaran syariaiah umat islam sehingga dapat memperluas segemen dan pangsa pasar perbankan syariah.
- c) Menjalain kerjasama dengan para ulama karena bagaimana pun peran ulama, khususnya di Indonesia, sangat dominan bagi kehidupan umat Islam.

Secara khusus peranan Bank Syariah secara nyata dapat terwujud dalam aspek-aspek berikut:

- a) Menjadi perekat nasionalisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usaha ekonomi kerakyatan. Di samping itu, bank syariah perlu mencontoh keberhasilan Sarekat Dagang Islam, kemudian ditarik keberhasilannya untuk masa kini nasionalis, demokratis, religius, ekonomis.
- b) Memberdayakan ekonomi umat dan beroperasi secara transparan. Artinya , pengelolaan bank syariah harus di dasarkan pada visi ekonomi kerakyatan, dan upaya ini terwujud jika ada mekanisme operasi yang transparan.
- c) Memberikan *return* yang lebih baik. Artinya investasi di Bank Syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai *return* keuntungan yang diberikan kepada investor.

- d) Mendorong penurunan spekulasi di pasar keuangan. Artinya, Bank Syariah mendorong terjadinya transaksi produktif dari dana masyarakat. Dengan demikian, spekulasi dapat ditekan.
- e) Mendorong pemerataan pendapatan. Artinya, Bank Syariah bukan hanya mengumpulkan dana pihak ketiga, namun dapat mengumpulkan dana Zakat, Infak, dan Shadaqah (ZIS). Dana ZIS dapat disalurkan melalui *Qardul Hasan*, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi. Pada akhirnya terjadi penetralan ekonomi.
- f) Peningkatan efisiensi mobilisasi dana. Artinya, adanya produk *al-mudharabah al-muqayyadah*, berarti terjadi kebebasan bank untuk melakukan investasi atas dana yang diserahkan oleh investor, maka Bank Syariah sebagai *financial arranger*, bank memperoleh komisi atau bagi hasil, bukan karena *spread* bunga.
- g) *Uswahhasanah* implementasi moral dalam penyelenggaraan usaha bank.
- h) Salah satu sebab terjadinya krisis adalah adanya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)<sup>31</sup>.

#### 4. Produk-Produk Bank Syariah

Bank Syariah juga menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan. Produk-produk yang ditawarkan sudah tentu sangat Islami, termasuk dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Berikut ini jenis-jenis produk bank syariah yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Sadi, *Konsep Hukum Perbankan Syariah*, 18–20.

a) Penghimpunan dana (Simpanan)

1. *Al-Wadia'ah* (Penitipan)

*Al-Wadi'ah* yaitu perjanjian antar pemilik barang (termasuk uang) dengan penyimpanan (termasuk bank) dimana pihak penyimpan bersedia untuk menyimpan dana menjaga keselamatan barang dan atau uang yang dititipkan kepadanya. Penerima simpanan disebut *yad al-amanah* yang artinya tangan amanah. Penyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan<sup>32</sup>.

2. *Al-Musyarakah* (Persekutuan)

*Al-Musyarakah* atau persekutuan (*partnership*) adalah sebuah kontrak antara sekelompok individu yang berbagi dalam modal dan keuntungan. Masing-masing pihak memberikan dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama-sama sesuai dengan kesepakatan. Dalam kerja sama modal, dua atau lebih pihak melakukan kerjasama dengan sejumlah tertentu harta yang disepakati, yang disertai dengan sebuah rasio/nisabah untuk bagi kerugian dan bagi keuntungan.

---

<sup>32</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bnak Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 71.

### 3. *Al- Mudharabah*

*Al-Mudharabah* merupakan akad kerja sama antara dua pihak, yaitu pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Apabila rugi, maka akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian si pengelola. Apabila kerugian diakibatkan kelalaian pengelola, maka sipengelola yang bertanggung jawab mengatasinya<sup>33</sup>.

#### b) Penyaluran dana

##### 1. *Al-murabahah*

*Murabahah* merupakan kegiatan jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu.

##### 2. *Bai' As-salam*

*Bai'As-salam* adalah akad jual beli barang pesanan antara pembeli dan penjual dengan pembayaran dilakukan di awal pada saat akad dan pengiriman barang dilakukan pada saat akhir kontrak. Spesifikasi barang harus sesuai karakteristik yang diinginkan pembeli dan yang telah disepakati

---

<sup>33</sup> Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017), 95.

### 3. *Bai' Al-istishna*

*Bai'al-istishna'* adalah bentuk khusus dari akad *bai'as-salam*, oleh karena itu, ketentuan dalam *bai'al-istishna'* mengikuti ketentuan dan aturan *bai'as-salam*. Pengertian *bai'al-istishna'* adalah akad kontrak jual beli barang antara dua pihak berdasarkan pesanan dari pihak lain, dan barang pesanan akan di produksi sesuai dengan terlebih dahulu. Pembayaran dapat dilakukan dimuka atau secara angsuran perbulan atau dibelakang.

### 4. *Al-Ijarah (leasing)*

*Al-Ijarah* merupakan kontrak antara Bank Syariah sebagai pihak yang menyewakan barang dengan nasabah sebagai penyewa, dengan menentukan biaya sewa yang disepakati oleh pihak bank dan pihak penyewa<sup>34</sup>.

## c) Jasa

### 1. *Al-Wakalah (deputyship)*

*Wakalah* atau biasa disebut perwakilan, adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak (*muwakil*) kepada pihak lain (*wakil*) dalam hal-hal yang boleh diwakilkan atas jasanya, maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan tertentu dari pemberi amanah.

---

<sup>34</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, 138–39.

2. *Al-Kafalah (guaranty)*

*Al-Kafalah* adalah jaminan , beban, atau tanggapan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung (*makful*). Secara singkat *kafalah* berarti mengalihkan tanggungjawab seseorang kepada orang lain dengan imbalan.

3. *Al-Hawalah(Transfer Service)*

*Al-Hawalah* adalah pengalihan utang /piutang dari orang yang berhutang/berpiutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya/menerimanya. Atau dengan kata lain pemindahan beban utang dari satu pihak kepada pihak lain.

4. *Ar-Rahn (Mortgage)*

*Ar-Rahn* adalah pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain (bank) dalam hal-hal yang boleh diwakilkan<sup>35</sup>.

**C. Account Officer**

**1. Pengertian Account Officer**

*Account officer* merupakan aparat manajemen atau petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya menyangkut bidang *marketing* dan pembiayaan. AO atau pembina pembiayaan bertugas memproses calon debitur atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur, selanjutnya membantu debitur

---

<sup>35</sup> Putra Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 104–8.

tersebut agar memenuhi kesanggupannya dalam pembayaran pinjaman dan menyelesaikan kasus atau masalah debitur yang mungkin terjadi<sup>36</sup>. Selain itu, *account officer* merupakan *point of contact* antara bank dengan pihak *customer* yang harus memelihara hubungan dengan nasabah wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus menerus<sup>37</sup>. *Account officer* dituntut untuk memiliki pengetahuan serta memiliki wawasan yang luas karena seorang *account officer* menjadi penghubung antara nasabah dengan lembaga keuangan syariah serta mempunyai tugas melayani semua keperluan nasabah yang berkaitan dengan lembaga keuangan syariah, seorang *account officer* harus memiliki pengetahuan yang memadai mengenai proses pembiayaan, analisa pembiayaan dan prinsip-prinsip pembiayaan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al Qur'an, surah An-Nisa' Ayat:135

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا ۗ وَإِن تَلَوْا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ۗ﴾

”Hai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya atau miskin,

<sup>36</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, 158.

<sup>37</sup> Veithzal Rivai, *Credit Managemen Handbook, (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dna Nasabah)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 293.

maka Allah lebih mengetahui kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka (ketahuilah) sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan”. (QS An-Nisaa’ :135) <sup>38</sup>

Ayat di atas menggambarkan bagaimana seharusnya seorang *account officer* harus jujur mengenai proses pembiayaan dan harus mempunyai pengetahuan untuk tidak menyimpang dari aturan. Serta Seorang *account officer* harus memiliki pengetahuan yang memadai mengenai proses pembiayaan, analisa pembiayaan dan prinsip-prinsip pembiayaan tanpa membedakan yang kaya dan yang miskin. Serta seorang *account officer* teliti dalam pekerjaannya.

## 2. Peran dan Fungsi *Account Officer*

Di dalam menjalankan tugasnya, *account officer* memiliki fungsi ganda. Di satu pihak, ia merupakan personil lembaga keuangan syariah yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan lembaga keuangan syariah, sehingga dapat memberikan hasil kepada lembaga keuangan syariah dan pihak lain, ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya, yang umumnya tercermin dari biaya yang dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang *account officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut. Pada dasarnya

---

<sup>38</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an da Terjemah* (Bandung: J-Art, 2019).

peran dan fungsi *account officer* dalam lembaga keuangan syariah adalah sebagai berikut:

a) Mengelola *account*

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

b) Mengelola produk

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

c) Mengelola pinjaman (*loan*)

*Account officer* berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Untuk melaksanakan hal ini, seorang *account officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

d) Mengelola penjualan

Seorang *account officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak lembaga keuangan syariah dalam memasarkan produknya, maka seorang *account officer* juga harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

e) Mengelola *profitability*

Seorang account officer juga berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh lembaga keuangan syariah. Dengan demikian, ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada lembaga keuangan syariah<sup>39</sup>.

### 3. Fungsi *Account Officer*

Didalam melaksanakan tugasnya, *Account Officer* memiliki dua fungsi, diantaranya :

- a) *Account Officer* merupakan personil bank yang harus bekerja dibawah peraturan dan tujuan bank, sehingga dapat memberikan hasil (*target revenue*) kepada bank.
- b) *Account Officer* dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya, yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut. Bank yang memiliki *Account Officer* yang berkualitas baik tentunya akan sangat membantu dalam menghadapi persaingan pada situasi perbankan saat ini.

