



**STRATEGI DAN PERAN *ACCOUNT OFFICER*  
DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN  
PEMBIAYAAN DI PT BANK MUAMALAT  
INDONESIA, TBK KANTOR CABANG UTAMA (KCU)  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**FAUZA AZHIMA RORA  
NIM. 18 401 00317**

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

**2023**



**STRATEGI DAN PERAN *ACCOUNT OFFICER*  
DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN  
PEMBIAYAAN DI PT BANK MUAMALAT  
INDONESIA, TBK KANTOR CABANG UTAMA (KCU)  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

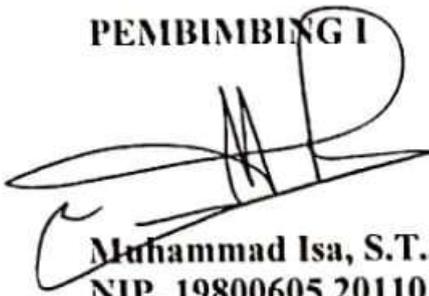
*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**FAUZA AZHIMA RORA  
NIM. 18 401 00317**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

  
Muhammad Isa, S.T., M.M.  
NIP. 19800605 201101 1 003

*Acc*

**PEMBIMBING II**



Idris Saleh, S.E.I., M.E.  
NIP. 19931009 202012 1 007

*Acc Skripsi  
31/05 2023*

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY**  
**PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **FAUZA AZHIMA RORA**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 31 Mei 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SYAHADA Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Fauza Azhima Rora** yang berjudul "**STRATEGI DAN PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK KANTOR CABANG UTAMA (KCU) PADANGSIDIMPUAN**". 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 SYAHADA Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Muhammad Isa, S.T., M.M.**  
NIP. 19800605 201101 1 003

**PEMBIMBING II**

**Idris Saleh, S.E.I., M.E.**  
NIP. 19931009 202012 1 007

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Fauza Azhima Rora  
NIM : 18 401 00317  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi dan Peran *Account officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

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

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

Padangsidimpuan, 31 Mei 2023

Saya yang Menyatakan,



**Fauza Azhima Rora**  
**NIM . 18 401 00317**

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

Sebagai aktivitas akademik UIN SYAHADA Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fauza Azhima Rora  
NIM : 18 401 00317  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN SYAHADA Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“STRATEGI DAN PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM PENENTUAN KELAYAKAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN DI PT BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK KANTOR CABANG UTAMA (KCU) PADANGSIDIMPUAN”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN SYAHADA Padangsidimpuan 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 : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 17 Juli 2023

Saya yang menyatakan,



**Fauza Azhima Rora  
NIM. 18 401 00317**



**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, Padangsidempuan 22733  
Telepon ( 0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Fauza Azhima Rora  
**Nim** : 18 401 00317  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpua

**Ketua**

**Delima Sari Lubis, M.A.**  
NIDN. 2012058401

**Sekretaris,**

**Samsuddin Muhammad, M.Si.**  
NIDN. 0105128603

**Anggota**

**Delima Sari Lubis, M.A.**  
NIDN. 2012058401

**Samsuddin Muhammad, M.Si.**  
NIDN. 0105128603

**Adanan Murroh Nasution, M.A.**  
NIDN. 2104118301

**Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, M.M.**  
NIDN. 2006118105

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Jum'at, 28 Juli 2023  
**Pukul** : 08.00 WIB s/d selesai.  
**Hasil /Nilai** : Lulus/73/B



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

### PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI** : Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan  
**NAMA** : Fauza Azhima Rora  
**NIM** : 18 401 00317  
**IPK** : 3.22  
**PREDIKAT** : SANGAT MEMUASKAN

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Syarat dalam Memperoleh Gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)** Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 11 Agustus 2023  
Dekan  
  
Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama** : Fauza Azhima Rora  
**Nim** : 18 401 0031  
**Judul Skripsi** : **Strategi dan Peran *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan**

Penelitian ini di latar belakang oleh pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank dalam pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Analisis pembiayaan diperlukan pada setiap pemberian pembiayaan untuk mengetahui layak/tidaknya pembiayaan itu diberikan. Pada saat analisis pembiayaan kepada calon nasabah, peran *account officer* sangat dibutuhkan oleh bank untuk direalisasi/tidaknya pembiayaan tersebut..

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana Strategi yang diterapkan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan ?, (2) Bagaimana peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan ?, dan (3) Apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan ?. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui strategi yang diterapkan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, (2) Untuk mengetahui peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, dan (3) Untuk mengetahui hambatan dan bagaimana solusi yang dihadapi *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini adalah strategi yang digunakan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan adalah dengan menggunakan strategi 5 C yang meliputi, *Character* (karakter), *Capital* (modal), *Capacity* (Kemampuan), *Condition of Economy* (Kondisi Ekonomi) dan *Collateral* (jaminan). Adapun peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan adalah dengan cara melakukan pemasaran produk pembiayaan yang berbasis syariah serta melakukan analisis pembiayaan dan memberikan edukasi serta pemahaman kepada masyarakat. Hambatan yang dihadapi *account officer* dalam di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan adalah minimnya informasi terhadap nasabah, penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran di luar usaha untuk pihak lain, dan nilai jaminan yang tidak memenuhi syarat. Adapun solusinya adalah pengecekan barang jaminan harus berhati-hati, dan mengawasi langsung penggunaan dana pembiayaan.

**Kata Kunci : Strategi, Peran, *Account Officer*, Kelayakan, dan Pembiayaan**

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam kita junjungkan kepada suri tauladan umat manusia Nabi Muhammad SAW yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan, yang telah bersusah payah menyampaikan ajaran Islam kepada umatnya sebagai pedoman hidup di dunia dan untuk keselamatan di akhirat kelak.

Skripsi dengan judul **“Strategi dan Peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan,”** ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dari dosen pembimbing dan motivasi 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 Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA., selaku Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, 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 Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra, Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan seluruh civitas akademika UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Idris Saleh, S.E.I., M.E. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Akademika UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
6. Bapak kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN

SYAHADA Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku- buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

7. Teristimewa kepada Orangtua yang telah mengasuh, mendidik, membimbing dan memberikan dukungan moral serta doa tulus yang selalu senantiasa mengiringi langkah peneliti.
8. Untuk sahabat peneliti sekaligus rekan seperjuangan Fery Ananda Raja Hasibuan, Edin Aulia Harahap, Ali Musbar Dongoran, Syarifuddin Nasution, Irpan Junaidi, Afrah Afifah, Feby Rahayu Damayanty, Feby Riswana dan KKL 74 yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
10. Terkhusus kepada motivator yang selalu mengingatkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini Risky Ananda, Nurul Aliya siregar dan Zainal Abidin Matondang.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Tidak panjang kata yang dapat peneliti tuliskan, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini,

semoga skripsi ini bermanfaat bagi pribadi peneliti, pembaca dan dapat menjadi pertimbangan bagi dosen pembimbing dalam memberi penilaian.

*Wassalaamu'alaikum Wr. Wb*

Padangsidempuan, Mei 2023  
Peneliti,

**Fauza Azhima Rora**  
**NIM : 18 401 00317**

## 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 Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	‘a	·	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	‘al	·	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 di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
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.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

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

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

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

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	-	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	-	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	-	u dan garis di atas

### **C. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat 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 diberi tanda syaddah itu.

## **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٱ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. 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.
- b. 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 di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir 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*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan dengan kata lain karena ada

huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

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

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital 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 Lektor Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</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>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Batasan Istilah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Pembiayaan.....	11
a. Prinsip-Prinsip Pembiayaan .....	12
b. Tahap-Tahap Pembiayaan.....	13
c. Prinsip 5C .....	15
2. <i>Account Officer</i> .....	16
a. Fungsi dan Peran <i>Account Officer</i> .....	17
b. Strategi <i>Account Officer</i> .....	18
c. Tugas-Tugas <i>Account Officer</i> .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
B. Jenis Penelitian.....	26
C. Subjek Penelitian.....	27
D. Sumber Data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	30
G. Teknik Pengecekan Keabsaha Data .....	31

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
1. Profil Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan	32
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.....	34
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan.....	35
B. Aktivitas Usaha Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan .....	37
1. Penghimpunan Dana.....	38
2. Penyaluran Dana.....	38
3. Jasa Lainnya .....	39
C. Hasil Penelitian .....	40
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
E. Keterbatasan Penelitian.....	62
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DOKUMENTASI</b>	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel I.1	Data Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia cabang Padangsidempuan.....	5
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel IV.1	Produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.....	40

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Struktur Organisasi .....	39

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran strategis dalam sistem keuangan yang didasarkan pada prinsip syariah, yaitu menjadi lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dana pihak ketiga (DPK) dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan secara efektif dan efisien. Pendirian bank syariah bertujuan untuk mengenalkan dan mengembangkan penerapan prinsip islam dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan.<sup>1</sup>

Pendirian Bank Syariah didasarkan pada Q.S Al-Baqarah ayat 275, yaitu:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Artinya: “Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya”.( Q.S Al-Baqarah: 275).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Devi Permatasari dan Ahmad Rudi Yulianto, “ANALISIS KINERJA KEUANGAN : KEMAMPUAN BANK SYARIAH DALAM PENYALURAN PEMBIAYAAN,” *Jurnal Akuntansi Indonesia* 7, no. 1 (10 September 2018): 67, <https://doi.org/10.30659/jai.7.1.67-79>.

<sup>2</sup> Kementerian Agama, "Al-Qur'an dan Tafsirnya" (edisi yang disempurnakan (Jakarta: Widya Cahaya, 2015).

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak yang tergolong sebagai pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*).<sup>3</sup> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang dimaksud pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi barangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan sejumlah bunga, imbalan, atau pembagian hasil.

Dasar hukum pembiayaan yang tertuang dalam Q.S An-Nisa' ayat 29, yaitu:

يَا أَيُّهَا تِجَارَةٌ عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ ذَلِيلًا مُّؤْمِنًا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ  
بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونُوا رَحِيمًا ۗ ٢٩

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (Q.S An-Nisa: 29).<sup>4</sup>

Pada setiap pemberian pembiayaan diperlukan analisis inisiasi yang dilakukan oleh *account officer*. Inisiasi adalah proses awal menetapkan kriteria nasabah pembiayaan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Gita Danupranata, "Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah", (Jakarta: Salemba Empat, 2013, 2013), hlm 103.

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, "Al-Qur'an dan Terjemahannya" (Semarang: CV Toha Putra, 1989), hlm 838.

<sup>5</sup> Buku pedoman pembiayaan Bank Muamalat

Analisis tersebut harus dilakukan untuk kebutuhan bank dalam pemberian pembiayaan kepada para calon nasabahnya dan diperlukan juga sebuah pengendalian internal yang dilakukan oleh pihak bank.