#### D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu sebelum penelitian ini. Hasil penelitian tersebut

---

<sup>39</sup> Jusuf Jopie, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan ykpn, 2017), 10.

dijadikan referensi dalam penelitian ini, baik variabel-variabel terkait dan asumsi-asumsi relevan dari hasil penelitian tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Identitas Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Wahyu Saputra/ 2021 (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro)	Peran Account Officer Dalam Meminimalisi Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus Pt. Bprs Kota Bumi Kc Pasararan Jaya, Tulang Bawang Barat).	Hasil penelitian ini adalah yang menyebabkan nasabah macet ada dua faktor dimana ada faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah dari pihak bank itu sendiri dimana pihak bank kurang teliti dalam menganalisis calon debitur/nasabah. Dan faktor eksternal yaitu dari luar pihak bank atau calon debitur/nasabah. Faktor eksternal yaitu seperti nasabah tidak mau membayar atau nasabah yang tidak mampu membayar tetapi mempunyai keinginan untuk membayar. Upaya yang dilakukan pihak BPRS adalah melakukan kunjungan atau monitoring <sup>40</sup> .
2.	Tri Indriani/ 2017(Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro)	Peran Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah	Hasil penelitian pada Bank BRI Syariah KCP Metro menunjukkan bahwa peran Account Officer dalam menekan pembiayaan

<sup>40</sup> Wahyu Saputra, "(Studi Kasus Pt. Bprs Kota Bumi Kc Pasararan Jaya, Tulang Bawang Barat)," *Iain Metro*, 2021.

		Di Bank Bri Syariah Kcp Metro	bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan yang bermasalah hanya sedikit yaitu sebesar 3,0%, terbukti dari laporan keuangan Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2016 jumlah seluruh pembiayaan yang disalurkan adalah sebesar Rp.37.402.013.000 yang dikategorikan lancar adalah sebesar 97,0% sedangkan pembiayaan yang non lancar adalah sebesar 3,0% <sup>41</sup> .
3.	Salmi Rahmadani/ 2020 (Skripsi, Institut Agama Negeri Islam Batusangkar)	Peranan Account Officer Dan Analisis Pembiayaan Dalam Mencegah Terjadinya Pembiayaan Bermasalah Di Pt. Bpr Syariah Al Makmur	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisa dan proses sistem kerja Account Officer dan Analisis Pembiayaan terhadap permohonan pembiayaan di PT. BPR Syariah Al-Makmur adalah pertama analisis permohonan pembiayaan yang mengacu kepada usur 5 C yaitu character, capacity, capitaly, condition dan collateral <sup>42</sup> .
4.	Ifah Latifah/2008 (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)	Peranan Account Officer Dalam Penekanan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peranan Account Officer Dalam Penekanan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah hanya sedikit. Oleh karena itu selalu menekan para account officer untuk selalu memantau dan memonitoring perkembangan

<sup>41</sup> Tri Indriani, "Peran Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di Bank Bri Syariah Kcp Metro," *Iain Metro*, 2017.

<sup>42</sup> Salmi Rahmadani, "Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah," *Iain Batu Sangkar*, 2020.

			usaha para nasabah yang sudah dibiayai, dengan cara wajib bersilaturahmi ke rumah nasabah minimal sekali sebulan <sup>43</sup> .
5	Fuad Riyadi	Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syari'ah (Studi Kasus Di Bmt Citra Mandiri Syari'ah Jepara)	Peran account officer 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 diselesaikannya. Dengan sistem kerja account officer yang dijalankan oleh BMT Citra Mandiri Syari'ah dengan baik dan terarah, mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu. Peran account officer mampu meningkatkan produktivitas BMT Citra Mandiri Syari'ah dalam bentuk pembiayaan lancar, manajemen pemasaran

---

<sup>43</sup> Latifah Ifah, "Ifah Latifahperanan Account Officer Dalam Penekanan Pembiayaan Bermasalah Di Pt. Bpr Syariah Harta Insan Karimah," *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2008.

			yang tepat, nasabah baru vs nasabah lama yang loyal <sup>44</sup>
6	Nur Lailatus Sya'adah, Aslikhah  Universitas Yudharta Pasuruan	Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan	Peran Account Officer dalam manajemen pembiayaan di BPRS Daya Artha Mentari sebagai Proses pembiayaan, Survey dan Pengawasan. strategi Account Officer dalam mengatasi pembiayaan bermasalah adalah sebagai berikut: a. Melakukan rescheduling yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran. b. Memberikan somasi ketika nasabah sudah 3 bulan tidak membayar angsuran, somasi akan diberikan sampai 3 bulan selanjutnya c. Penarikan jaminan sebagaimana telah tercantum pada akad <sup>45</sup> .

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Wahyu Saputra yaitu sama-sama meneliti *account officer* dalam pembiayaan bermasalah dengan menggunakan metode kualitatif. Dan perbedaannya penelitian ini terletak pada tempat penelitian serta subjek yang digunakan.

<sup>44</sup> Fuad Riyadi Dan Sri Wahyuni, "Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syari'ah (Studi Kasus Di Bmt Citra Mandiri Syari'ah Jepara)," *Malia: Journal Of Islamic Banking And Finance* 1, No. 1 (6 November 2018), <https://doi.org/10.21043/Malia.V1i1.3982>.

<sup>45</sup> Nur Lailatus Sya'adah, "Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan" 10 (2019).

- b. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Tri Indriani yaitu sama-sama mengkaji *account officer* dalam pembiayaan bermasalah dengan menggunakan metode kualitatif. Dan perbedaannya terletak pada tempat.
- c. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Salmi Ramadhani yaitu sama-sama mengkaji *account officer* dalam pembiayaan bermasalah menggunakan metode kualitatif. dan perbedaannya terletak pada lokasi.
- d. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ifah Latifah. yaitu sama-sama meneliti mengenai objek penelitian.. Dan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.
- e. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Fuad Riyadi yaitu meneliti *account officer*. Dan perbedaannya terletak pada lokasi.
- f. Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian Nur Lailatus Sya'adah, Aslikhah yaitu sama-sama meneliti bagaimana bagaimana peran *account officer* dalam pembiayaan dan perbedaannya terletak pada penelitiannya.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat yang berlokasi di Jl. Jend. Ahmad Yani, Bakaran Batu, Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhanbatu, Sumatera Utara 21411, Indonesia.

Penelitian ini akan dilakukan mulai bulan Juli 2022 sampai dengan bulan Desember 2022.

#### B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia<sup>1</sup>. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Dalam penelitian ini mendeskripsikan peran *account officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), 89.

### C. Subjek Penelitian

Subjek yang diteliti dalam penelitian kualitatif disebut informan yang dijadikan teman bahkan konsultan untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti<sup>2</sup>. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah karyawan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat berjumlah 4 Orang yaitu dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Subjek Penelitian**

No	Nama	Bagian/Posisi	Jumlah
1	Santi Handayani harahap	<i>Customer Service</i>	1
2	Nazly Wilda Sari	Branch Operation & Service Manager	1
3	Nadia Puspita Sari	<i>Account Officer</i>	2
4	Indra Kusuma		
Total			4

### D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

- a) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian sebagai informasi<sup>3</sup>. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara langsung bersama subjek penelitian.

---

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 65.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 68.

- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari subjek penelitian sebagai informasi<sup>4</sup>. Untuk penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan-laporan, buku, jurnal penelitian, dan artikel yang masih berkaitan dengan materi yang sedang peneliti lakukan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data yang meliputi<sup>5</sup> :

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan jalan menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga yang berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil<sup>6</sup>. Kegiatan wawancara ini dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai pegawai dari pihak BSI KCP Rantau Prapat untuk memperoleh informasi mengenai peran account officer dalam manajemen pembiayaan dan strategi account officer dalam mengatasi risiko pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat.

---

<sup>4</sup> Sugiyono, 89.

<sup>5</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 115.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 137–42.

b. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

**F. Teknik Analisis Data**

Analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang paling penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis kualitatif yaitu pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan, ataupun data lainnya. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, dokumentasi dan survei langsung di lapangan. Setelah dipelajari, maka langkah selanjutnya memilih dan mengambil data-data mana saja yang diperlukan. Data-data yang telah dipilih kemudian dikategorisasikan hingga tersusun secara sistematis<sup>7</sup>.

Setelah peneliti mendapatkan data yang diperlukan maka data akan diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat

---

<sup>7</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Edisi Kedua (Surabaya: Kencana, 2011), 57.

berlaku secara umum. maksud dari uraian di atas pengumpulan data berdasarkan fakta-fakta yang telah diteliti, dianalisis lalu dikumpulkan. Data yang ingin diteliti adalah tentang peran *account officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat sehingga ditemukan pemahaman terhadap pemecahan permasalahan dari pertanyaan penelitian yang telah ditentukan.

#### **G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik unyuk menguji keabsahan data menurut Sugiono adalah sebagai berikut<sup>8</sup>:

##### **1. Ketekunan pengamatan**

Dalam hal ketekunan pengamatan ini bertujuan untuk melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan pengamatan, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis dari yang diamati.

##### **2. Trigulasi**

Trigulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, dengan demikian trigulasi dapat disimpulkan sebagai teknik pengumpulan data dan waktu penelitian agar lebih memfokuskan data yang diperlukan.

---

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 86.

### 3. Mengadakan *Member Chek*

Dimana dalam teknik ini dilakukan dengan cara diskusi dengan sumber data penelitian yang bertujuan agar data yang diperoleh akan digunakan dalam penulisan penelitian sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data tersebut atau informan<sup>9</sup>.

## H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan skripsi terdiri dari bagian-bagian agar lebih mudah memahami isinya.

### **Bab I : Pendahuluan**

Berisikan pendahuluan membahas latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **Bab II : Landasan Teori**

Menjelaskan tinjau Pustaka yang mengenai teori teori secara umum yang merupakan dasar pemikiran peneliti yang akan digunakan dalam menjawab masalah yang di bahas dalam penelitian ini, meliputi landasan teori dan penelitian terdahulu

### **Bab III : Metode Penelitian**

Menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini yang terdiri dari waktu dan

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 157.

lokasi penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

#### **Bab IV : Hasil Penelitian**

Hasil penelitian dan pembahasan bab ini berisi mengenai gambaran umum PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat, Peran *account officer* dalam mengatasi resiko pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat, dan faktor penyebab resiko pembiayaan bermasalah.