Pengendalian internal merupakan bagian penting agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Tanpa adanya pengendalian internal, tujuan perusahaan tidak dapat tercapai secara efektif dan efisien. Semakin besar perusahaan semakin penting pula arti dari pengendalian internal dalam perusahaan tersebut.<sup>6</sup>

Tidak dapat dipungkiri dalam dunia perbankan pasti ada permasalahan dalam melaksanakan kegiatan penghimpunan dana maupun penyaluran dana, terkait penyaluran dana banyak sekali risiko yang terjadi baik itu dari faktor eksternal maupun internal bank. Untuk mengantisipasi terjadi risiko tersebut pasti setiap bank mempunyai kebijakan masing-masing yang diterapkan dalam melakukan sistem intermediasi bank dalam menyetujui suatu kredit, apakah sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.<sup>7</sup>

Sering kali terjadi penolakan pengajuan pembiayaan yang dialami oleh para nasabah pemohon dikarenakan kurangnya persyaratan ataupun tidak memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh pihak bank, seperti data-data yang diajukan oleh nasabah pemohon tidak sesuai dengan yang asli setelah dilakukan pengecekan kebenaran dari data-data tersebut. Maka dari itu peran dan strategi seorang *account officer* itu sangat penting mengingat bahwa seringkali terjadi penolakan-penolakan tersebut.

---

<sup>6</sup> Saiful Muslim, "Analisis Pengendalian Internal Pembiayaan Murabahah Di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Jatim," *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2020), Hal 41–56.

<sup>7</sup> Livia Nur Perdana, "Sistem pemberian pembiayaan pada Bank Muamalat kantor cabang pembantu Sampit," 2020.

*Account Officer* sendiri memiliki 2 peran, yaitu karyawan bank yang wajib bekerja dibawah peraturan dan tujuan bank yang dapat meningkatkan profit atau laba di bank serta mengupayakan kondisi yang baik untuk nasabahnya yang berkaitan dengan biaya atau angsuran yang wajib dikeluarkan oleh seorang nasabah setiap bulannya dan mengatasi kendala dalam pengajuan pembiayaan.<sup>8</sup> *Account Officer* merupakan karyawan yang bekerja dalam bidang perkreditan dan berperan penting dalam pemasaran produk kredit. Seorang *account officer* harus mengetahui ilmu seputar produk kredit atau pembiayaan secara komprehensif tentang apa dan bagaimana kegiatan tersebut dilakukan.<sup>9</sup>

Adapun data jumlah nasabah pembiayaan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

**Tabel I.1**  
**Data Pembiayaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1	2018	302 Orang
2	2019	288 Orang
3	2020	251 Orang
4	2021	239 Orang
5	2022	369 orang

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat dilihat bahwa nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan mengalami fluktuasi. Pada tahun 2018 total pembiayaan yang terjadi sebanyak

---

<sup>8</sup> Amiruddin K, "KELAYAKAN NASABAH DALAM PEMBERIAN PEMBIAYAAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH PADA KANTOR BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH INVESTAMA MEGA BAKTI MAKASSAR." volume 2, nomor 2 (2018).

<sup>9</sup> Said Kahlil Gibran dan Irma Suryani, "Pengaruh Work Overload dan Intimidasi Terhadap Kinerja Karyawan Account Officer PT. Bank Aceh Syariah," *Jurnal Manajemen Inovasi* 10, no. 1 (2019).

302 orang, di tahun 2019 pembiayaan tersebut mengalami penurunan dengan total 288 orang, di tahun 2020 mengalami penurunan dengan total 251 orang, di tahun 2021 pembiayaan tersebut juga mengalami penurunan dengan total 239 orang, sedangkan di tahun 2022 mengalami peningkatan yang sangat pesat dengan total 369 orang.

Hal ini disebabkan oleh situasi yang sulit sehingga berdampak pada tingkat perekonomian dan bidang usaha masyarakat, maka dari itu para calon nasabah enggan mengajukan permohonan pembiayaan di bank.<sup>10</sup>

Oleh karena itu, strategi dan peran seorang *account officer* sangat dibutuhkan dalam setiap permohonan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah.

Ada beberapa strategi yang biasa digunakan oleh *account officer* untuk memenuhi kebutuhan pembiayaannya salah satunya seperti mencari pangsa pasar ataupun daerah yang memiliki tingkat ekonomi atau bidang usaha yang tinggi dan melakukan kunjungan lapangan atau survei untuk melihat kebutuhan-kebutuhan yang di perlukan dan mencari informasi mengenai para calon nasabah. Sedangkan untuk peran *account officer* itu dapat dikatakan untuk mencari keuntungan di setiap produk pembiayaan yang ditawarkan kepada para calon nasabah.<sup>11</sup>

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas kerja seorang *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan mulai dari strategi yang digunakan, peran yang dimiliki hingga solusi yang akan diberikan

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan, Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan., Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

jika terjadi hambatan dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan ataupun terjadi pembiayaan bermasalah setelah proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaannya.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan”.

## **B. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Membahas tentang strategi dalam menentukan kelayakan pengajuan pembiayaan
2. Membahas tentang efektifitas *account officer*
3. Membahas tentang pengajuan pembiayaan
4. Membahas hambatan dan solusi dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan.

## **C. Batasan Istilah**

Dalam penelitian ini, peneliti menjelaskan batasan istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam perang. Atau bisa juga diartikan sebagai rencana yang cerdas mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu. Rencana ini lebih berarti mengenai kiat-kiat dalam menghadapi

ancaman dari musuh serta hal yang harus dipersiapkan dalam melaksanakan perang.<sup>12</sup>

## 2. *Account Officer*

*Account Officer* adalah orang yang bertugas melaksanakan pemasaran produk dan jasa layanan perbankan.<sup>13</sup> Setelah melakukan analisis kredit, seorang *account officer* dapat melaksanakan suatu keputusan apakah permohonan kredit yang diajukan oleh debitur atau calon debitur layak untuk diberikan pembiayaan.<sup>14</sup>

## 3. *Pembiayaan*

pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak yang tergolong sebagai pihak yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*).

## 4. *Peran*

Peran ialah pelaksanaan hak dan kewajiban seseorang sesuai dengan kedudukannya. Peran menentukan apa yang harus diperbuat seseorang bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.

## 5. *Kelayakan*

Kelayakan adalah serangkaian penelitian yang dilakukan secara mendalam untuk menentukan apakah proyek yang akan dijalankan ini memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

---

<sup>12</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Edisi ke-3, cet. Ke-2, hlm. 92.

<sup>13</sup> Ibid, hlm. 11.

<sup>14</sup> Ahmad Ifham Sholihin, "Buku Pintar Ekonomi Syariah", (Jakarta: Gramedia, 2013), hlm. 88.

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

1. Bagaimana Strategi yang diterapkan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?
2. Bagaimana peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?
3. Apa saja hambatan dan bagaimana solusi yang dihadapi *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui hambatan dan bagaimana solusi yang dihadapi *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Manfaat teoritis

- a. Untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti dan mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam khususnya prodi Perbankan Syariah serta mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- b. Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual dibidang Perbankan Syariah.

## 2. Manfaat praktis

- a. Sebagai persyaratan penyelesaian tugas akhir untuk menyelesaikan program studi Strata Satu di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- b. Sebagai bahan bacaan dan juga sumbangan pemikiran untuk memperkaya khazanah literatur perbankan syariah bagi perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Addary Padangsidempuan.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan digunakan peneliti untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi penelitian ini. Peneliti mengklasifikasikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

**BAB I** Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II** Dalam bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka atau buku-buku teks yang berisi teori-teori besar, hasil penelitian terdahulu, kerangka berpikir teoritis atau paradigmatis. Secara lebih rinci akan menjelaskan tentang teori pembiayaan, strategi serta peran account officer, analisis pembiayaan, jenis-jenis pembiayaan dan penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

**BAB III** tentang metode penelitian yang terdiri atas waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan dan analisis data, serta teknik pengecekan keabsahan data.

**BAB IV** Dalam bab ini terdapat sub bab yang membahas mengenai profil lembaga, paparan data dan hasil temuan penelitian. Secara rinci akan menjelaskan temuan penelitian yang sesuai dengan topik yaitu strategi dan peran account officer dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.. Bab ini disusun sebagai bagian dari upaya memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah.

**BAB V** penutup, yang berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Pustaka

##### 1. Pembiayaan

Pembiayaan adalah sejumlah dana yang disediakan bank yang akan digunakan untuk membeli barang yang dipesan oleh penerima pembiayaan.<sup>15</sup> Sementara itu dalam pengertian yang lain pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>16</sup>

Pengertian pembiayaan syariah menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1999 tentang Perbankan, yaitu penyediaan dana/tagihan yang merupakan hasil persetujuan maupun kesepakatan antara bank dengan pihak lain dimana nantinya pihak lain wajib mengembalikan pinjaman tersebut dalam jangka waktu tertentu dengan memberikan imbalan atau bagi hasil.<sup>17</sup>

Dalam kaitannya dengan pembiayaan pada perbankan syariah, istilah teknisnya disebut sebagai aktiva produktif. Aktiva produktif adalah penanaman

---

<sup>15</sup> Muhammad, Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah,(Yogyakarta: UII Press, 2009), hlm.150.

<sup>16</sup> Kasmir, Manajemen Perbankan,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm.109-110

<sup>17</sup> Muttaqien, “Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari’ah: Obligasi, Pasar Modal, Reksadana, Finance, dan Pegadaian” (Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2009), hlm 85.

dana bank Islam, baik dalam rupiah maupun valuta asing, dalam bentuk pembiayaan piutang, *qard*, surat berharga Islam, penempatan, penyertaan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kontijensi pada rekening administrasi, serta sertifikat wadiah.

a. Prinsip – Prinsip Pembiayaan

Lazimnya dalam bisnis prinsip pembiayaan, ada tiga skim dalam melakukan akad pada bank syariah, yaitu:

1) Prinsip Bagi Hasil

Fasilitas pembiayaan yang disediakan di sini berupa uang tunai atau barang yang dinilai dengan uang. Jika dilihat dari sisi jumlah, dapat menyediakan sampai 100% dari modal yang diperlukan, ataupun dapat pula hanya sebagian saja berupa patungan antar bank dengan pengusaha (*customer*). Prinsip bagi hasil ini terdapat dalam produk-produk antara lain, *mudharabah*, *musyarakah*, dan *muzara'ah*.

2) Prinsip Jual Beli

Merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin/mark-up*).<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Muhammad (ed), “*Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman*” (Yogyakarta: Ekonisi, 2006). 18.

### 3) Prinsip Sewa – Menyewa

Prinsip sewa menyewa terdiri dari:

- a) Akad *ijarah*, yaitu akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyah*) atas barang itu sendiri.
- b) Akad *ijarah muntahiyya bi at-tamlik*, yaitu sejenis perpaduan antara kontrak jual beli dan sewa atau lebih tepatnya akad sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan si penyewa. Sifat pemindahan kepemilikan ini pula yang menandakan dengan *ijarah biasa*.<sup>19</sup>

#### b. Tahap – Tahap Pembiayaan

##### 1) Tahap Permohonan Pembiayaan

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

##### 2) Tahap Pengusulan Pembiayaan

Pada tahap ini nasabah mengajukan permohonan pembiayaan kepada bank dengan mengisi formulir aplikasi pembiayaan yang mencakup informasi pribadi, informasi keuangan, dan rincian tentang jenis pembiayaan yang diminta.

---

<sup>19</sup> Rahmat Ilyas, "Konsep Pembiayaan dalam Perbankan...", hlm 193.