#### **Bab V : Penutup**

Penutup, terdiri dari kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran dari penelitian terhadap hasil penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat**

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin

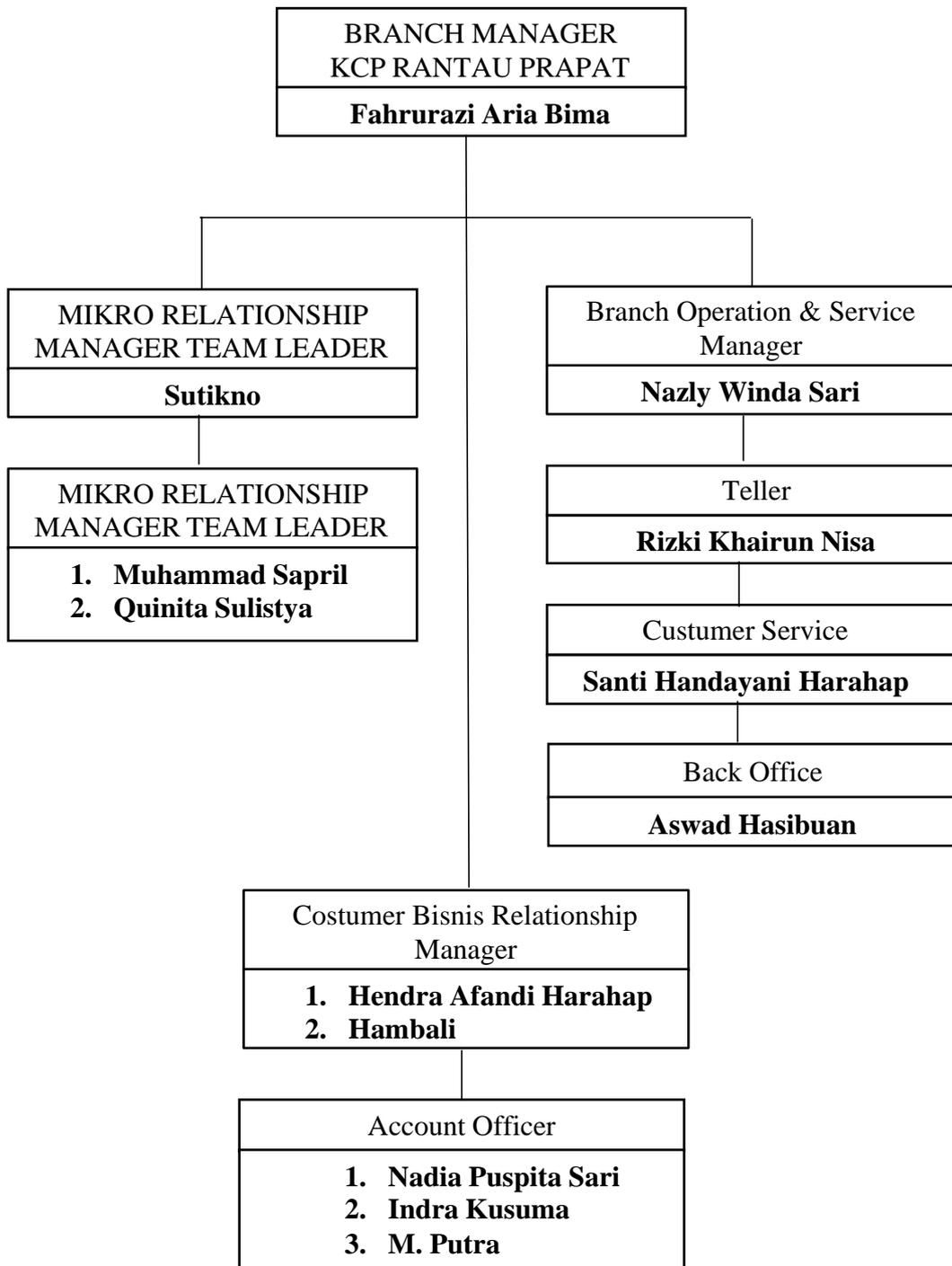
penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya. Dan diikuti dengan kebijakan tersebut maka seluruh Bank Syariah yang berada di Rantau Prapat menjadi Bank Syariah Indonesia dengan kantor cabang pembantu yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani, Bakaran Batu, Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhanbatu, Sumatera Utara 21411, Indonesia.

## **2. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat**

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting bagi suatu organisasi untuk memperlancar pembagian wewenang dan tanggung jawab masing-masing anggota organisasi, sehingga memungkinkan setiap anggota dapat bekerja sama secara efektif untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia**

**KCP. Rantau Prapat<sup>1</sup>**



<sup>1</sup>Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat

### 3. Produk-produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat

Adapun produk-produk pembiayaan yang ditawarkan oleh pihak PT. BSI KCP Rantauparapat adalah sebagai berikut<sup>2</sup>:

a) BSI Griya

Wujudkan rumah impian, langkah mudah untuk kebaikan. Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

1. Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/ Apartemen
2. Pembelian Kavling Siap Bangun
3. Pembangunan/Renovasi Rumah
4. Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (*Take Over*)
5. *Refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

b) BSI Mitraguna Berkah

Solusi tepat untuk ragam kebutuhan. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI

c) BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap

---

<sup>2</sup> “Produk dan Layanan,” Bank BSI, diakses 8 Oktober 2022, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan>.

d) BSI Pensiun Berkah

Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah. Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sbb:

1. Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
2. Pensiunan BUMN/BUMD.
3. Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

e) Mitraguna Online

Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank. Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai

f) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)

Pembiayaan Produktif/Konsumtif dengan beragun Emas. Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah/ Musyarakah Mutanaqishah/ Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu. BSI

g) *Distributor Financing*

Mudah, Cepat dan berkah. Pembiayaan Modal Kerja dengan skema *Value Chain* adalah pembiayaan *post Financing* (dana talangan

untuk membayar terlebih dahulu *invoice* atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

h) BSI KPR Sejahtera

Semua Bisa Punya Rumah. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

i) BSI *Cash Collateral*

Penuhi kebutuhan anda dengan tentram. Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan *likuid*, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan

j) BSI Umrah

Wujudkan impian ke Tanah Suci. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah

k) BSI KUR Kecil

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Kecil (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta

l) BSI KUR Mikro

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta.

m) Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.

**4. Prosedur Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat**

- a. Calon nasabah pembiayaan datang langsung ke kantor atau melalui *account officer*, calon nasabah pembiayaan mendaftarkan diri untuk mengajukan pembiayaan.
- b. *Customer service* memberikan formulir permohonan pembiayaan kepada calon nasabah pembiayaan, yang di dalamnya tertera:

1. Data diri pemohon
  2. Data alamat pemohon
  3. Data pengajuan
- c. Calon nasabah pembiayaan dibantu oleh customer service dalam mengisi formulir permohonan pembiayaan dan sudah ditandatangani.
  - d. Customer *service* mencatat permohonan pembiayaan dalam buku register permohonan pembiayaan berdasarkan urutan tanggal pengajuan dan memberinomor register pada formulir permohonan pembiayaan tersebut.
  - e. Customer *service* menyerahkan data calon nasabah pembiayaan kepada *account officer*, selanjutnya *account officer* mengecek list pengajuan pembiayaan.
  - f. Selanjutnya, *account officer* melakukan *survey* kepada calon anggota pembiayaan, di dalam proses *survey* akan dilakukan analisis pembiayaan, untuk mengetahui kondisicalon nasabah pembiayaan. Menggunakan analisis 5C untuk menilai (*character, capital, collateral, capacity, condition*), dan menggunakan analisis 4P untuk mengetahui kondisi calon nasabah pembiayaan dan rencana pembiayaan, meliputi (*personality, porphuse, prospect, payment*).
  - g. Berkas calon nasabah pembiayaan dan hasil *survey* diserahkan kepada manager cabang.
  - h. Apabila hasil keputusan pengajuan pembiayaan calon nasabah

dinyatakan tidak layak, maka pihak PT Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat akan memberitahukan secara tertulis mengenai pengajuan pembiayaan calon nasabah yang tidak dapat dikabulkan.

- i. Apabila pengajuan pembiayaan disetujui dan formulir pengajuan pembiayaan sudah ditandatangani komite, maka *costumer service* akan menjadwalkan pencairan pembiayaan atau realisasi, dan akan memberitahukan kepada calon anggota pembiayaan, bahwa permohonan pembiayaan telah disetujui yang di dalamnya meliputi detail plafon pembiayaan, bagi hasil serta angsuran yang harus dibayarkan, dan memberitahukan jadwal realisasi. Pemberitahuan disampaikan *costumer service* melalui telepon.
- j. Setelah itu, dilanjutkan akad pembiayaan antara Pihak BSI KCP Rantau Prapat dengan calon nasabah pembiayaan dan dilakukan pencairan pembiayaan di bagian teller.
- k. Pemantauan setelah pencairan<sup>3</sup>.

#### **5. Pembiayaan Bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat.**

Dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat tergantung berat ringannya permasalahan yang dihadapi, serta sebab-sebab terjadinya tunggakan pembiayaan. Adapun yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat dengan melihat seberapa nasabah tidak mengangsur

---

<sup>3</sup> Santi Hndayani Harahap, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Customer Service di BSI KCP. Rantau prapat), 19 September 2022.

pembiayaannya, proses penanganan pembiayaan bermasalah PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat dilakukan sesuai kolektibilitas pembiayaan, yaitu<sup>4</sup>:

a. Pembiayaan lancar (Kol-1)

Pembiayaan lancar, yaitu pembiayaan yang masa angsuran tidak memiliki tunggakan sama sekali (baik tunggakan angsuran pokok, ujroh atau bagi hasil. Penanganan pembiayaan lancar, dilakukan dengan cara monitoring usaha, stock, proyek setelah itu melakukan Pengelolaan *account* dan pembinaan debitur dilakukan oleh *account officer*.

b. Pembiayaan potensial bermasalah (Kol-2)

Pembiayaan potensial bermasalah, yaitu nasabah yang tidak membayar angsuran selama kurang atau sama dengan 1 bulan. Penanganan pembiayaan potensial bermasalah dilakukan dengan tahapan pertama pembinaan debitur, bank dapat membuat surat teguran atau pemberitahuan kemudian Upaya *preventif* dengan penanganan (*rescheduling restructure, reconditioning*). Pembinaan nasabah dilakukan oleh *account officer*.

c. Pembiayaan kurang lancar (Kol-3)

Pembiayaan kurang lancar, yaitu nasabah yang tidak membayar angsuran (baik angsuran pokok maupun jasa) selama 2 sampai dengan 4 bulan. Penanganan pembiayaan kurang lancar,

---

<sup>4</sup> Nazly Wilda Sari, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Branch Operation & Service Manager di BSI KCP Rantau Prapat), 21 September 2022.

dilakukan dengan cara yang pertama membuat surat teguran atau pemberitahuan kemudian melakukan Kunjungan lapangan dan *collecting*, setelah itu Upaya penyehatan (*rescheduling*, *restructure*, *reconditioning*) dan yang terakhir Pelaksanaannya adalah *account officer*.

d. Pembiayaan diragukan dan macet (Kol-4 dan Kol-5)

Pembiayaan diragukan, yaitu nasabah yang tidak melakukan pembayaran angsuran Selama 5 bulan sampai dengan 1 tahun. Pembiayaan macet, yaitu nasabah yang tidak melakukan pembayaran angsuran selama 1 tahun ke atas. Penanganan pembiayaan diragukan & macet, dilakukan upaya pertama memberikan Surat penyerahan *account* ke remedial setelah itu Surat pemberitahuan ke debitur tentang pengelolaan *account* oleh bagian remedial kemudian Pelaksanaannya adalah *account officer*.