### 3) Tahap Pemberian Fasilitas Pembiayaan

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

### 4) Tahap Perpanjangan Pembiayaan

Apabila nasabah masih ingin memperpanjang pembiayaan maka bank akan meninjau ulang fasilitas pembiayaan.<sup>20</sup>

Dalam pemberian pembiayaan, bank akan menghadapi risiko yang salah satunya adalah kemacetan pembiayaan/pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu, diperlukan adanya kebijakan dan prosedur penyelamatan yang mendasar, tepat dan efektif. Di bawah ini terdapat beberapa proses penanganan pembiayaan yang dilakukan sesuai kolektabilitas pembiayaan berdasarkan ketentuan Bank Indonesia (BI) adalah sebagai berikut:<sup>21</sup>

a) Pembiayaan lancar, dilakukan dengan cara:

- (1) Pemantauan usaha nasabah
- (2) Pemantauan nasabah dengan melakukan pelatihan-pelatihan

b) Pembiayaan Potensial Bermasalah, dilakukan dengan cara:

- (1) Melakukan pembinaan kepada nasabah
- (2) Pemberitahuan dengan surat teguran

---

<sup>20</sup> <http://elidakusumawati.blogspot.co.id/2015/04/ao-atau-account-officer.html> , diakses 10 Februari 2023.

<sup>21</sup> Muhammad, “*Manajemen Bank Syariah*” (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2008), hlm 268-269

(3) Kunjungan lapangan atau silaturahmi oleh *account officer* kepada nasabah

(4) Upaya preventif, yaitu dengan penanganan *rescheduling* yaitu penjadwalan kembali jangka waktu angsuran serta memperkecil jumlah angsuran, dan juga dapat dilakukan dengan *reconditioning* yaitu memperkecil margin keuntungan atau bagi hasil.

c) Pembiayaan kurang lancar, dilakukan dengan cara:

Dilakukan dengan cara *rescheduling* (penjadwalan kembali jangka waktu angsuran) dan *reconditioning* (mengecilkan margin keuntungan/bagi hasil).<sup>22</sup>

c. Prinsip 5C

Adapun prinsip 5C pada perbankan syariah dalam memberikan pembiayaan kepada calon nasabah, adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

1) *Character*, menggambarkan watak dan kepribadian calon nasabah. Bank perlu melakukan analisis terhadap karakter calon nasabah dengan tujuan untuk mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar kembali pembiayaan yang telah diterima hingga lunas

2) *Capacity*, ini ditujukan untuk mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayaan.

---

<sup>22</sup> Alfi Ardiana, *Skripsi: "Strategi dan Peran Account...",* hlm 21-22.

<sup>23</sup> MBA Ismail, *Perbankan Syariah* (Kencana, 2017).

- 3) *Capital* atau modal, yang perlu disertakan dalam obyek pembiayaan perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam, seperti jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai.
- 4) *Collateral*, merupakan agunan yang diberikan oleh calon nasabah atas pembiayaan yang diajukan. Agunan merupakan sumber pembayaran kedua.
- 5) *Condition of economy*, merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian.

## **2. Account officer**

*Account Officer* adalah seorang yang diberikan tugas oleh bank, yaitu melaksanakan pemasaran kredit (sesuai kebijakan perkreditan pada bank yang terkait), selanjutnya melayani analisis kredit, sehingga dapat menciptakan suatu keputusan apakah permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur maupun debitur layak untuk diberikan pembiayaan.<sup>24</sup>

*Account officer* sebagai *point of contact* antara bank dengan pihak anggota bank yang wajib menjaga hubungan baik dengan anggota bank serta harus memperhatikan semua kegiatan anggota bank secara terus-menerus. Selain itu, *account officer* dapat didefinisikan sebagai orang yang diberikan tugas oleh bank untuk mencari nasabah yang layak sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh bank, serta menilai, mengevaluasi dan mengusulkan

---

<sup>24</sup> Noel Chabannel Tohir, "*Panduan Lengkap Menjadi...*," hlm 11.

besarnya pembiayaan yang akan diajukan oleh nasabah serta melakukan survey terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan.

a. Fungsi dan Peran *Account Officer*

*Account officer* memiliki dua fungsi ganda dalam melaksanakan tugasnya. Disatu pihak seorang *account officer* sebagai petugas bank yang harus bekerja sesuai dengan kebijakan dan tujuan bank, dengan demikian dapat memberikan perolehan atau keuntungan kepada bank. Selain itu juga memberikan kondisi yang terbaik untuk nasabahnya maupun yang nampak dari biaya yang wajib dikeluarkan oleh nasabah.

Oleh sebab itu, seorang *account officer* diuntut untuk memaksimalkan kedua sisi relevansi tersebut.

*Account officer* yang berkualitas akan sangat membantu bank dalam menghadapi persaingan terhadap keadaan perbankan saat ini. Adapun peran *account officer* adalah sebagai berikut:<sup>25</sup>

1) Mengelola *Account*

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

---

<sup>25</sup> Jopie dan Yusuf, "Panduan Dasar Untuk *Account Officer*" (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997). hlm 8-9.

## 2) Mengelola Produk

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

## 3) Mengelola Pembiayaan

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

## 4) Mengelola Penjualan

Seorang *account officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya maka seorang *account officer* wajib mempunyai kemampuan meyakinkan nasabah serta dapat memasarkan produk yang ditawarkan.<sup>26</sup>

## 5) Ketentuan Kinerja *Account Officer*

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

### b. Strategi *Account Officer*

Nasabah mendapatkan fasilitas pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya setelah melewati proses pemberian pembiayaan yang sudah

---

<sup>26</sup> Alfi Ardiana, *Skripsi: "Strategi dan Peran Account ..."*. 18.

memperoleh persetujuan untuk direalisasikan. Pada tahap ini, tugas *account officer* melakukan kunjungan untuk memantau jalannya usaha.<sup>27</sup>

Dalam manajemen strategis yang baru, Mintzberg mengemukakan 5P yang sama artinya dengan strategi, yaitu perencanaan (*plan*), pola (*patern*), posisi (*position*), prespektif (*prespective*), dan permainan atau taktik (*play*).<sup>28</sup>

#### 1) Strategi adalah Perencanaa (*plan*)

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

#### 2) Strategi sebagai Pola (*pattern*)

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

#### 3) Strategi sebagai Posisi (*position*)

Mintzberg berpendapat bahwa strategi sebagai posisi yang melihat kearah bawah, yang berarti kesatu titik tujuan ketika pelanggan

---

<sup>27</sup> Husein Umar, , “*Strategic Management In Action: Konsep, Teori, dan Teknik*” (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008) hlm 31.

<sup>28</sup> Crown Dirgantoro, “*Manajemen Stratejik*” (Jakarta: PT Grasindo, 2001) hlm 5.

bertemu dengan produk tertentu serta melihat keluar guna mengawasi berbagai aspek lingkungan eksternal.

4) Strategi sebagai Perspektif (*perspective*)

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

5) Strategi sebagai Permainan (*play*)

Mintzberg berpendapat bahwa strategi sebagai permainan, adalah suatu manuver tertentu guna mengelabui pesaing lainnya. Misalnya merek tertentu meluncurkan merek keduanya agar keberadaannya tetap aman, kukuh dan tidak tersentuh. Alasannya yaitu agar para pesaing fokus berperang melawan merek kedua tadi.<sup>29</sup>

c. Tugas – Tugas *Account Officer*

*Account officer* dalam sebuah perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- 1) Memelihara catatan keuangan perusahaan
- 2) Menangani hutang dan piutang perusahaan
- 3) Memeriksa faktur
- 4) Menyelesaikan akun ke buku besar
- 5) Menghubungi klien tentang transaksi dan faktur
- 6) Menangani kueri yang berkaitan dengan akun

---

<sup>29</sup> Siswanto Sutojo, “*Menangani Pembiayaan Bermasalah Konsep, Teknik dan Kasus*” (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2000) hlm 19.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu biasanya menjadi salah satu acuan setiap melaksanakan penelitian, sehingga dengan penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai pembanding untuk penelitian ini.

**Tabel II.2**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	NAMA PENELITI, DAN TAHUN PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	KESIMPULAN
1	Muhammad Syawal, SKRIPSI UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018	Analisa Penerapan Prinsip 5 C dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah di PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh	Penelitian ini menunjukkan bahwa PT BPRS Hikmah Wakilah sudah menerapkan prinsip 5 C tersebut dan sesuai dengan prosedur SOP dan persyaratan yang telah ditetapkan. <sup>30</sup>
2	Listriyani, SKRIPSI STAIN Purwokerto, 2015	Analisis Kelayakan Nasabah Dalam Pembiayaan Di BPRS Harta Insan Karimah Bekasi	Diketahui bahwa dalam setiap permohonan pembiayaan melakukan analisis kelayakan nasabah merupakan hal yang mutlak dan harus dilakukan untuk menentukan keputusan diterima atau ditolaknya suatu pembiayaan <sup>31</sup>
3	Alfinta Aliffiani, TESIS Universitas Sebelas Maret, 2017	Peran <i>Account Officer</i> (AO) dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Mudharabah	<i>Account officer</i> Bank Syaiah Bukopin memiliki peranan penting dalam upaya memasarkan produk perbankan khususnya pada produk pembiayaan mudharabah <sup>32</sup>
4	Alfi Ardiana, SKRIPSI IAIN Tulungagung, 2018	Peran <i>Account Officer</i> dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM	<i>Account officer</i> dalam menentukan kelayakan pengajuan adalah melakukan pemasaran program simpanan

<sup>30</sup> Muhammad Syawal, *Skripsi: "Analisa Penerapan Prinsip 5 C dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah di PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh"*, (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

<sup>31</sup> Listriyani, *Skripsi: "Analisis Kelayakan Nasabah Dalam Pembiayaan Di BPRS Harta Insan Karimah Bekasi"* (STAIN Purwokerto, 2015).

<sup>32</sup> Alfinta Aliffiani, *Tesis: "Peran Account Officer (AO) dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Mudharabah"*, (Universitas Sebelas Maret, 2017).

		Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri	dan pembiayaan syariah serta melakukan analisis pembiayaan dan memberikan edukasi. Strategi yang digunakan account officer dalam memeriksa kelayakan pengajuan pinjaman pada BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri adalah melalui strategi 5 C, yaitu Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy <sup>33</sup>
5	Bagus Aji Nugraha, Jurnal Ilmiah, Vol. 1, No. 2, 2013	Metode Penggalan Informasi Dalam Analisis Pembiayaan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang	Metode penggalan informasi dalam analisis pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang adalah diawali dengan menentukan informasi terkait apa saja yang ingin didapatkan melalui wawancara, survey lapangan, melalui berkas-berkas yang disyaratkan, melalui BI Checking dan taksator jaminan <sup>34</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, terdapat beberapa perbedaan dan persamaan, diantaranya:

1. Perbedaan penelitian Muhammad Syawal dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisa penerapan prinsip 5 C dalam meminimalisir risiko pembiayaan murabahah, dan kendala-kedala apa saja yang terjadi penyebab terjadinya risiko. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tentang strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan.

---

<sup>33</sup> Alfi Ardiana, *Skripsi: "Strategi dan Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri"* (IAIN Tulungagung, 2018).

<sup>34</sup> Bagus Aji Nugraha, "Metode Penggalan Informasi Dalam Analisis Pembiayaan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang" Vol 1, No 2 2013.

Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menerapkan prinsip kehati-hatian, salah satunya dengan melakukan analisa prinsip 5 C yang terdiri dari *character, capacity, collateral, capital, dan condition of economy*.

2. Perbedaan Listriyani dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu terfokus pada bagaimana BPRS Harta Insan Karimah Bekasi menganalisis kelayakan calon nasabah dalam pembiayaan. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tentang strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan. Sedangkan persamaannya teknik analisis data sama-sama menggunakan analisis deskriptif yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi (*verification/conclusion drawing*).
3. Perbedaan penelitian Alfinta Aliffiani dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu untuk mengetahui peranan kerja *Account Officer* (AO), bagaimana alur dan prosedur pembiayaan mudharabah dan peran serta *account officer* menangani pembiayaan bermasalah pada Bank Syariah Bukopin kantor cabang Surakarta. Sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tentang strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah dalam menerapkan prosedur pengajuan pembiayaan secara sistematis dan bertahap sama-sama menggunakan analisa 5 C dalam melakukan penilaian terhadap masalah.

4. Perbedaan penelitian Alfi Ardiana dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk memberikan edukasi dalam melakukan pemasaran program simpanan yang dilakukan dalam studi kasus pada BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri, sedangkan penelitian sekarang hanya bertujuan membahas lingkup strategi dan peranan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan yang akan dilakukan oleh calon nasabah serta membahas hambatan apa saja yang dijumpai dan bagaimana solusi *account officer* yang dilakukan dalam studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan. Sedangkan . Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas tentang tugas atau peran *account officer* saat penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan serta strategi yang digunakan *account officer* dalam meminimalisir adanya pembiayaan macet, serta hambatan yang dijumpai *account officer* dalam menentukan kelayakan pengajuan pembiayaan.
5. Perbedaan penelitian Bagus Aji Nugraha dengan penelitian ini adalah penelitian terdahulu bertujuan untuk menjelaskan metode penggalian informasi dalam analisis pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa tentang strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan. Sedangkan persamaannya adalah adalah pertama, samasama menggunakan data kualitatif dan teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Kedua, dalam proses penanganan pembiayaan sama-sama dimulai dari pengajuan

permohonan pembiayaan oleh pemohon pembiayaan dengan mengisi formulir permohonan pembiayaan dan melampirkan persyaratan yang dengan analisa.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang diambil adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 08, Wek II, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini dimulai bulan Desember 2022 sampai dengan Juni 2023.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar, dan buku angka-angka, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan, data yang diperoleh berasal dari wawancara dan observasi langsung dilapangan.<sup>35</sup>

Sedangkan penelitian kualitatif menurut Sukmadinata yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan orang secara individual maupun kelompok.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm 7.

<sup>36</sup> Bambang Sudaryana & Ricky Agusiady, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), hlm. 153.

### C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan diamati sebagai sasaran penelitian. Dalam penelitian ini yang akan menjadi subjek penelitian adalah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang bertugas di *account officer*.

### D. Sumber Data

Dalam suatu penelitian, sumber data dibagi menjadi dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dibawah ini merupakan penjelasan dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono mengatakan: "Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>37</sup> Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:<sup>38</sup>

- a. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan.

Dalam sumber data ini adalah para pihak dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

- b. *Place*, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang situasi kondisi yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Dalam penelitian ini, tempat yang digunakan untuk

---

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 308.

<sup>38</sup> Alfi Ardiana, Skripsi: "Strategi dan Peran Account Officer...", hlm. 41-42.

penelitian adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambaran atau symbol-simbol lain. Dengan data ini, peneliti dapat mengumpulkan data atau gambaran tentang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan. Adapun respondennya adalah pihak *account officer* dan pihak *Branch Recovery* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan.

## 2. Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono mengatakan bahwa: "Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui sumber yang sudah ada".<sup>39</sup> Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai jurnal ilmiah yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian, dokumen-dokumen grafis seperti catatan, foto, tabel, dan lain sebagainya.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa cara yakni, sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari

---

<sup>39</sup> *Ibid*, hlm 309.

kehidupan mereka sehari-hari.<sup>40</sup> Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi (pengamatan), merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, dan tujuan.

Adapun observasi yang dilakukan langsung di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 08, Wek II, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan

## **2. Wawancara**

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan secara langsung dengan informan tetapi dapat juga diberikan pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.<sup>41</sup>

Adapun wawancara dilakukan terhadap *Relationship Manager* dan *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data untuk data yang sudah siap, sudah berlalu atau data skunder. Dalam mengumpulkan data, digunakan

---

<sup>40</sup> Abdul Anggito dan John Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 109-110.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Bandung:Alfabet, 2013), hlm 112.

pedoman atau format dokumentasi yang sudah dipersiapkan oleh pengumpul data.<sup>42</sup>

Adapun dokumentasi dilakukan berupa pengumpulan dokumen data pembiayaan 5 tahun terakhir, foto di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

## **F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

Analisis data merupakan mengurutkan atau mengorganisir data yang telah didapatkan kemudian dilakukan pengabsahan menjadi lebih sistematis sehingga ditemukan pola dan tema serta menghasilkan teori. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa analisis dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Data *reduction*, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan membuang data yang tidak perlu. Adapun data reduksi yang digunakan peneliti adalah dengan merangkum data pembiayaan yang terjadi selama 5 tahun terakhir di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan
2. Data *display* (penyajian data) setelah data-data direduksi langkah selanjutnya men-*display*kan data. Untuk penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan berbagai bentuk seperti tabel, grafik, piktogram, dan lainnya. Adapun data *display* yang dilakukan peneliti adalah dengan mencantumkan tabel pembiayaan yang terjadi selama 5 tahun terakhir.

---

<sup>42</sup> Sulaiman Saat & Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Sulawesi Selatan: Pusaka Almailda, 2020), hlm.97.

3. *Conclusion drawing* (verifikasi) kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.<sup>43</sup> Adapun verifikasi data yang dilakukan peneliti adalah dengan mengamati langsung melalui wawancara terhadap *account officer* dan *branch manager* nya

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

Pengabsahan data dalam sebuah penelitian sangatlah diperlukan, yakni dengan adanya pengabsahan data akan menjamin bahwa semua hasil penelitian, observasi, wawancara, dan dokumentasi memang benar dan sesuai realita yang terjadi di tempat penelitian. Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam pengabsahan data, yang dimaksud dengan merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dan informasi yang benar abash dengan menggunakan berbagai metode, dengan tujuan untuk mendapatkan sesuatu yang lain di luar data yang telah ada.

Triangulasi sumber adalah membandingkan kembali tingkat keabsahan data dan informasi yang telah diambil dari berbagai sumber yang berbeda, seperti halnya membandingkan antara hasil wawancara dengan observasi, antara informasi yang disampaikan dihadapan umum dengan yang disampaikan secara pribadi, dan membandingkan antara hasil wawancara dengan dokumen yang ada.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 252.

<sup>44</sup> Firdaus dan Fakhry Zamzam, “Aplikasi Metodologi Penelitian”, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2018), hlm. 110.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU)**

###### **Padangsidimpuan**

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.<sup>45</sup>

Saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk saat ini juga merupakan salah satu bank syariah yang telah membuka cabang

---

<sup>45</sup> Andri Soemitra, "Bank dan lembaga keuangan syariah," 2010.

luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat Indonesia memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidimpuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang.<sup>46</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidimpuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidimpuan serta perkantoran lainnya. Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidimpuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan ATM yang ada di kota padangsidimpuan hanya

---

<sup>46</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan.

ada 1 unit di kantor Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 1 unit di Panyabungan.<sup>47</sup>

## **2. Visi & Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, ansipatif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Adapun visi yang ditetapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan adalah menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.<sup>48</sup>

Perusahaan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka setiap proses harus mempunyai misi yang jelas, karena misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan perusahaan dan sasaran yang ingin dicapai, juga merupakan pernyataan yang harus dilaksanakan oleh manajemen yang harus memperlihatkan secara jelas hal apa yang penting bagi perusahaan. Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *good corporate governance*.

---

<sup>47</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

<sup>48</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

Sebagai Bank yang memiliki visi dan misi yang tersebut di atas, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan senantiasa berusaha mengikuti perkembangan yang ada. Secara garis besar, berikut visi dan misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan yaitu:<sup>49</sup>

- a. Visi: *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*
- b. Misi:
  - 1) Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian.
  - 2) Keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif.
  - 3) Untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### **3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, memperlihatkan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi, dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu pimpinan atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

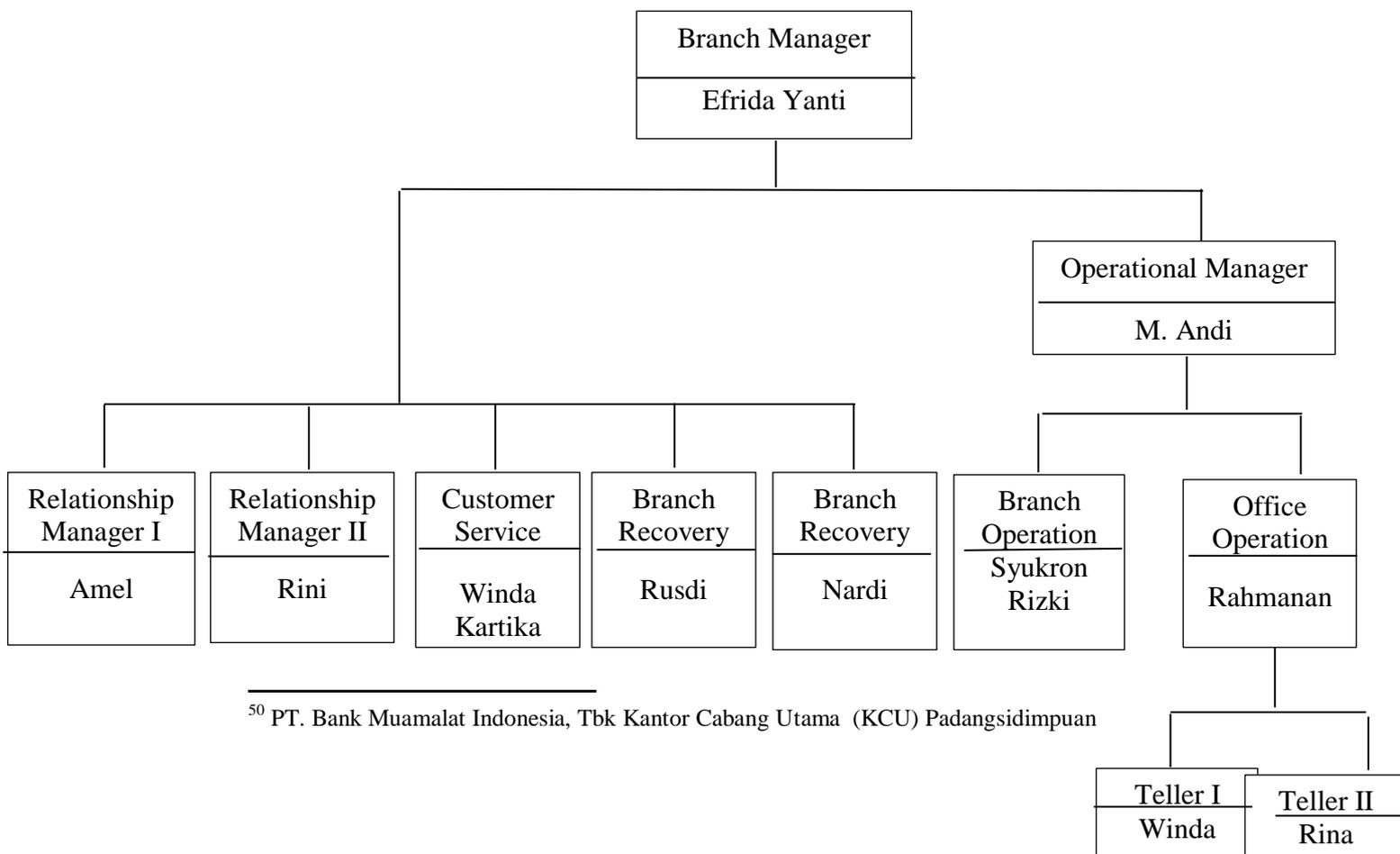
---

<sup>49</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan melakukan restruksi organisasi. Tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien, hal ini dilakukan dengan menyatukan beberapa unit kerja yang memiliki karakteristik yang sama dalam satu direktorat. Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan yaitu:<sup>50</sup>