**B. Peran *Account Officer* dalam Mengatasi Resiko Pembiayaan Bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat**

**1. Peran *Account Officer* Dalam Manajemen Pembiayaan**

Kegiatan utama BSI KCP Rantau Prapat yaitu penghimpunan dan penyaluran dana dari masyarakat, kegiatan penyaluran dana ini sangat membantu masyarakat sekitar yang membutuhkan dana untuk penambahan modal usaha. Selain itu, penyaluran pembiayaan bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan BSI KCP Rantau Prapat. Sebagai

upaya memperoleh pendapatan yang semaksimal mungkin, dalam aktivitas pembiayaan, BSI KCP Rantau Prapat menganut azas syari'ah, yakni dapat berupa bagi hasil, keuntungan dan manajemen. Pengelolaan pembiayaan yang baik akan menghasilkan keuntungan bagi lembaga. Maka manajemen BSI KCP Rantau Prapat harus memperhatikan tiga aspek penting dalam pembiayaan, antara lain<sup>5</sup>:

a. Aman

Yakni keyakinan bahwa dana yang telah disalurkan dapat ditarik kembali sesuai kesepakatan.

b. Lancar

Yaitu dana yang disalurkan oleh BSI KCP Rantau Prapat bisa berputar dengan lancar dan nasabah dapat mengembalikan dana tersebut dengan cepat. Karena semakin cepat dan lancar perputaran dananya, maka pengembangan BSI KCP Rantau Prapat semakin baik.

c. Menguntungkan

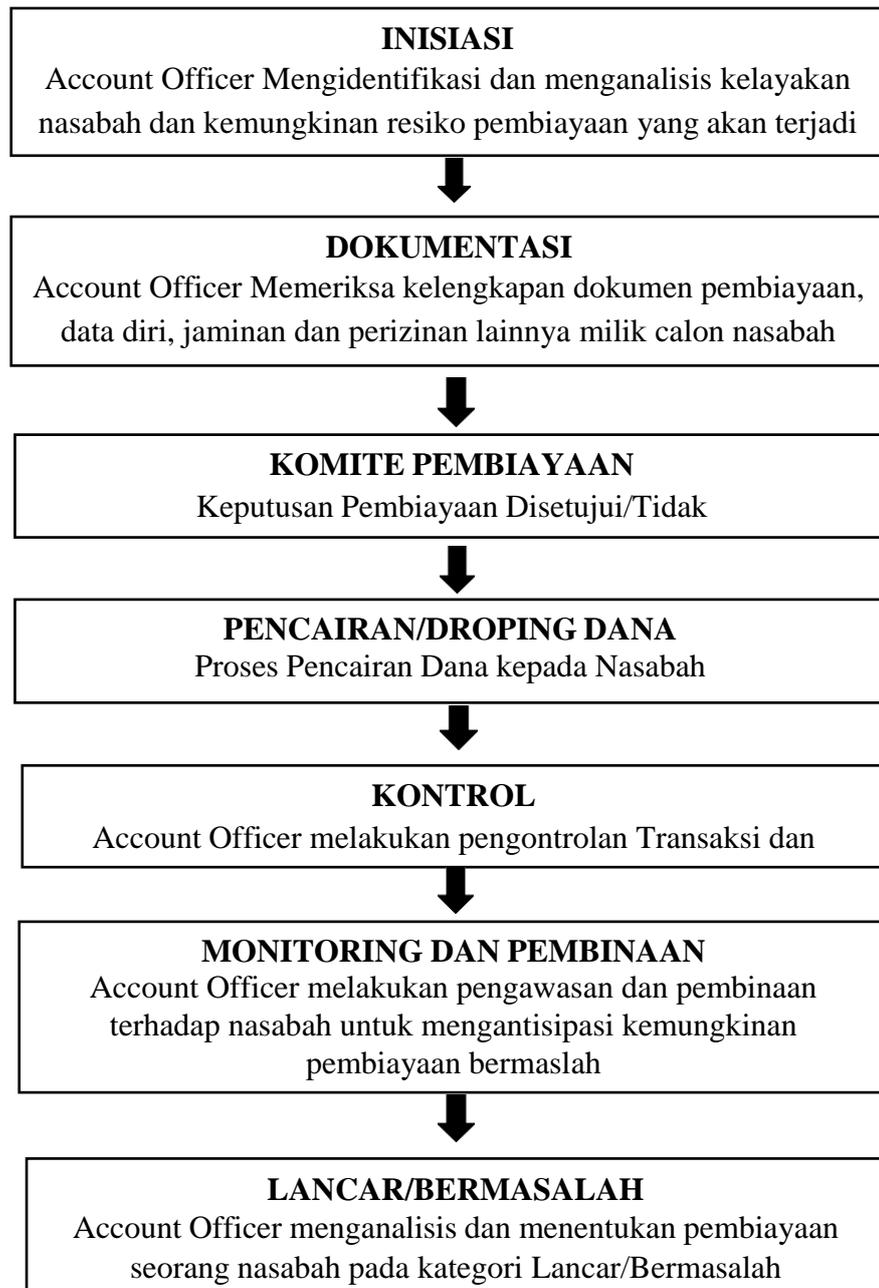
Yaitu perhitungan dan proyeksi yang tepat, guna memastikan bahwa dana yang disalurkan akan menghasilkan pendapatan.

Adapun tahapan-tahapan tugas *Account Officer* dalam manajemen proses pembiayaan, sebagai berikut<sup>6</sup>:

---

<sup>5</sup> Harahap, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Customer Service di BSI KCP. Rantau parapat).

<sup>6</sup> Indra Kusuma, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Account Officer di BSI KCP Rantau Prapat), 22 September 2022.



#### 1. Inisiasi

Terdapat dua cara yang dilakukan oleh bagian pembiayaan untuk memperoleh calon nasabah penerima pembiayaan, yaitu yang pertama, calon nasabah pembiayaan datang langsung ke kantor

untuk mendapatkan pelayanan dan jasa dan yang kedua, tindakan menjemput bola dimana account officer mendatangi usaha atau rumah calon nasabah pembiayaan. Dalam hal ini peran account officer sangat penting, account officer harus proaktif dalam mencari nasabah pembiayaan yang sesuai dengan kriteria. Untuk menilai calon nasabah pembiayaan yang layak untuk di biayai atau tidak. BSI KCP Rantau Prapat melakukan analisis 5C dan 4P, yaitu: Analisis 5C antara lain<sup>7</sup>:

a. *Character* (Akhlaq)

Untuk menilai *character* calon nasabah account officer akan menanyakan kepada lingkungan sekitar tempat tinggal calon nasabah, bagaimana *character* calon nasabah, dan bertanya semisal mempunyai tanggungan dari lembaga lain atau di perbankan lain, bagaimana daftar angsurannya, dan apabila yang mengajukan pembiayaan nasabah lama maka akan di lihat di riwayat pembiayaan nasabah tersebut

b. *Capital* (Permodalan)

Penilaian *capital* untuk mengetahui permodalan, sumber modal dan penggunaan modal. Di dalam menilai *capital* juga dapat di lihat dari pekerjaan calon nasabah tersebut apabila pegawai negeri di lihat dari struk gajinya, kalau calon nasabah

---

<sup>7</sup> Sari, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Branch Operation & Service Manager di BSI KCP Rantau Prapat).

seorang pedagang maka dapat di lihat dari perputaran asset, sehingga dapat diketahui jumlah biaya yang harus diberikan terhadap calon nasabah tersebut.

c. *Collateral* (Jaminan)

Untuk penilaian jaminan langsung dilakukan survey, apabila sertifikat di cek langsung, difoto rumahnya, bangunan atau tegal, kalau jaminan berupa kendaraan roda dua atau roda empat juga difoto dan diperiksa keabsahannya.

d. *Capacity* (Kemampuan)

Penilaian *capacity* dapat di lihat dari penghasilan calon nasabah dan calon nasabah akan ditanya *account officer* tentang kemampuan untuk membayar angsuran di angka berapa sehingga calon nasabah tersebut dapat mengukur kemampuan membayar angsuran. Sebagai contoh penilaian kemampuan nasabah yang di lihat dari penghasilan calon nasabah.

Misalnya calon nasabah seorang karyawan dan istrinya membuka toko di rumah, mungkin untuk kebutuhan sehari-hari bisa di ambilkan dari penghasilan istri di rumah, dan untuk keperluan lain bisa diambilkan dari penghasilan suami, nanti di potong dari kebutuhan rumah tangga, di potong dari biaya usaha, dipotong dari biaya listrik dan biaya sekolah, nanti bisa ketemu sisa dari dana penghasilan mereka, misal angsuran pinjaman di BSI KCP Rantau Prapat sebesar Rp. 300.000 dari penghasilan suami

istri tersebut digabungkan masih sisa Rp. 500.000 maka calon nasabah tersebut memiliki kemampuan untuk membayar angsuran<sup>8</sup>.

e. *Condition* (Keadaan)

Penilaian kondisi calon nasabah dapat di lihat dari kondisi bangunan rumah, kemampuan angsuran, jumlah asset, dan yang paling terpenting kalau calon nasabah tersebut memiliki pembiayaan di tempat lain akan di dicocokkan BI Cheking, apabila nasabah tersebut tidak memiliki pembiayaan di tempat lain maka akan ditanya ingin angsuran seperti apa<sup>9</sup>.

Analisis 4P, antara lain<sup>10</sup>:

1) *Personality* (Akhlik calon penerima pembiayaan)

Penilaian personality yang dilakukan berdasarkan pada sisi kepribadian calon nasabah pembiayaan itu sendiri. Dapat dilihat dari sejauh mana *account officer* mengenal calon nasabah. Walaupun *account officer* belum begitu mengenal *character* calon nasabah dapat diketahui dengan bertanya di lingkungan sekitar calon nasabah tinggal, lingkungan calon nasabah bekerja, di lingkungan keluarga calon nasabah. Di antara lingkungan tersebut salah satunya dapat di jadikan

---

<sup>8</sup> Harahap, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Customer Service di BSI KCP. Rantau prapat).

<sup>9</sup> Kusuma, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Account Officer di BSI KCP Rantau Prapat).

<sup>10</sup> Sari, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Branch Operation & Service Manager di BSI KCP Rantau Prapat).

informasi. Dapat juga di lihat dari bahasa atau tutur kata calon nasabah, ibadah calon nasabah di lingkungan tempat tinggalnya akan kelihatan saat account officer melakukan survey.

2) *Purpose* (Kegunaan pembiayaan diajukan)

Dalam menilai kegunaan pembiayaan diajukan account officer akan menanyakan langsung kepada nasabah, pada umumnya kegunaan pengajuan pembiayaan biasanya digunakan untuk usaha, hajatan, ada juga yang di gunakan untuk membeli kendaraan atau rumah. Di BSI KCP Rantau Prapat pembiayaan banyak kegunaannya terdapat pembiayaan untuk modal dan pembiayaan multifungsi seperti ijarah nanti bisa untuk membiayai kebutuhan sekolah, kebutuhan rumah sakit dll.

3) *Prospect* (Harapan keuntungan atas proyek yang dibiayai)

Pada usaha produktif dapat dilihat dari apakah usaha calon nasabah tersebut mengalami kemajuan atau tidak, kalau dari awal usaha calon nasabah tidak mengalami kemajuan maka tidak dapat dilanjut proses pembiayaan, apabila mengalami kemajuan atau *prospect* akan dilakukan analisa dari catatan-catatan usaha untuk mengetahui informasi usaha tersebut. Harapan dari pembiayaan yang diberikan oleh BSI KCP Rantau Prapat dapat berguna bagi nasabah,

pembiayaannya lancar, usaha nasabah dapat berkembang.

4) *Payment* (Darimana dan bagaimana pengembalian pembiayaan dilakukan)

Dalam penilaian payment pihak BSI KCP Rantau Prapat melakukan survey terhadap kepemilikan harta dari calon nasabah pembiayaan dan penghasilan tambahan selain dari usaha yang dijalankan. Hal ini dilakukan guna untuk melihat seberapa besar kemampuan nasabah dalam dalam pengembalian pinjaman kelak, semakin banyak pendapatan yang dihasilkan dari usaha yang dijalankan nasabah maka semakin baik pengembalian pinjaman.

BSI KCP Rantau Prapat pengembalian pembiayaan ada dua cara, yaitu yang pertama sistem bulanan atau angsuran maksimal jangka waktu 3 tahun atau 36 bulan, dan yang kedua dengan sistem tempo maksimal 6 bulan, yang dimaksud dengan sistem tempo yaitu ketika dana pembiayaan masih dipakai oleh nasabah berarti pengembalian pembiayaan diwajibkan oleh nasabah berarti pengembalian biaya jasa, margin, ataupun bagi hasil dari usaha nasabah tersebut. Tetapi kalau sudah 3 bulan nasabah mampu untuk mengembalikan modal pembiayaan maka penanggungan jasa untuk 3 bulan ke depan sudah dihapuskan.

## 2. Dokumentasi

Apabila dari proses inisiasi disimpulkan calon nasabah layak untuk dibiayai, maka account officer mengumpulkan data penunjang untuk pembuatan usulan pembiayaan kepada komite pembiayaan, data tersebut yaitu:

Formulir permohonan pembiayaan:

- a. Calon nasabah pembiayaan mengisi formulir permohonan pembiayaan yang telah disediakan oleh BSI KCP Rantau Prapat.
- b. Kelengkapan umum

Permohonan pembiayaan biasanya terbagi menjadi 3 usulan yaitu pembiayaan kolektif, usaha kecil yang belum berbadan usaha, dan usaha kecil yang sudah berbadan usaha. Pada pembiayaan kolektif dan usaha kecil yang belum berbadan usaha, maka calon nasabah pembiayaan wajib melengkapi persyaratan pengajuan pembiayaan:

- a. Fotocopy KTP pemohon
- b. Fotocopy pendamping suami/istri
- c. Fotocopy KK (Kartu Keluarga)
- d. Fotocopy surat nikah
- e. Jaminan, apabila jaminan milik orang lain harus disertakan (fotocopy KTP pemilik jaminan, fotocopy jaminan lengkap). Terdapat dua jaminan yaitu bisa menggunakan sertifikat atau SHM dilampiri fotocopy SPPT terakhir, dan

bisa dengan jaminan BPKB harus disertai fotocopy STNK dimana dalam hal ini pajak harus jalan atau sudah dibayarkan.

- f. Rekening Listrik.
- g. Rekening PDAM.
- h. Struk gaji atau surat keterangan penghasilan.
- i. Surat pernyataan pasangan/orang tua.
- j. Surat persetujuan pemilik jaminan.

Namun, untuk usaha kecil yang sudah berbadan usaha, wajib menambahkan kelengkapan berupa:

- 1) Laporan keuangan sederhana (dapat dibuat oleh petugas pembiayaan).
  - 2) Fotocopy surat perintah kerja (SPK) apabila tujuan pembiayaan adalah untuk pemenuhan modal pelaksanaan atau proyek.
  - 3) Fotocopy surat izin usaha perdagangan (SIUP), nomor pokok wajib pajak (NPWP), tanda daftar perusahaan (TDP).
- c. Jaminan pembiayaan Karakteristik jaminan dapat dibagi menjadi dua yaitu:
- a. Jaminan utama Jaminan utama berbentuk:
    - a) Jaminan tidak bergerak, yaitu tanah, bangunan, ladang, sawah.

- b) Jaminan bergerak, yaitu kendaraan bermotor, mesin-mesin dan barang dagangan. Apabila kendaraan roda dua maka usia kendaraan maksimal 5 tahun, sedangkan untuk kendaraan roda empat usia maksimal 10 tahun, terhitung pada saat calon nasabah pembiayaan mengajukan pembiayaan kepada BSI KCP Rantau Prapat .
- c) Jaminan surat berharga, yaitu sertifikat saham, tabungan, simka, dan hak tagihan lainnya.
- d) Jaminan tambahan
  - 1) Jaminan orang atau perusahaan.
  - 2) Jaminan asuransi

### 3. Komite pembiayaan

Komite pembiayaan yaitu tim yang terdiri dari orang-orang yang ditunjuk untuk menilai suatu pengajuan pembiayaan layak atau tidak layak untuk direalisasikan, untuk pengajuan pembiayaan Rp. 1 juta sampai Rp.30 juta diadakan rapat komite pembiayaan cabang dan untuk pengajuan pembiayaan lebih dari Rp.30 juta menjadi wewenang pusat diadakan rapat komite pembiayaan pusat.

### 4. Pencairan

Pencairan dilakukan setelah dilakukan rapat komite pembiayaan, dalam rapat tersebut sudah dibahas mengenai analisa kelayakan calon nasabah pembiayaan. Pencairan dapat dilakukan setelah:

- a) Calon nasabah pembiayaan telah memenuhi ketentuan dan persyaratan pengajuan pembiayaan.
  - b) Calon nasabah pembiayaan sudah melakukan akad pembiayaan dengan pihak BSI KCP Rantau Prapat.
  - c) Apabila sudah di catat pengajuan pembiayaan calon nasabah di buku register pembiayaan.
  - d) Telah dibuatkan rekening angsuran pembiayaan.
  - e) Pembayaran angsuran dapat dilakukan dengan menyetor langsung ke kantor atau melalui account officer, account officer akan datang langsung ke tempat usaha atau rumah nasabah.
5. Kontrol atas transaksi dan administrasi pembiayaan

Tugas account officer belum selesai setelah pencairan, account officer harus melakukan kontrol atau pemantauan berkala kepada nasabah yang dibiayai, dengan cara melakukan kontrol ke tempat usaha nasabah atau rumah, dengan cara ini juga akan mendekatkan account officer dengan nasabah.

6. Monitoring dan pembinaan

Monitoring dan pembinaan nasabah setelah pencairan harus dilakukan oleh account officer untuk mengetahui perkembangan kondisi usaha nasabah dan agar usaha yang dijalankan nasabah menjadi lebih baik, mengarahkan penggunaan fasilitas pembiayaan dengan benar atau tepat guna

7. Lancar/ bermasalah<sup>11</sup>

## 2. Peran Account Officer Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah

Pada dasarnya peran account officer tidak hanya di nilai dari seberapa besar prestasinya, target pembiayaan yang telah di capainya, akhlak dan kepribadiannya. Tetapi dalam hal proses pemberian pembiayaan account officer harus mampu menekan terjadinya pembiayaan bermasalah yang dapat menyebabkan kerugian antara kedua belah pihak. Adapun untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yang terjadi, pihak account officer di BSI KCP Rantau Prapat melakukan usaha-usaha sebagai berikut<sup>12</sup>:

- a. Preventif (pencegahan) Pencegahan dilakukan oleh account officer sejak nasabah mengajukan permohonan pembiayaan, dengan melakukan analisa yang tepat terhadap data nasabah, pembuatan proposal pembiayaan, pengikatan jaminan sampai dengan proses pengawasan terhadap pembiayaan yang diberikan.
- b. Analisa sebab pembiayaan bermasalah Account officer akan menganalisa sebab-sebab terjadinya pembiayaan bermasalah dengan meninjau dua aspek yaitu aspek internal dan aspek eksternal.
- c. Menggali potensi pinjaman Account officer akan menggali potensi usaha nasabah yang mengalami kemacetan pembiayaan agar membenahi usahanya, agar peminjaman dana yang digunakan lebih efektif.

---

<sup>11</sup> Sari.

<sup>12</sup> Sari.

### 3. Upaya Account Officer dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah

Ada beberapa upaya yang dilakukan oleh Account Officer dalam menekan pembiayaan bermasalah, yaitu :

a. Berhati-hati dalam memberikan pembiayaan.

Seorang Account Officer harus bertindak konservatif dalam menyalurkan pembiayaan. Dalam mengantisipasi masa depan (dalam pemberian pembiayaan selalu terdapat dimensi waktu, yaitu suatu masa pembiayaan baru dilunasi debitur), tidak hanya berprediksi dari sudut optimis, yaitu usaha debitur berkembang dengan baik dan maju, tetapi juga harus dari estimasi yang pesimis.

b. Melakukan pendekatan kepada nasabah pembiayaan

Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada nasabah pembiayaan. Pendekatan pada pihak bank dapat dilakukan dengan cara mendatangi nasabah pembiayaan yang mengalami penunggakan kemudian membicarakan atau mendiskusikan masalah yang sedang dihadapi nasabah dan memberikan alternative jalan keluar dalam menyelesaikannya.

c. Mengadakan pengawasan pembiayaan terus menerus

Tujuan utama pengawasan pembiayaan adalah mencegah sedini mungkin timbulnya praktek pemberian pembiayaan yang tidak sehat, merosotnya mutu pembiayaan yang disalurkan dan hal-hal lain yang dapat merugikan bank. Semakin besar jumlah pembiayaan yang disalurkan kepada mudharib, semakin intensif pengawasan pembiayaan yang dilakukan.