**GAMBAR IV.1**

**Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan**



<sup>50</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

## B. Aktivitas Usaha PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama

### (KCU) Padangsidimpuan

Aktivitas usaha PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan merupakan produk-produk yang ditawarkan serta jasa-jasa keuangan lainnya yang telah mendapat persetujuan dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan.<sup>51</sup>

**Tabel IV.2**  
**Produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU)**  
**Padangsidimpuan**

Fungsi Bank	Produk
Penghimpunan Dana	1. Giro Muamalat Attijary iB
	2. Giro Muamalat Ultima iB (Perorangan dan Institusi)
	3. Tabungan Muamalat iB
	4. Tabungan Muamalat Dollar
	5. Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh
	6. Tabungan Muamalat Umrah iB
	7. TabunganKu
	8. Tabungan Muamalat Rencana iB
	9. Tabungan Muamalat Prima iB
	10. Tabungan iB Muamalat Sahabat
	11. Tabungan Simpel iB
	12. Deposito Mudharabah
	13. Deposito Fulinves
Penyaluran Dana	1. KPR Muamalat iB
	2. Pembiayaan Muamalat Umroh
	3. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
	4. Pembiayaan iB Muamalat Mutiguna
	5. Pembiayaan Modal Kerja
	6. Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah
	7. Pembiayaan Rekening Koran Syariah
	8. Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB
	9. Pembiayaan iB Asset Refinance Syariah
	10. Pembiayaan Investasi
	11. Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

<sup>51</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

Jasa Lainnya	1. Muamalat Remittance iB
	2. Remittance BMI-May Bank
	3. Remittance BMI-BMMB
	4. Remittance BMI-NCB
	5. Kartu Shar-E Debit
	6. Bancassurance
	7. Tabungan Nusantara
	8. Bank Garansi
	9. Ekspor
	10. Impor
	11. SKBDN
	12. Letter of Credit
	13. Standby LC
	14. Ekspor Impor Non LC Financing

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

Ruang lingkup bidang usaha PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan meliputi pembiayaan, penghimpunan dana dan jasa lainnya.<sup>52</sup>

#### 1. Penghimpunan Dana

Ada beberapa produk penghimpunan dana yang ditawarkan Bank Muamalat Padangsidimpuan kepada masyarakat di antaranya adalah: iB Muamalat, Tabungan Prima, Tabungan Berencana, Tabungan Sahabat, Tabunganku, Tabungan Haji Arafah, Tabungan Umrah, Deposito dan Giro.

#### 2. Penyaluran Dana

Penyaluran dana seperti pada bank syariah lainnya, bank muamalat Cabang Utama Padangsidimpuan juga menawarkan berbagai produk pembiayaan yang sudah cukup dikenal masyarakat, di antara pembiayaan yang transaksinya sedang aktif berjalan adalah *murabahah*, *musyarakah*, dan *mudharabah*. Pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* umumnya

<sup>52</sup> PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

berkaitan dengan pembelian lahan perkebunan, pertanian, pembangunan rumah, pembelian bahan bangunan, dan lain sebagainya. Pembiayaan yang menggunakan akad musyarakah berkaitan langsung dengan pembelian rumah atau bisa juga disebut kredit pembiayaan rumah (KPR). Sedangkan mudharabah sebagai pembiayaan yang cukup kecil bersama-sama dengan musyarakah berkaitan dengan koperasi dan bidang usaha lainnya. Kemudian ada pembiayaan yang menggunakan akad *qardh* khusus ditujukan untuk pembiayaan haji dan biaya sekolah. Semua pembiayaan yang diberikan pada prinsipnya adalah sama yaitu selalu dibebankan *rahn* (agunan) atau jaminan. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi atau disebut juga sebagai awal mitigasi risiko. Misalnya adalah menghindari nasabah dari kecurangan, seperti nasabah melarikan dana pembiayaan, tidak mau membayar outstanding yang wajib dan marginnya, dan masalah lain yang mungkin saja bisa terjadi.

### 3. Jasa Lainnya

Jasa lain yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan adalah *automatic teller machine* (ATM). Pada ATM ini ada beberapa fungsi yang bisa dilakukan seperti penarikan tunai/transfer, pengecekan saldo, pembayaran listrik, pembayaran air, pembelian pulsa Prabayar dan pembayaran zakat. Selain hal tersebut BMI Cabang Pembantu Padangsidempuan juga menyediakan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* yang fungsinya seperti ATM tersebut.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Strategi yang Diterapkan *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU)

*Account officer* merupakan *point of contact* antara PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan dengan pihak nasabah yang harus selalu menjaga hubungan dengan nasabah dan wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus menerus, karena itu bank harus memiliki strategi khusus dalam analisis pengajuan pembiayaan yang akan dilakukan oleh seorang *account officer*. Dari hasil wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang dikemukakan oleh Ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan menyatakan bahwa:

*“Melakukan wawancara secara detail tentang kondisi nyata calon nasabah, usaha yang sedang dijalankan dan hambatannya. Dalam melakukan analisis pembiayaan seorang relationship manager akan melakukan strategi-strategi 5 C dalam melakukan kelayakan pengajuan pembiayaan. Semua prinsip 5 C diterapkan dalam proses penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan tetapi yang lebih utama dalam prinsip 5 C adalah karakter (character) dan kemampuan (capacity) menjadi faktor utamanya”*<sup>53</sup>

Apa saja peran *Account Officer* dalam PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?

*“salah satu peran Account Officer pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsidempuan adalah menyalurkan dan*

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

*menentukan kelayakan pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah, yaitu menilai dari layak atau tidaknya nasabah tersebut diberikan pembiayaan”*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

*“Strategi yang dapat dilakukan oleh account officer dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan sebelum direalisasikan yaitu harus melalui analisis 5 C dahulu, yaitu pertama adalah analisis watak (character) yang bertujuan untuk dapat menyimpulkan bahwa nasabah pembiayaan tersebut berperilaku jujur, beritikad baik, dan tidak menyulitkan bank dikemudian hari. Kedua yaitu analisis kemampuan (capability) yang bertujuan untuk menilai kemampuan calon nasabah pembiayaan dalam bidang usahanya. Ketiga yaitu analisis modal (capital) yang bertujuan untuk menilai posisi keuangan calon nasabah pembiayaan secara keseluruhan. Keempat yaitu kondisi ekonomi (condition of economy) yang bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai. Dan yang terakhir adalah agunan (collateral) yang bertujuan untuk menilai atas agunan yang dimiliki oleh calon nasabah pembiayaan yang dilakukan untuk mengetahui kecukupan nilai agunan sesuai dengan pemberian pembiayaan”<sup>54</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti diketahui bahwa dalam strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang dilakukan oleh *account officer* yaitu disesuaikan dengan prinsip 5 C. Semua prinsip 5 C diterapkan dalam proses penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan tetapi yang lebih utama dalam prinsip 5 C adalah karakter (*character*) dan kemampuan (*capacity*) menjadi faktor utamanya. Analisis 5C yang digunakan *account officer* dalam strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, yang pertama adalah analisis watak (*character*) yang bertujuan

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

untuk dapat menyimpulkan bahwa nasabah pembiayaan tersebut berperilaku jujur, beritikad baik, dan tidak menyulitkan bank dikemudian hari. Kedua, yaitu analisis kemampuan (*capacity*) yang bertujuan untuk menilai kemampuan calon nasabah pembiayaan dalam bidang usahanya. Ketiga, yaitu analisis modal (*capital*) yang bertujuan untuk menilai posisi keuangan calon nasabah pembiayaan secara keseluruhan. Keempat, yaitu kondisi ekonomi (*condition of economy*) yang bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai. Dan kelima, yaitu agunan (*collateral*) yang bertujuan untuk menilai atas agunan yang dimiliki oleh calon nasabah pembiayaan yang dilakukan untuk mengetahui kecukupan nilai agunan sesuai dengan pemberian pembiayaan. Adapun peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan salah satunya adalah melakukan penyaluran pembiayaan dan melakukan penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, yaitu layak atau tidaknya mitra kerja bank ini untuk diajak bermitra.

Dalam pengajuan pembiayaan, calon nasabah harus melalui beberapa prosedur dan memenuhi persyaratan-persyaratan sesuai dengan peraturan bank.

Bagaimana prosedur yang harus ditempuh oleh calon nasabah dalam mengajukan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan ?

*“untuk prosedurnya Pertama, nasabah harus mengajukan surat permohonan pembiayaan terlebih dahulu. Kedua, setelah mengajukan surat permohonan pembiayaan, nasabah harus melengkapi surat-surat atau dokumen-dokumen yang diperlukan dalam permohonan pembiayaan seperti ktp, kk, surat nikah (jika ada), sertifikat hak milik, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah itu dilakukan analisa 5C.*

*ketiga, setelah analisa 5C selesai dilakukan, maka dokumen-dokumen tersebut akan diajukan kepada komite pembiayaan dalam bentuk memorandum pembiayaan (MP). Keempat, apabila pembiayaan tersebut disetujui oleh komite, maka pihak bank akan menyiapkan berkas-berkas untuk akad pembiayaan dengan pihak nasabah. Kelima, setelah selesai akad, maka proses pencairan akan dilaksanakan. Keenam, maka tugas selanjutnya account officer adalah melakukan penagihan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.”<sup>55</sup>*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

*“prosedur pengajuan pembiayaan itu harus diajukan melalui surat permohonan pembiayaan, melengkapi dokumen persyaratan yang ditetapkan oleh bank dan setelah itu permohonan pembiayaan yang telah diajukan akan di proses oleh account officernya. Apabila pembiayaan itu disetujui maka pihak bank akan menyiapkan berkas-berkas untuk akad yang akan diserahkan kepada nasabah, setelah itu akan dilakukan proses pencairan saja.”<sup>56</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa untuk mengajukan sebuah permohonan pembiayaan, calon nasabah harus mengikuti beberapa prosedur dan memenuhi persyaratan ataupun dokumen pendukung agar pembiayaan tersebut dapat disetujui. Adapun beberapa prosedur yang harus dilakukan adalah yang Pertama, nasabah harus mengajukan surat permohonan pembiayaan terlebih dahulu. Kedua, setelah mengajukan surat permohonan pembiayaan, nasabah harus melengkapi surat-surat atau dokumen-dokumen yang diperlukan dalam permohonan pembiayaan seperti KTP, KK, surat nikah (jika ada), sertifikat hak milik, dan dokumen

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

pendukung lainnya. Setelah itu dilakukan analisa 5C. ketiga, setelah analisa 5C selesai dilakukan, maka dokumen-dokumen tersebut akan diajukan kepada komite pembiayaan dalam bentuk memorándum pembiayaan (MP). Keempat, apabila pembiayaan tersebut disetujui oleh komite, maka pihak bank akan menyiapkan berkas-berkas untuk akad pembiayaan dengan pihak nasabah. Kelima, setelah selesai akad, maka proses pencairan akan dilaksanakan. Keenam, maka tugas selanjutnya *account officer* adalah melakukan penagihan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan biasanya mengalami pembiayaan bermasalah/macet. Adapun strategi seorang *account officer* dalam menghindari atau meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah dapat dilakukan dengan cara seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan, menyatakan bahwa :

*“Saat penanganan masalah pembiayaan yang terjadi, account officer dituntut untuk melakukan komunikasi yang baik, musyawarah untuk menyelesaikan masalah, dan juga melakukan pendekatan yang bersifat intensif dan persuasif. Pendekatan intensif yang artinya terus-menerus atau berkelanjutan melakukan komunikasi bersama-sama untuk mencari solusi terhadap masalah yang sedang terjadi. Sedangkan pendekatan persuasif artinya pendekatan yang dilakukan secara kekeluargaan, musyawarah antara kedua belah pihak yaitu antara bank dengan nasabah yang tidak boleh ada paksaan, ancaman maupun kekerasan baik fisik atau psikis. Sebagai contoh misalnya ya ini ada nasabah yang kesulitan pembayaran, disini pihak bank dapat memberikan kelonggaran pembayaran sesuai tenggang waktu yang sudah disepakati sebelumnya. Contoh lain misalnya nasabah itu bangkrut dalam usahanya yang mengakibatkan pembiayaan atau pembayarannya macet. Setelah dilakukan penelitian atau survey dan di analisis maka pihak bank dapat memberikan solusi pengembalian modal pembiayaan hanya sebatas sisa saldo pokok tanpa ada bagi*

*hasil maupun denda, dana pelunasan bisa dari penjualan jaminan atau aset lainnya.”<sup>57</sup>*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

*“seorang account officer itu akan bertanggung jawab langsung apabila terjadi pembiayaan bermasalah dengan cara terus menghubungi nasabah tersebut dan mengingatkan kembali akan pembayaran yang telah jatuh tempo. Apabila nasabah tersebut masih tidak meresponnya maka account officer akan mendatangi nasabah tersebut untuk menanyakan penyebab masalah tersebut dan bermusyawarah untuk mendapatkan solusi agar nasabah tersebut membayar pinjamannya.”<sup>58</sup>*

Dari hasil wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase diketahui bahwa dalam penanganan masalah pembiayaan, *account officer* dituntut untuk melakukan komunikasi yang baik, musyawarah untuk menyelesaikan masalah, dan juga melakukan pendekatan yang bersifat intensif dan persuasif. Pendekatan intensif yang artinya terus-menerus atau berkelanjutan melakukan komunikasi bersama-sama untuk mencari solusi terhadap masalah yang sedang terjadi. Sedangkan pendekatan persuasif artinya pendekatan yang dilakukan secara kekeluargaan, musyawarah antara kedua belah pihak yaitu antara bank dengan nasabah yang tidak boleh ada paksaan, ancaman maupun kekerasan baik fisik atau psikis. Sebagai contoh misalnya ya ini ada nasabah yang kesulitan pembayaran, disini pihak bank dapat memberikan kelonggaran

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

pembayaran sesuai tenggang waktu yang sudah disepakati sebelumnya. Contoh lain misalnya nasabah itu bangkrut dalam usahanya yang mengakibatkan pembiayaan atau pembayarannya macet. Setelah dilakukan penelitian atau survey dan di analisis maka pihak bank dapat memberikan solusi pengembalian modal pembiayaan hanya sebatas sisa saldo pokok tanpa ada bagi hasil maupun denda, dana pelunasan bisa dari penjualan jaminan atau aset lainnya.

## **2. Peran yang Diterapkan *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

*Account officer* merupakan orang yang bertugas mencari calon nasabah yang layak sesuai dengan kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, serta mengusulkan besarnya kredit yang akan diberikan. *Account officer* memiliki dua fungsi ganda dalam melaksanakan tugasnya. disatu pihak seorang *account officer* sebagai petugas bank yang harus bekerja sesuai dengan kebijakan dan tujuan bank, dengan demikian dapat memberikan perolehan kepada bank. Selain itu, juga memberikan kondisi yang terbaik untuk nasabahnya maupun yang nampak dari biaya yang wajib dikeluarkan oleh nasabah. Oleh sebab itu, seorang *account officer* di tuntutan untuk memaksimalkan kedua sisi relevansi tersebut.

Dari hasil wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang dikemukakan oleh Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan menyatakan bahwa:

“Peran AO di dalam bank itu salah satunya adalah menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan besarnya pembiayaan yang akan diberikan. Disini, AO itu harus mempunyai keahlian untuk melakukan probing/pemeriksaan, agar kebutuhan pinjaman sesuai dengan apa yang diperlukan oleh calon nasabah (tepat waktu, jumlah, dan sasaran). Selain itu, AO juga sekaligus berperan menjadi konsultan untuk nasabah, sehingga tak jarang mereka (nasabah) bisa menceritakan kondisi ekonominya kepada account officer.”<sup>59</sup>

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

“Account officer di dalam sebuah bank mempunyai beberapa tahapan untuk dapat mencapai kinerja di dalam bank. Yang pertama adalah seorang account officer harus mampu bekerja mencari prospek calon debitur guna memenuhi sasaran kerja yang telah ditetapkan. Kedua, seorang account officer perlu melakukan fungsi pemasaran agar mendapatkan calon nasabah untuk mengajukan pembiayaan, dalam hal ini akan menambah modal usaha bank. Ketiga, seorang account officer dapat melakukan kunjungan untuk memantau jalannya usaha. Dan yang keempat, bank akan meninjau ulang fasilitas pembiayaan jika nasabah masih ingin memperpanjang pembiayaan. Adapun peranan AO dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yaitu melakukan penilaian kelayakan usaha dan pembiayaan calon nasabah serta melakukan kontrol untuk kelancaran pembiayaan, memandu calon nasabah untuk mengisi form pengajuan pembiayaan yang sudah disediakan oleh bank serta melakukan survey ke rumah calon nasabah. Jika nilai jaminan sudah memenuhi syarat dan kondisi usaha calon nasabah layak, maka AO dapat merealisasikan pembiayaan tersebut”.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa peran *account officer* dalam sebuah bank adalah menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan besarnya pembiayaan yang akan diberikan. Selain itu, dalam

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

<sup>60</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

bidang pekerja lapangan, seorang *account officer* dapat berperan menjadi konsultan untuk nasabah, sehingga tak jarang mereka (nasabah) bisa menceritakan kondisi ekonominya kepada *account officer*. Adapun untuk *peran account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yaitu melakukan penilaian kelayakan usaha dan pembiayaan calon nasabah serta melakukan kontrol untuk kelancaran pembiayaan, memandu calon nasabah untuk mengisi form pengajuan pembiayaan yang sudah disediakan oleh bank serta melakukan survey ke rumah calon nasabah. Jika nilai jaminan sudah memenuhi syarat dan kondisi usaha calon nasabah layak, maka *account officer* dapat merealisasikan pembiayaan tersebut.

Apa jenis pembiayaan yang paling sering diajukan atau diminati oleh nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?

*“jenis pembiayaan yang paling diminati itu ya pembiayaan murabahah”*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

*“pembiayaan murabahah sangat diminati terutama oleh nasabah yang memiliki usaha di bidang perkebunan dan pertanian karena mereka membutuhkan alat-alat serta bahan-bahan sedangkan mereka sendiri tidak sanggup membelinya sehingga bank menyediakan kebutuhannya dengan cara membeli dari pihak ketiga dan menjual kembali kepada mereka dengan cicilan ditambah dengan keuntungan yang disepakati.”<sup>61</sup>*

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pembiayaan murabahah merupakan pembiayaan yang paling diminati terutama oleh nasabah yang memiliki usaha di bidang perkebunan dan pertanian karena mereka membutuhkan alat-alat serta bahan-bahan sedangkan mereka sendiri tidak sanggup membelinya sehingga bank menyediakan kebutuhannya dengan cara membeli dari pihak ketiga dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan cicilan ditambah dengan keuntungan yang disepakati.

### **3. Hambatan dan solusi yang dihadapi *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

Dalam proses penyaluran pembiayaan kepada calon nasabah yaitu dengan tahapan melewati proses pengajuan pembiayaan dan melalui proses analisis penyaluran pembiayaan terhadap pembiayaan yang diajukan setelah menyelesaikan prosedur administrasi Adapun hambatan *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang dikemukakan oleh Ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan, yaitu:

*“Hambatan dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan biasanya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal bank. Kalau rata-rata internal itu biasanya berkaitan dengan kelengkapan dokumen-dokumen. Biasanya kita terbentur sama dokumennya itu. Kalau faktor eksternalnya biasanya itu dipengaruhi karakter si nasabahnya. Karakter nasabah ini yang selalu paling utama dilihat, walaupun bisnisnya lancar tapi karakter nasabahnya jelek itu bisa menjadi pembiayaan bermasalah dan ketidakjukuran calon nasabah*

*terhadap kondisi ekonomi yang sebenarnya karena itu bisa menghambat ataupun menjadi nilai minus terhadap nasabahnya.”<sup>62</sup>*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

*“Hambatan dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan biasanya dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal bank. Kalau rata-rata internal itu biasanya berkaitan dengan dokumen-dokumen. Dalam hal ini terdapat bagian sendiri siapa yang mengumpulkan dokumen-dokumen dan mengecek nya apakah dokumen sudah lengkap atau belum. Biasanya kita terbentur sama dokumennya itu. Kalau dari faktor eksternalnya biasanya dipengaruhi oleh karakter si nasabah. Karakter nasabah ini yang tetap kita lihat, meskipun bisnisnya dia baik tapi karakter si nasabah itu jelek, maka nanti ada kemungkinan bisa menyebabkan pembiayaan bermasalah.”<sup>63</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa dalam proses pengajuan kelayakan pembiayaan akan mengalami hambatan yang disebabkan oleh faktor internal bank dan eksternal bank. Misalnya hambatan dalam internal bank itu berkaitan dengan dokumen-dokumen, sedangkan faktor eksternal itu berkaitan dengan karakter dari calon nasabah itu. Adapun faktor lain yang menjadi penghambat dalam proses pengajuan pembiayaan adalah keterbukaan calon nasabah atas kondisi yang sebenarnya dan minimnya informasi yang bersangkutan.