Selain itu juga ada beberapa cara yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah, yaitu <sup>13</sup>:

- a. Restructuring, yaitu penambahan modal usaha dari Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat yang tujuannya adalah dapat membantu nasabah dalam memulihkan kembali usahanya. Hal ini disebabkan karena nasabah mengalami musibah bencana alam seperti kebakaran, banjir, dan lain sebagainya yang menyebabkan kondisi usahanya menurun bahkan habis, untuk menanggulangnya maka perlu kiranya untuk memberikan penambahan modal agar menstabilkan kembali usaha nasabah.
- b. Rescheduling, yaitu memberikan perpanjangan waktu pembayaran tanpa penambahan margin. Hal ini disebabkan karena kondisi usaha nasabah yang menurun baik dari segi omset maupun stok barang. Jika diakad perjanjian jangka waktu yang diberikan adalah 1 tahun, tetapi karena kondisi usaha nasabah menurun maka Bank memberikan perpanjang waktu menjadi 2 tahun disesuaikan dengan kemampuan nasabah.
- c. Penyitaan barang jaminan, yaitu menyita semua barang jaminan yang ada sesuai dengan jumlah yang diterima.
- d. Write off, yaitu bank bertindak untuk menghapus dan mengakhiri akad perjanjian dengan nasabah walaupun pada akhirnya bank yang

---

<sup>13</sup> Sari.

menanggung seluruh kerugian yang ada.

Jadi, dengan adanya upaya-upaya tersebut, bahwa peran Account Officer dalam mengatasi pembiayaan bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan bermasalah hanya sedikit yaitu 3,0%, terbukti dengan adanya laporan keuangan Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat pada tahun 2021 jumlah seluruh pembiayaan yang disalurkan adalah sebesar Rp.47.602.000.000 yang dikategorikan lancar adalah sebesar Rp.46.173.940.000 dengan presentase 97,0% sedangkan pembiayaan yang non lancar adalah sebesar Rp.1.428.060000 dengan presentase 3,0%.<sup>14</sup>

Oleh karena itu, pihak manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat selalu menekankan kepada Account Officer untuk selalu memantau dan memonitoring perkembangan usaha para nasabah yang sudah dibiayai, dengan cara wajib melakukan silaturahmi kerumah nasabah minimal satu bulan sekali, melakukan training setiap bulannya, melakukan pemantauan terhadap setiap pembiayaan yang diberikan agar dapat lebih akurat dalam menganalisa pembiayaannya dan menerapkan prinsip-prinsip agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa peran *account officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat dibedakan menjadi 3 aspek. Pertama peran *account officer* dalam manajemen pembiayaan, dimana dalam manajemen

---

<sup>14</sup> Sari.

pembiayaan ada tujuh tugas seorang *account officer* yaitu inisiasi, dokumentasi, komite pembiayaan, pencairan/dropping dana, kontrol, monitoring dan pembinaan, serta menentukan pembiayaan lancar/bermasalah. Kedua peran *account officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah, dimana upaya yang dilakukan seorang *account officer* dalam mengatasi pembiayaan bermasalah ada tiga yaitu preventif (pencegahan), analisa sebab pembiayaan bermasalah, serta menggali potensi pinjaman. Ketiga yaitu upaya *account officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah, upaya yang dilakukan seorang *account officer* yaitu berhati-hati dalam memberikan pinjaman, melakukan pendekatan kepada nasabah pembiayaan, serta mengadakan pengawasan pembiayaan terus-menerus. Disamping itu BSI KCP Rantau Prapat juga menerapkan *restructuring*, *rescheduling*, penyitaan barang jaminan, serta *write off*.

### **C. Faktor Penyebab Resiko Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat**

Penyebab terjadinya risiko pembiayaan bermasalah adalah karena nasabah tidak mampu memenuhi kewajibannya kepada Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat, di karenakan beberapa faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.<sup>15</sup>

#### **i. Faktor internal**

Faktor internal, yaitu faktor yang terjadi di dalam perusahaan itu

---

<sup>15</sup> Kusuma, Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Account Officer di BSI KCP Rantau Prapat).

sendiri, pihak Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat melakukan beberapa kesalahan yaitu:

1. Lemahnya pengawasan terhadap beberapa anggota pembiayaan

Lemahnya account officer dalam melakukan pengawasan dan pemantauan mengenai jalannya usaha nasabah setelah pencairan pembiayaan.

2. Kurangnya koordinasi Kurangnya koordinasi antar sesama account officer sehingga sering terjadi kesalahan komunikasi mengenai nasabah.

Lemahnya analisis awal pembiayaan Adanya keteledoran atau kurang telitinya account officer dalam melakukan menganalisis permohonan pembiayaan di beberapa nasabah nasabah yang meliputi analisis 5C dan analisis 4P.

ii. Faktor eksternal

Faktor eksternal, yaitu faktor yang terjadi diluar perusahaan tersebut.

1. Usaha nasabah kolep atau gagal. Usaha nasabah mengalami kebangkrutan, sehingga nasabah mengalami kesulitan dalam membayar kewajibannya.
2. Character dari nasabah yang susah ditagih dan selalu mencari alasan untuk tidak membayar kewajibannya, walaupun nasabah tersebut memiliki dana untuk membayar

kewajibannya.

3. Banyaknya tanggungan nasabah (baik tanggungan keluarga, atau angsuran yang berjalan) yang harus dipenuhi sehingga nasabah sering mengalami kesulitan dalam pembayaran kewajiban.
4. Pemasukan nasabah yang lebih rendah daripada pengeluaran. Manajemen pengeluaran biaya rumah tangga yang tidak terkontrol menyebabkan permasalahan dan nasabah tidak dapat memenuhi kewajibannya kepada BSI KCP Rantau Prapat.

Maka dari paparan di atas peneliti menyimpulkan bahwa faktor penyebab risiko pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat dibedakan menjadi dua faktor. Pertama faktor internal, dimana penyebab risiko pembiayaan bermasalah terjadi karena faktor yang ada dalam BSI KCP. Rantau Prapat seperti lemahnya pengawasan serta kurangnya koordinasi antar sesama *account officer*. Kedua yaitu faktor eksternal, dimana faktor ini berasal dari nasabah itu sendiri seperti usaha nasabah yang kolep atau gagal, nasabah yang suka mencari alasan tidak membayar tagihan, banyaknya tanggungan nasabah, serta pengeluaran nasabah yang lebih besar dari pemasukan nasabah.

#### **D. PEMBAHASAN**

Pada bagian ini akan membahas mengenai temuan-temuan peneliti mengenai Peran Account Officer Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah di BSI KCP Rantau Prapat . Peran account officer di BSI KCP

Rantau Prapat sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan teori yang ada, ini dilihat dari strategi yang digunakan oleh account officer yang ada di BSI KCP Rantau Prapat .

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak BSI KCP Rantau Prapat mengenai strategi yang dilakukan dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah dapat disimpulkan ada 4 strategi yaitu adalah sebagai berikut :

1. Strategi langsung, Strategi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keadaan usaha nasabah, selain itu pihak account officer tetap melakukan penagihan atas pembiayaan yang dilakukan nasabah. Pada pandemi ini pihak account officer berempati pada nasabah yang terdampak sehingga ketika account officer memberikan keringan pada nasabah pembiayaan, akan tetapi jika nasabah yang sudah diberikan keringanan tetap menjadi pembiayaan bermasalah maka akan diberikan surat peringatan.
2. Strategi perpanjangan waktu angsuran Strategi ini dilakukan untuk menyehatkan kembali pembiayaan yang bermasalah agar tidak berisiko tinggi pada BSI KCP Rantau Prapat pada pandemi ini. Strategi perpanjangan waktu dilakukan dengan persetujuan dari nasabah dan pihak BSI melalui account officer. Nasabah yang dapat melakukan strategi ini dengan syarat;
  - a. Pembiayaan macet tidak melebihi 60 hari
  - b. Nasabah masih memiliki iktikad untuk melunasi angsuran

pembiayaan

3. Strategi penambahan modal Strategi penambahan modal dilakukan untuk menyehatkan kembali pembiayaan yang sudah macet, strategi ini umumnya digunakan nasabah pembiayaan yang berjualan. Modal yang diberikan akan terpotong untuk melunasi pembiayaan sebelumnya Strategi ini dapat dilakukan dengan syarat;
  - a. Usaha nasabah masih sehat
  - b. Menjadi nasabah pembiayaan lama minimal 2 kali putaran pembiayaan
  - c. Memiliki kemauan melunasi angsuran
  - d. Pembiayaan sebelumnya lancar
  
4. Hapus buku atau hapus tagih Pada nasabah pembiayaan 1 juta keatas akan di hapus penagihannya dan tetap menahan jaminan yang diberikan kepada BSI KCP Rantau Prapat karena nasabah tersebut pasti akan mengambil jaminan yang diberikan dan akan melunasi tunggaknya, sedangkan untuk nasabah pembiayaan di bawah 1 juta akan dilakukan hapus buku hapus tagih dengan risiko kerugian ditanggung pihak BSI KCP Rantau Prapat. Hapus buku hapus tagih dilakukan ketika nasabah; 1) Tunggakan nasabah jatuh tempo 2) Sudah dilakukan penanganan dengan strategi lainnya akan tetapi tetap macet 3) Dilakukan penarikan angsuran secara berkala 4) Tidak memiliki iktikad baik 5) Sering terjadi ingkar janji Jika dikaitan dengan teori tentang teknik penyelamatan pembiayaan bermasalah yaitu mengenai *resheduling* dengan menambah waktu

angsuran dan *restructuring* salah satunya dengan menambah modal atau dana pembiayaan terhadap nasabah. Sedangkan hapus buku atau hapus tagih merupakan tindakan BSI KCP Rantau Prapat dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan dihapus bukukan dari neraca, akan tetapi hal ini bisa ditagih kembali. Seperti di BSI KCP Rantau Prapat masih menerapkan penarikan secara berkala.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Seorang *account officer* sangat berperan penting dalam manajemen pembiayaan bermasalah di Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat. Dimana *account officer* berfungsi untuk menangani setiap pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat. Serta peran *account officer* sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Dimana tiap tahun pembiayaan bermasalah yang terjadi di BSI KCP Rantau Prapat tidak pernah terulang.

Strategi yang dilakukan *account officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan bermasalah di BSI KCP Rantau Prapat ada tahap yaitu mengirim surat teguran atau pemberitahuan SP, strategi kolektion (langsung): simpati, empati dan menekan, strategi revitalisasi (Penyehatan), strategi penyelesaian melalui jaminan (eksekusi), dan yang terakhir *write off*.

Adapun Faktor Penyebab terjadinya risiko pembiayaan bermasalah di BSI KCP Rantau Prapat terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu lemahnya pengawasan terhadap beberapa anggota pembiayaan serta kurangnya koordinasi sesama *account officer*. Kemudian faktor eksternal, seperti usaha nasabah mengalami kebangkrutan, sehingga nasabah mengalami kesulitan dalam membayar kewajibannya. *Character* dari nasabah yang susah ditagih. Banyaknya tanggungan nasabah (baik tanggungan keluarga, atau angsuran yang berjalan). Serta Pemasukan nasabah yang lebih rendah daripada pengeluaran.

## B. Saran

Setelah penelitian dan analisis serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat, adalah sebagai berikut :

1. Kepada pihak BSI KCP Rantau Prapat diharapkan agar untuk meningkatkan kualitas *Account Officer* melalui training dan pelatihan.
2. Meningkatkan kualitas analisis *Account Officer* dalam menilai kelayakan calon debitur
3. Walaupun seorang *Account Officer* selalu dikejar target, sebaiknya ia selalu berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dalam menyetujui pembiayaan.
4. Selalu melakukan monitoring yang komprehensif yang dilakukan secara disiplin dan konsisten.
5. Meningkatkan pengetahuan dasar terkait dengan produk-produk pada perbankan syariah, serta melakukan sosialisasi kepada debitur

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman, Karim. *Bank Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ascarya, Putra. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Edisi Kedua. Surabaya: Kencana, 2011.  
Departemen Agama RI. *Al-Qur'an da Terjemah*. Bandung: J-Art, 2019.
- Fahrurazi, Aria Bima (Branch Manager BSI KCP Rantau Prapat). Penyebab Pembiayaan Bermasalah, 25 Maret 2022.
- Harahap, Santi Hndayani. Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Customer Service di BSI KCP. Rantau prapat), 19 September 2022.
- Ifah, Latifah. "Ifah Latifah Peranan Account Officer Dalam Penekanan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah." *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2008.
- Wahyudi, Imam. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Indriani, Tri. "Peran Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di Bank Bri Syariah Kcp Metro." *IAIN Metro*, 2017.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kharisma Putra, 2016.
- Jopie, Jusuf. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan ykpn, 2017.
- Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo, 2014.
- Kusuma, Indra. Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Account Officer di BSI KCP Rantau Prapat), 22 September 2022.
- Lexy J,  
Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nofinawati. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2020.

- Nuhasanah, Neneng, dan Adam Panji. *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi*. Jakarta: Sinar grafika, 2017.
- Bank BSI. “Produk dan Layanan.” Diakses 8 Oktober 2022. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan>.
- Rahmadani, Salmi. “Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah.” *IAIN Batu Sangkar*, 2020.
- Rivai, Veithzal. *Credit Managemen Handbook, (Teori, Konsep, Prosedur Dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir Dna Nasabah)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Riyadi, Fuad, dan Sri Wahyuni. “Peran Account Officer Di Lembaga Keuangan Syari’ah (Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syari’ah Jepara).” *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (6 November 2018). <https://doi.org/10.21043/malia.v1i1.3982>.
- Rustam, Bambang Rianto. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- . *Manajemen Risiko Perbankan Syari’ah di Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013.
- Sadi, Muhammad. *Konsep Hukum Perbankan Syariah*. Malang: Setara Press, 2015.
- Saputra, Wahyu. “(Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat).” *IAIN Metro*, 2021.
- Sari, Nazly Wilda. Risiko Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP. Rantau Prapat (Branch Operation & Service Manager di BSI KCP Rantau Prapat), 21 September 2022.
- Soetomo. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Misbar, 2014.
- Subaidi. “Peran Dan Fungsi Perbankan Syariah Perspektif Sosio-Kultur.” *Jurnal Perbankan Syariah* 2, no. 2 (Oktober 2018): 117.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sumar’in. *Konsep Kelembagaan Bnak Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Supramono, Gatot. *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis*. Jakarta: Djambatan, 2016.

- Sya'adah, Nur Lailatus. "Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Daya Artha Mentari Pandaan" 10 (2019).
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana, 2015.
- Usman, Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar grafika, 2014.
- Veithzal, Rivai. *Bank and Financial Institution*. Jakarta: Raja Gravindo Resada, 2007.
- Wardiah, Mia Lasmi. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2017.
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publisher, 2009.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Andrian Kurnia Putra Siagian
2. Tempat, Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 16 Agustus 2000
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Alamat : Jl. Mustafa Harahap
6. No. Hp : 0852-7256-5778
7. E-mail : [andriankurnia404@gmail.com](mailto:andriankurnia404@gmail.com)

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 200210 Padangsidempuan (2006-2012)
2. SMP Negeri 4 Padangsidempuan (2012-2015)
3. SMA Negeri 4 Padangsidempuan (2015-2018)
4. Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan (2018-2022).

### III. DATA ORANGTUA

- A. Nama Ayah : Juli Sinarwan Siagian
- Tempat Tanggal Lahir : Aek Loba, 27 Februari 1976
- Alamat : Jl. Mustafa Harahap
- Pendidikan : SLTA/Sederajat
- Pekerjaan : Pegawai Swasta
- B. Nama Ibu : Masriani Dewi Siregar
- Tempat Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 05 Agustus 1976
- Alamat : Jl. Mustafa Harahap
- Pendidikan : SLTA/Sederajat
- Pekerjaan : Wiraswasta

## Lampiran 1

### PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara untuk karyawan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantoprapat dengan rincian sebagai berikut :

- Branch Operation & Service Manager
  1. Bagaimana prosedur pembiayaan di BSI KCP Rantauprapat?
  2. Bagaiman peran *account officer* dalam mengatasi risiko pembiayaan ?
  3. Bagaimana analisis yang dilakukan seperti 5C dan 4P ?
  4. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah ?
- Customer Service
  1. Bagaimana proses pengajuan pembiayaan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Rantoprapat?
- Account Officer
  1. Bagaimana proses pembiayaan yang terjadi di BSI KCP Rantauprapat ?
  2. Bagaimana analisa pembiayaan yang dilakukan, analisis 5C dan 4P ?
  3. Kalau penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan, nasabah tidak kunjung membayar apa dilakukan penyitaan jaminan?
  4. Strategi apa yang harus dilakukan untuk meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah?
  5. Apa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah?

## Lampiran 2

### Laporan Hasil Wawancara

Nama : Santi Handayani harahap selaku *Customer Service*

Tanggal : 19 September 2022

1. Bagaimana proses pengajuan pembiayaan di Bank Syariah KCP. Rantauprapat?
  - a. Calon nasabah pembiayaan datang langsung ke kantor atau melalui *account officer*, calon nasabah menanyakan mengenai permohonan pembiayaan, apa saja persyaratan.
  - b. *Customer service* memberikan formulir permohonan pembiayaan kepada calon nasabah pembiayaan, yang di dalamnya tertera:
    - 1) Data diri pemohon
    - 2) Data alamat pemohon
    - 3) Data pengajuan
  - c. Adapun persyaratan pengajuan pembiayaan persyaratan pengajuan pembiayaan: fotocopy KTP pemohon, fotocopy pendamping suami/istri, fotocopy KK (Kartu Keluarga), fotocopy surat nikah
  - d. Calon nasabah pembiayaan dibantu oleh *customer service* mengisi formulir permohonan pembiayaan dan sudah ditandatangani.
  - e. *Customer service* mencatat permohonan pembiayaan dalam buku register permohonan pembiayaan berdasarkan urutan tanggal pengajuan dan memberi nomor register pada formulir permohonan pembiayaan tersebut.

- f. *Customer service* menyerahkan data calon nasabah pembiayaan kepada *account officer* sesuai dengan area masing-masing, selanjutnya *account officer* mengecek list pengajuan pembiayaan
- g. Selanjutnya, *account officer* melakukan *survey* kepada calon anggota pembiayaan, di dalam proses *survey* akan dilakukan analisis pembiayaan, untuk mengetahui kondisi calon nasabah pembiayaan.
- h. Berkas calon nasabah pembiayaan dan hasil *survey* diserahkan kepada manager cabang, selanjutnya diadakan rapat komite.
- i. Apabila hasil keputusan pembiayaan calon nasabah dinyatakan tidak layak, maka pihak BSI KCP Rantauprapat akan memberitahukan secara tertulis mengenai pengajuan pembiayaan calon nasabah yang tidak dapat dikabulkan.
- j. Apabila pengajuan pembiayaan disetujui dan formulir pengajuan pembiayaan sudah ditandatangani komite, maka *customer service* akan menjadwalkan pencairan pembiayaan atau realisasi, dan akan memberitahukan kepada calon anggota pembiayaan, bahwa permohonan pembiayaan telah disetujui yang di dalamnya meliputi detail plafon pembiayaan, bagi hasil serta angsuran yang harus dibayarkan, dan memberitahukan jadwal realisasi. Pemberitahuan disampaikan *customer service* melalui telepon.
- k. Setelah itu, calon nasabah pembiayaan dan melakukan pencairan pembiayaan di bagian teller.
- l. Pemantauan setelah pencairan.

### Lampiran 3

#### Laporan Hasil Wawancara

Nama : Nazly Wilda Sari Selaku Branch Operation & Service Manager

Tanggal : 21 September 2022

1. Bagaimana prosedur pembiayaan di BSI KCP Rantau Prapat?
  - a. Ada yang langsung ke kantor langsung dilayani CS atau melalui *account officer*, akan ditanya keperluannya untuk apa harus dijelaskan secara rinci, pengajuan nominal seperti apa, nanti kita mintakan persyaratannya (data data fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, surat nikah, rekening listrik, rekening PAM).
  - b. Dilakukan survey awal
  - c. Rapat komite cabang dan pusat
  - d. Sehingga terjadi keputusan final acc atau tidak.
  - e. Realisasi atau penjadwalan pencairan.
2. Bagaimana peran *account officer* dalam mentasi resiko pembiayaan ?

peran Account Officer dalam mengatasi pembiayaan bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan bermasalah hanya sedikit yaitu 3,0%, terbukti dengan adanya laporan keuangan Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat pada tahun 2021 jumlah seluruh pembiayaan yang disalurkan adalah sebesar Rp.47.602.000.000 yang dikategorikan lancar adalah sebesar Rp.46.173.940.000 dengan presentase 97,0% sedangkan pembiayaan yang non lancar adalah sebesar Rp.1.428.060000 dengan presentase 3,0%.