Apa strategi yang dilakukan *account officer* dalam meminimalisir kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah ?

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

*“untuk menghindari pembiayaan bermasalah harus dilakukan analisis 5C sehingga kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah itu semakin kecil”*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

*“Dari pihak kami sebisa mungkin mengedepankan prinsip 5C untuk meminimalisir adanya pembiayaan bermasalah karena pembiayaan bermasalah akan berdampak pada keuangan.”<sup>64</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa proses analisis kelayakan pengajuan pembiayaan sebenarnya mempunyai parameter atau indikator-indikator sebagai proses analisis kelayakan nasabah. Jika indikator satu tidak terpenuhi, maka indikator-indikator lainnya yang akan memperkuat agar tetap terealisanya pembiayaan. Adapaun indikator yang dimaksud disini adalah 5C. Dari pihak bank selalu mengupayakan dengan mengedepankan prinsip 5 C agar tidak terjadi pembiayaan bermsalah, karena pembiayaan bermasalah akan berdampak pada keuangan.

Solusi yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan dalam penyelesaian hambatan yang dihadapi *account officer* sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan, yaitu:

*“Kalau di internal memang harus dipenuhi dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi karena itu merupakan bagian dari mitigasi risikonya kita. Kalau di eksternal kita benar-benar harus bisa*

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

*membaca karakternya orang itu. Kalau kita tidak bisa ditakutkan nanti akan menyebabkan pembiayaan bermasalah nanti.”<sup>65</sup>*

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang mengatakan bahwa:

*“kita harus bisa melihat karakter calon nasabah, meminta data atau laporan pendukung misalnya bukti pendapatan dan pengeluaran usaha atau pribadi nasabah, meyakinkan dan mengawasi langsung penggunaan dana pembiayaan meskipun belum secara detail, dan juga menganalisis serta melakukan pengecekan barang jaminan harus dilakukan secara hati-hati dalam upaya untuk menghindari adanya pembiayaan yang kurang lancar ataupun bermasalah”.<sup>66</sup>*

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, maka dapat diketahui bahwa solusi dalam menghadapi adanya hambatan saat proses pengajuan kelayakan pembiayaan dalam faktor internal yaitu harus terpenuhinya dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi karena itu merupakan bagian dari mitigasi risikonya. Sedangkan faktor eksternal yaitu harus benar-benar bisa membaca karakternya orang itu. Kalau kita tidak bisa ditakutkan nanti akan menyebabkan pembiayaan bermasalah. Adapun solusi lainnya yang dapat dilakukan adalah dalam memberikan pembiayaan dan menganalisis serta pengecekan barang jaminan harus berhati-hati untuk menghindari pembiayaan yang kurang lancar meyakinkan dan mengawasi langsung penggunaan dana pembiayaan meskipun belum secara detail, serta meminta jaminan tambahan

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

<sup>66</sup> Wawancara dengan Ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20.

atau pengganti dengan nilai yang memenuhi syarat apabila tersebut tidak mempunyai iktikad baik untuk mengembalikan pinjaman tersebut.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **1. Strategi yang Diterapkan *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan oleh seorang *account officer* harus disesuaikan dengan prinsip 5 C. Semua prinsip 5 C diterapkan dalam proses penilaian kelayakan pengajuan pembiayaan tetapi yang lebih utama dalam prinsip 5 C adalah karakter (*character*) dan kemampuan (*capacity*) menjadi faktor utamanya. Analisis 5 C yang digunakan *account officer* dalam strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, yang pertama adalah analisis watak (*character*) yang bertujuan untuk dapat menyimpulkan bahwa nasabah pembiayaan tersebut berperilaku jujur, beritikad baik, dan tidak menyulitkan bank dikemudian hari. Kedua, yaitu analisis kemampuan (*capacity*) yang bertujuan untuk menilai kemampuan calon nasabah pembiayaan dalam bidang usahanya. Ketiga, yaitu analisis modal (*capital*) yang bertujuan untuk menilai posisi keuangan calon nasabah pembiayaan secara keseluruhan. Keempat, yaitu kondisi ekonomi (*condition of economy*) yang bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai. Dan kelima, yaitu agunan (*collateral*) yang bertujuan untuk menilai atas agunan yang dimiliki oleh calon nasabah pembiayaan yang dilakukan untuk mengetahui kecukupan

nilai agunan sesuai dengan pemberian pembiayaan. Adapun peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan salah satunya adalah melakukan penyaluran pembiayaan dan melakukan penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan, yaitu layak atau tidaknya mitra kerja bank ini untuk diajak bermitra.

Dalam proses analisa pembiayaan yang dilakukan bank syariah dalam menilai suatu permohonan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah, salah satunya adalah pihak *account officer* harus dapat mengetahui bagaimana kondisi ekonomi (*condition of economy*) dari calon nasabah. Bank perlu melakukan analisis dampak kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah di masa yang akan datang, untuk mengetahui pengaruh kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabahnya. Dalam hal ini, calon nasabah harus terbuka atas kondisi ekonominya.

Selain strategi 5C secara umum yang dapat digunakan dalam pembiayaan kepada calon nasabah bank adalah prinsip-prinsip syariah terutama dalam hal bagi hasil yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak di awal perjanjian untuk menghindari riba. Dalam hal ini, pelayanan juga menjadi strategi yang digunakan bank untuk menarik minat masyarakat misalnya dalam hal kemudahan dan kecepatan pengajuan.

Dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan biasanya mengalami pembiayaan bermasalah. Saat penanganan masalah pembiayaan, *account officer* dituntut untuk melakukan komunikasi yang baik, musyawarah untuk menyelesaikan masalah, dan juga melakukan pendekatan yang bersifat

intensif dan persuasif. Pendekatan intensif yang artinya terus-menerus atau berkelanjutan melakukan komunikasi bersama-sama untuk mencari solusi terhadap masalah yang sedang terjadi. Sedangkan pendekatan persuasif artinya pendekatan yang dilakukan secara kekeluargaan, musyawarah antara kedua belah pihak yaitu antara bank dengan nasabah yang tidak boleh ada paksaan, ancaman maupun kekerasan baik fisik atau psikis. Sebagai contoh misalnya ada nasabah yang kesulitan pembayaran, disini pihak bank dapat memberikan kelonggaran pembayaran sesuai tenggang waktu yang sudah disepakati sebelumnya. Contoh lain misalnya ada nasabah bangkrut dalam usahanya yang mengakibatkan pembiayaan atau pembayarannya macet. Setelah dilakukan penelitian atau survey dan di analisis maka pihak bank dapat memberikan solusi pengembalian modal pembiayaan hanya sebatas sisa saldo pokok tanpa ada bagi hasil maupun denda, dana pelunasan bisa dari penjualan jaminan atau aset lainnya.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ahmad Ifham Sholihin yang menyatakan bahwa pedoman analisis kelayakan penyaluran dana syariah yang didasarkan pada penilaian yang detail terhadap faktor penilaian, yaitu:<sup>67</sup>

a. *Character* (penilaian watak atau kepribadian)

Penilaian watak atau kepribadian (*character*) ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran akan kemauan membayar dari pemohon.

---

<sup>67</sup> Ahmad Ifham Sholihin, *Buku pintar ekonomi syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2013).

b. *Capability* (penilaian kemampuan)

Penilaian kemampuan (*capability*) yaitu bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan membayar dari pemohon.

c. *Capital* (penilaian modal)

Penilaian modal (*capital*) yaitu bertujuan untuk mengukur kemampuan usaha pemohon untuk mendukung pembiayaan dengan modalnya sendiri (*own share*). Semakin besar kemampuan modal berarti semakin besar porsi proyek usaha yang didukung oleh modal sendiri atau sebaliknya.

d. *Condition of Economy* (penilaian prospek usaha)

Penilaian prospek usaha atau kondisi usaha (*condition of economy*) yaitu bertujuan untuk mengetahui prospektif atau tidaknya suatu usaha yang hendak dibiayai, pejabat pemrakarsa/penganalisis harus melakukan analisis terhadap kondisi makro usaha/industri sejenis.

e. *Collateral* (penilaian agunan/jaminan)

Penilaian agunan/jaminan (*collateral*) berfungsi sebagai unsur pengaman lapis kedua (*the second way out*) bagi bank dalam setiap pemberian pembiayaan. Hal ini perlu diingat karena bagaimanapun baiknya analisis terhadap watak, kemampuan, permodalan, kondisi serta prospek usaha pemohon, apabila pembiayaan menjadi bermasalah, maka sumber pembayaran terakhir yang diharapkan oleh bank adalah dari penjualan agunan. Oleh karena itu, penilaian terhadap agunan wajib dilakukan sesuai

dengan penilaian prinsip kehati-hatian dan menggambarkan objektivitas penilaian yang wajar atas agunan pembiayaan yang dimaksud.

Setelah tujuan analisis pembiayaan dirumuskan dan disepakati oleh pelaksanaan pembiayaan, maka untuk selanjutnya dapat di temukan pendekatan-pendekatan yang akan digunakan sebagai analisis pembiayaan. Ada beberapa pendekatan yang diterapkan oleh para pengelola bank syariah adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan Jaminan

Bank dalam memberikan pembiayaan selalu memberikan kualitas dan kuantitas jaminan yang dimiliki oleh peminjam.

b. Pendekatan Karakter

Bank mencermati dengan sungguh-sungguh hal yang berkaitan dengan karakter nasabah.

c. Pendekatan Kemampuan Pelunasan

Bank menganalisis kemampuan nasabah untuk melunasi jumlah pembiayaan yang telah diambil.<sup>68</sup>

## **2. Peran yang Diterapkan *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

Proses pembiayaan yang dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan,yaitu dalam permohonan pembiayaan seorang calon nasabah harus datang ke bank dengan membawa

---

<sup>68</sup>Muhammad, “Manajemen Pembiayaan Bank Syariah”, (Yogyakarta: UPP AMPM YKPN, 2005), hlm. 60

fotocopy KTP/SIM suami istri, fotocopy STNK, fotocopy BPKB/sertifikat tanah, fotocopy KK (Kartu Keluarga)/surat nikah, serta mengisi form pembiayaan dan melakukan pengajuan jumlah pembiayaan yang diinginkan. Kemudian setelah itu akan dilakukan wawancara singkat mengenai gambaran calon nasabah, menjelaskan akad pembiayaan yang ada pada bank tersebut yang sesuai dengan bagi hasil yang disepakati bersama di awal perjanjian.

Disini, peran seorang *account officer* dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan kepada calon nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan adalah dengan melakukan *survey* lapangan untuk melihat langsung kondisi nasabah, melihat karakter dan riwayat hidupnya dan juga melakukan *survey* lapangan dengan tetangga dekatnya untuk mendapatkan informasi atau data yang lebih akurat. *Account Officer* juga harus melakukan kontrol untuk kelancaran pembiayaan, memandu calon nasabah untuk mengisi *form* pengajuan pembiayaan yang sudah disediakan oleh bank. Setelah itu akan dilakukan penilaian pembiayaan apakah calon nasabah tersebut layak atau tidak untuk direalisasikan pembiayaan jika kondisi usaha calon nasabah layak dan nilai jaminan sudah memenuhi syarat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jusuf Jopie yang menyatakan bahwa *account officer* bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan yang ada didalam bank yang meliputi menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang dilakukan oleh

nasabah serta melakukan *survey* terhadap nasabah yang melakukan pembiayaan. Adapun peran *account officer* dalam bank adalah sebagai berikut:

1. Mengelola *Account*

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

2. Mengelola Produk

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

3. Mengelola Pembiayaan

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

4. Mengelola Penjualan

Seorang *account officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *account officer* harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang akan ditawarkan.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Yusuf Jipie, "Panduan Dasar Untuk *Account Officer*", (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), hlm. 8-9.