3. Bagaimana analisis yang dilakukan seperti analisis 5C dan 4P?
- a. Karakter dapat digali dari lingkungan sekitar.
  - b. Capital dalam hal ini kemampuan mengangsur nasabah diangka berapa sehingga dapat mengukur kemampuan, kalau dia seorang PNS dapat diketahui dari struk gaji, kalau pedagang dari perputaran assetnya.
  - c. Kemampuan dapat di lihat dari penghasilan calon nasabah dan calon nasabah akan di tanya *account officer* kemampuan untuk mengangsur maksimal di angka berapa sehingga calon nasabah tersebut dapat mengukur kemampuan membayar angsuran
  - d. Jaminan langsung di *survey*, bangunan rumah, tegal, kendaraan bermotor roda dua atau empat akan dicross cek dan di foto.
  - e. Keadaan rumah atau kondisi akan dilihat dari rumahnya, dan mempunyai pembiayaan di tempat lain atau tidak, kalau ada akan di cross cek BI cheking.

#### Analisis 4P

- a. *Personality* (akhlak calon penerima pembiayaan), hampir sama dengan karakter
- b. Kegunaan pembiayaan kalau produktif untuk modal kerja, untuk konsumtif pembelian barang, multijasa untuki biaya sekolah, biaya nikah dsb. Apa saja penyebab pembiayaan bermasalah?

Usahnya koleptau bangkrut, karena karakter orangnya anggota yang susah, karena banyaknya ytanggungan kelaurga, angsuran yang berjalan, pemasukan yang lebih rendah dari pengeluaran, masalah keluarga. Faktor internal dari sini

lemahnya pengawasan terhadap anggota, kurangnya koordinasi antar AO, lemahnya waktu awal analisa.

4. Bagaimana penanganan pembiayaan bermasalah?
  - a. Akan ditangani oleh AO itu sendiri penanganan intensif.
  - b. Penanganan dengan manager cabang.
  - c. Penanganan dengan tim cabang.
  - d. Penanganan dengan antara tim cabang dengan pusat.

Dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantapratap tergantung berat ringannya permasalahan yang dihadapi, serta sebab-sebab terjadinya tunggakan pembiayaan. Adapun yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantapratap dengan melihat seberapa nasabah tidak mengangsur pembiayaannya, proses penanganan pembiayaan bermasalah PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Rantapratap dilakukan sesuai kolektibilitas pembiayaan,

## Lampiran 4

### Laporan Hasil Wawancara

Nama : Nadia Puspita Sari selaku *Account Officer*

Tanggal : 19 September 2022

1. Bagaimana proses pembiayaan yang terjadi di BSI KCP Rantauprapat?
  - a. Proses pembiayaannya ada 2, nasabah datang ke kantor dan melalui AO, dimana AO akan ke tempat si pemohon.
  - b. AO akan mengumpulkan berkas-berkas nasabah (fc KTP pemohon, suami/istri, fc KK, fc jaminan yang dijaminkan bisa sertifikat (fc SPPT) atau BPKB (fc. STNK) motor atau mobil, struk pembayaran listrik atau PDAM) yang dibutuhkan dan akan membawanya ke kantor.
  - c. Tindakan *survey*, yang dilakukan manager cabang atau AO tersebut.
  - d. Setelah di *survey*, ada sidang komite yang dilaksanakan manager cabang atau AO, memutuskan berapa accnya.
2. Bagaimana analisa pembiayaan yang dilakukan, analisis 5C dan 4P?
  - a. *Character*, cara menilai karakter nasabah dengan tanya kanan kiri lingkungan nasabah, mencari tahu dengan RT setempat, atau lingkungan sekitar, orangnya bagaimana dilingkungan baik atau tidak, kalau baik kita akan menindak lanjuti.
  - b. Permodalan, kita akan tanya tujuan pembiayaannya untuk apa, kita juga akan lihat dari barang yang di jaminkan untuk proses seterusnya.

- c. Cara menilai kemampuan nasabah membayar, di nilai dari usahanya, usahanya berkembang atau tidak.
  - d. Keadaan, cara menilai keadaan nasabah dilihat dari tempat usahanya terlebih dahulu, kita tanya-tanya keluarganya gimana, anaknya berapa.
3. Kalau penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan, nasabah tidak kunjung membayar apa dilakukan penyitaan jaminan?

Biasanya ada yang seperti itu, tetapi sebaiknya diusahakan agar nasabah dapat membayar pinjamannya.

Selain itu juga ada beberapa cara yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah, yaitu :

- Restructuring, yaitu penambahan modal usaha dari Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat yang tujuannya adalah dapat membantu nasabah dalam memulihkan kembali usahanya. Hal ini disebabkan karena nasabah mengalami musibah bencana alam seperti kebakaran, banjir, dan lain sebagainya yang menyebabkan kondisi usahanya menurun bahkan habis, untuk menanggulangnya maka perlu kiranya untuk memberikan penambahan modal agar menstabilkan kembali usaha nasabah.
- Rescheduling, yaitu memberikan perpanjangan waktu pembayaran tanpa penambahan margin. Hal ini disebabkan karena kondisi usaha nasabah yang menurun baik dari segi omset maupun stok barang. Jika diakad perjanjian jangka waktu yang diberikan adalah 1 tahun, tetapi karena kondisi usaha nasabah menurun maka Bank memberikan perpanjang

waktu menjadi 2 tahun disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

- Penyitaan barang jaminan, yaitu menyita semua barang jaminan yang ada sesuai dengan jumlah yang diterima.
- Write off, yaitu bank bertindak untuk menghapus dan mengakhiri akad perjanjian dengan nasabah walaupun pada akhirnya bank yang menanggung seluruh kerugian yang ada.

## Lampiran 5

### Laporan Hasil Wawancara

Nama : Indra Kusuma selaku *Account Officer*

Tanggal : 22 September 2022

1. Bagaimana proses pembiayaan yang terjadi di BSI KCP Rantauprapat?
  - a. Ada nasabah datang langsung ke kantor dan ada yang titip lewat AO, kadang ada yang nasabah lama yang mengajukan sehingga mengetahui persyaratannya apa saja.
  - b. Ke bagian administrasi, kemudian di data di daftarkan pengajuan pembiayaan, kemudian diserahkan ke AO.
  - c. Lalu ditindak lanjuti oleh AO yaitu di survey, kemudian di cek kembali persyaratan apabila terdapat kekurangan, cek jaminan, cek persyaratan dsb.
2. Bagaimana analisis yang dilakukan, analisis 5C dan analisis 4P?
  - a. *Character*, cara menilai karakter nasabah itu tergantung, kalau nasabah baru itu harus selektif, dapat bertanya ke lingkungan nasabah tersebut bagaimana karakter nasabah dsb, barangkali mempunyai tanggungan di lembaga lain semisal memiliki tanggungan tanya-tanya ke lingkungan lembaga keuangan lain, atau perbankan lain bagaimana daftar angsurannya atau rapot angsurannya, kemudian kalaunasanabah yang lama dapat di lihat dari riwayat pembiayaan disini seperti apa.
  - b. Permodalan, dapat dilihat dari tergantung kebutuhan kalau disini buat tani buah dsb, kemudian *murabahah* atau jual beli kendaraan dsb.

- c. Jaminan, kalau jaminan disini BPKB disertai dengan fc STNK, kalau serifikat disertai dengan fc SPPT.
- d. Kemampuan nasabah, bertanya kepada nasabah atau lingkungan sekitar.
- e. Keadaan, dilihat dari kondisi rumahnya seperti apa.

2. Apabila terjadi pembiayaan bermasalah dan sudah ditanganisesuai prosedur, tetapi nasabah tidak kunjung membayarpakah harus dengan penyitaan barang jaminan?

Kita musyawarah terlebih dahulu ke nasabah, tidak langsung menyita jaminan soalnya kita memakai hati nurani, terkadang kita jaminan juga perlu untuk membuat jera buat mereka nasabah, jaminan tersebut tidak langsung kita jual jaminan

3. Strategi apa yang harus dilakukan untuk meminimalisirterjadinya risiko pembiayaan bermasalah?

Harus berhati-hati dalam memberikan pembiayaan, saat *survey* hasil analisa harus lebih selektif

4. Apa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah?

Faktor internal, administrasi masih ada yang kurang terkadang kita memaksakan, sehingga pada akhir-akhir kita bingung. Sedangkan faktor eksternal itu dari kondisi nasabah.

Lampiran 6

DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Ibu Nazly Wilda Sari selaku *Branch Operation & Service Manager*



Gambar 2. Wawancara dengan Bapak Indra Kusuma selaku *Account Officer*



**Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Santi Handayani harahap selaku  
*Customer Service***



**Gamabar 2. Wawancara dengan Ibu Nadia Puspita Sari selaku Account  
Officer**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1492 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/07/2022  
Hal : **Mohon Izin Riset**

08 Juli 2022

**Yth. Branch Manager BSI KCP Rantau Prapat**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Andrian Kurnia Putra  
NIM : 1840100259  
Semester : IX (Sembilan)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Peran Account Officer dalam Mengatasi Risiko Pembiayaan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rantau Prapat".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

1 Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Rantauprapat, 15 Oktober 2022

No: 01/ 476 -3/9219

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

di -  
tempat

Perihal : Izin Riset Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Dengan hormat,

Sesuai surat yang kami terima dari Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Perihal Izin Riset Mahasiswa sbb:

No	Nama	NIM
1	Andrian Kurnia Putra Siagian	1840100259

Dengan ini kami sampaikan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat menyetujui permohonan tersebut. Untuk proses Riset di Tanggal 15 September 2022, di Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat

Selanjutnya dalam pelaksanaan kegiatan agar mematuhi ketentuan-ketentuan internal Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rantauprapat.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Rantauprapat, 15 Oktober 2022  
PT. Bank Syariah Indonesia  
KCP Rantauprapat

  **BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Rantauprapat

Nazly Winda Sari  
( Branch Operation & Service Manager )