### **3. Hambatan dan Solusi yang dihadapi *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan**

Dalam proses penyaluran pembiayaan kepada calon nasabah yaitu dengan tahapan melewati proses pengajuan pembiayaan dan melalui proses analisis penyaluran pembiayaan terhadap pembiayaan yang diajukan setelah menyelesaikan prosedur administrasi. Saat pengajuan kelayakan pembiayaan biasanya akan mengalami hambatan yang disebabkan oleh faktor internal bank dan eksternal bank. Misalnya hambatan dalam internal bank itu berkaitan dengan dokumen-dokumen, sedangkan faktor eksternal itu berkaitan dengan karakter dari calon nasabah itu. Adapun faktor lain yang menjadi penghambat dalam proses pengajuan pembiayaan adalah keterbukaan calon nasabah atas kondisi yang sebenarnya, minimnya informasi terhadap nasabah, penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran di luar usaha untuk pihak lain, nilai jaminan yang tidak memenuhi syarat dan apabila jaminan sudah memenuhi syarat terkendala oleh usaha calon nasabah yang kurang lancar/layak serta data yang kurang lengkap.

Tindakan pencegahan lebih baik dari pada tindakan penanggulangan prinsip inilah yang dipegang oleh seorang *account officer* untuk mencegah pengajuan pembiayaan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Muhammad bahwa risiko yang akan terjadi dari peminjaman adalah peminjaman yang akan tertunda atau terjadi ketidakmampuan peminjam untuk

membayar kewajiban yang telah dibebankan. Analisis dan penyelesaian pembiayaan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:<sup>70</sup>

a. Analisis Sebab Kemacetan

Analisis sebab-sebab kemacetan pembiayaan dapat dilakukan dengan langkahlangkah sebagai berikut:

1) Aspek Internal Bank

- a) Peminjam kurang cakap dalam usaha tersebut
- b) Perencanaan yang kurang matang
- c) Penggunaan data yang tidak sesuai dengan perencanaan
- d) Laporan keuangan tidak lengkap.

2) Aspek Eksternal Bank

- 1) Pengaruh lain di luar usaha
- 2) Kenakalan peminjam
- 3) Kemampuan daya beli masyarakat kurang.

Adapun solusi dalam menghadapi adanya hambatan saat proses pengajuan kelayakan pembiayaan dilihat dari faktor internalnya yaitu harus terpenuhinya dokumen-dokumen apa saja yang harus dipenuhi karena itu merupakan bagian dari mitigasi resikonya. Sedangkan dari faktor eksternalnya yaitu harus benar-benar bisa membaca karakternya orang itu. Kalau kita tidak bisa ditakutkan nanti akan menyebabkan pembiayaan bermasalah. Adapun solusi lainnya yang dapat dilakukan adalah dalam memberikan pembiayaan dan menganalisis serta pengecekan barang jaminan

---

<sup>70</sup> Alfi Ardiana, Skripsi: “Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri, (IAIN Tulungagung, 2018), hlm. 31.

harus berhati-hati untuk menghindari pembiayaan yang kurang lancar meyakinkan dan mengawasi langsung penggunaan dana pembiayaan meskipun belum secara detail, serta meminta jaminan tambahan atau pengganti dengan nilai yang memenuhi syarat apabila anggota tersebut tidak mempunyai iktikad baik untuk mengembalikan pinjaman tersebut.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh hasil kegiatan penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang ditetapkan dalam metode penelitian. Hal ini bertujuan supaya hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis, namun peneliti berusaha agar keterbatasan penelitian ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang diperoleh.

Keterbatasan yang dihadapi selama penelitian ini adalah pada saat wawancara peneliti tidak mengetahui tentang kejujuran informan dalam memberikan jawaban setiap pertanyaan yang diberikan sehingga memengaruhi informasi tentang Strategi dan Peran *Account Officer* dalam Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan. Walaupun demikian peneliti berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini, akhirnya dengan upaya dan bantuan semua pihak penelitian ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diketahui kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan menerapkan strategi yang mengedepankan prinsip 5C sehingga meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah yang mengakibatkan kerugian pada bank.
2. Peran seorang *account officer* dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan kepada calon nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan adalah melihat karakter dan riwayat hidupnya, melakukan *survey* lapangan terhadap nasabah dan tetangganya untuk melihat langsung kondisi dan karakter nasabah, mengisi *form* pengajuan pembiayaan yang sudah disediakan oleh bank, melakukan penilaian pembiayaan, dan melakukan kontrol untuk kelancaran pembayaran.
3. Beberapa faktor yang sering kali menjadi hambatan seorang *account officer* dalam proses penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal itu biasanya berkaitan dengan dokumen-dokumen sedangkan faktor eksternal itu berkaitan dengan karakter dari calon nasabah tersebut, adapun faktor lainnya itu seperti keterbukaan calon nasabah atas kondisi yang sebenarnya, minimnya informasi

terhadap nasabah, penyalahgunaan pembiayaan untuk pengeluaran di luar usaha untuk pihak lain, nilai jaminan yang tidak memenuhi syarat dan apabila jaminan sudah memenuhi syarat terkendala oleh usaha calon nasabah yang kurang lancar/layak serta data yang kurang lengkap.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan sebaiknya terus mengembangkan dan meningkatkan strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan yang telah diterapkan. Pengecekan rutin terhadap proses analisis risiko, analisis keuangan, dan penilaian kredit perlu dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan relevansi strategi yang ada.
2. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan perlu memberikan perhatian khusus pada pengembangan kompetensi *Account Officer* melalui program pelatihan yang berkelanjutan. Pelatihan ini dapat meliputi peningkatan kemampuan analisis, pemahaman mendalam tentang produk pembiayaan syariah, serta keterampilan komunikasi dan negosiasi yang lebih baik.
3. Penting untuk memperkuat kerjasama dan komunikasi yang efektif antara *Account Officer* dan tim pemeriksa kredit. Bank Muamalat dapat mempertimbangkan pembentukan forum atau pertemuan rutin antara kedua

pihak untuk memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih lancar dan menyeluruh.

4. Kepada peneliti selanjutnya, agar dapat menggunakan penelitian ini guna melakukan penelitian lebih mendalam terkait tentang strategi dan peran *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk kantor cabang utama (KCU) Padangsidempuan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku :

- Abdul Anggito dan John Setiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Afifuddin Dan Saebani,. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Ahmad Ifham Sholihin, *Buku pintar ekonomi syariah* (Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Albi Anggito & Johan Setiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Andri Soemitra, “Bank dan lembaga keuangan syariah,” 2010..
- Bambang Sudaryana & Ricky Agusiady. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama,2022.
- Crown Dirgantoro. “*Manajemen Stratejik*.” Jakarta: PT Grasindo, 2001.
- Departemen Agama RI. “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*.” Semarang: CV Toha Putra, 1989,.
- Firdaus dan Fakhry Zamzam, “Aplikasi Metodologi Penelitian”, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2018), hlm. 110
- Gita Danupranata. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat, 2013, 2013.
- Husein Umar. , “*Strategic Management In Action: Konsep, Teori, dan Teknik*.” Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Ismail, MBA. *Perbankan Syariah*. Kencana, 2017.
- Jopie dan Yusuf. “*Panduan Dasar Untuk Account Officer*.” Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997.
- Kementerian Agama. *Al-Qur’an dan Tafsirnya (edisi yang disempurnakan)*. Jakarta: Widya Cahaya, 2015.

- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Muhammad, Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah,(Yogyakarta: UII Press, 2009),hlm.150
- Muhammad. *“Manajemen Bank Syariah.”* Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2008.
- Muhammad (ed). *“Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman.”* Yogyakarta: Ekonisi, 2006.
- Muttaqien. *“Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari’ah: Obligasi, Pasar Modal, Reksadana, Finance, dan Pegadaian.”* Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2009,.
- Noel Chabannel Tohir. *“Panduan Lengkap Menjadi...,”*.
- Rahmat Ilyas. *“Konsep Pembiayaan dalam Perbankan...,”*.
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Buku pintar ekonomi syariah*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Siswanto Sutojo. *“Menangani Pembiayaan Bermasalah Konsep, Teknik dan Kasus.”* Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2000.
- Soemitra, Andri. *“Bank dan lembaga keuangan syariah,”* 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung:Alfabet, 2013.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sulaiman Saat & Sitti Mania. *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula*. Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2020.
- Wangawidjaja. *“Pembiayaan Bank Syariah”*,. Jakarta: Gramedia, 2012.

**Sumber Jurnal :**

Amiruddin K. “Kelayakan Nasabah Dalam Pemberian Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah Pada Kantor Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Investama Mega Bakti Makassar.” volume 2, nomor 2 (2018).

Bagus Aji Nugraha. “Metode Penggalan Informasi Dalam Analisis Pembiayaan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang” Vol 1, No 2 (2013).

Gibran, Said Kahlil, dan Irma Suryani. “Pengaruh Work Overload dan Intimidasi Terhadap Kinerja Karyawan *Account Officer* PT. Bank Aceh Syariah.” *Jurnal Manajemen Inovasi* 10, no. 1 (2019).

Muslim, Saiful. “Analisis Pengendalian Internal Pembiayaan Murabahah Di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Jatim.” *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2020): 41–56.

Permatasari, Devi, dan Ahmad Rudi Yulianto. “Analisis Kinerja Keuangan : Kemampuan Bank Syariah Dalam Penyaluran Pembiayaan.” *Jurnal Akuntansi Indonesia* 7, no. 1 (10 September 2018): 67. <https://doi.org/10.30659/jai.7.1.67-79>.

**Sumber Lainnya :**

Alfi Ardiana. *Skripsi: “Strategi dan Peran Account....*

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

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

<http://elidakusumawati.blogspot.co.id/2015/04/ao-atau-account-officer.html>,  
Diakses 10 Februari 2020.

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

Muhammad Syawal. *Skripsi: “Analisa Penerapan Prinsip 5 C dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah di PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh”.* UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

Perdana, Livia Nur. "Sistem pemberian pembiayaan pada Bank Muamalat kantor cabang pembantu Sampit," 2020.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU)  
Padangsidempuan.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005,.

Wawancara dengan pak Rusdi sebagai salah satu karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama, Tbk (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20

Wawancara dengan pak Rusdi sebagai salah satu karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama, Tbk (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20

Wawancara dengan ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20

Wawancara dengan ibu Amelia Suriani Lase bagian *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan Tanggal 23 Mei 2023, Pukul 10.20

## DOKUMENTASI WAWANCARA

Dokumentasi Wawancara Ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan



Dokumentasi Wawancara Ibu Amelia Suriani Lase selaku *Relationship Manager*  
Bapak Rusdi selaku *Branch Recovery* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Ka  
Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

