

**SKRIPSI**

**PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENINGKATKAN  
PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**



**OLEH:**

**RISKA SRI HANDAYANI**

**NIM: 19.2300.088**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

**PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENINGKATKAN  
PEMBIAAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**



**OLEH:**

**RISKA SRI HANDAYANI  
NIM: 19.2300.088**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Nama Mahasiswa : Riska Sri Handayani

NIM : 19.2300.088

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor: B.2789/In.39.8/PP.00.9/07/2022. Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag (.....)

NIP : 19710208 200112 2 002

Pembimbing Pendamping : I Nyoman Budiono, M.M

NIDN : 2015066907



Mengetahui :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 19710208 200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Nama Mahasiswa : Riska Sri Handayani

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.088

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Nomor No.B2789/In.39.8/PP.00.9/07/2022

Tanggal Kelulusan : 31 Juli 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.	(Ketua)	(.....)
I Nyoman Budiono, M.M.	(Sekertaris)	(.....)
Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd	(Anggota)	(.....)
Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah swt. berkat hidayah, rahmat, taufik dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare. Selawat serta salam semoga selalu tercurah pada beliau Nabi Muhammad saw. beserta keluarga dan sahabatnya yang senang tiada kita nanti – nanti syafaatnya di yaumul akhir.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah membesarkan, mendidik dan mendoakan saya dengan tulus, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Ibu Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. dan Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terimah kasih.

Selanjutnya, Penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terimah kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Arifin dan Ibu Munira, yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, doa dan nasehat serta dukungan moril dan materil kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hannani, m.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dengan penuh tanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan media pembelajaran di IAIN Parepare menuju ke arah yang lebih baik.
3. Ibu Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif dan menyenangkan bagi mahasiswa.

4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik saya selama melakukan studi di IAIN Parepare.
5. Saudara kandung saya yang saya cintai, Karman yang senantiasa memberikan saya semangat, do'a, dan nasihat yang tiada henti-hentinya.
6. Sahabat dan keluarga saya tercinta, Hasliana hasan, Umrayana Rahman, Karmila, Sri fadillah Angraeni, Sakinah, Sri asnita, Puji Haryanti, Rezky Nur Azizah B Palaloi, Maryam Rahim dan seluruh teman-teman Mahasiswa IAIN Parepare yang Angkatan 2019 dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan. Terimakasih atas semangat dan do'a yang selalu diberikan.
7. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie "kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat".

Penulis tidak lupa pula mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, baik bantuan moril maupun bantuan material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata, penulis menyampaikan. Sekiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 31 Mei 2023  
24 Syawal 1444 H

Penulis,



Riska Sri Handayani  
Nim. 19.2300.088

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Riska Sri Handayani  
NIM : 19.2300.088  
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 12 Oktober 2001  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Peran *Account Officer* dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah KCP Barru

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 31 Mei 2023

Penulis,



Riska Sri Handayani  
Nim. 19.2300.088

## ABSTRAK

**Riska Sri handayani**, *Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.* (di bimbing oleh Muzdalifah Muhammadun dan I Nyoman Budiono)

*Account officer* merupakan aparat atau pegawai perbankan yang menawarkan produk bank dimana salah satu produk yang ditawarkan adalah produk pembiayaan dan memproses calon nasabah yang melakukan permohonan pembiayaan sampai menjadi nasabah pembiayaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemasaran produk pembiayaan yang dilakukan Oleh *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru, untuk mengetahui proses yang dilakukan *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru, dan untuk mengetahui pencapaian pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP barru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan menggunakan Teknik pengolahan data *coding*. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kredibilitas dengan uji triangulasi yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Informan pada penelitian ini *Account Officer*, *Consumer Business Relationship Manager*, dan nasabah pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan verifikasi (*verifikation*).

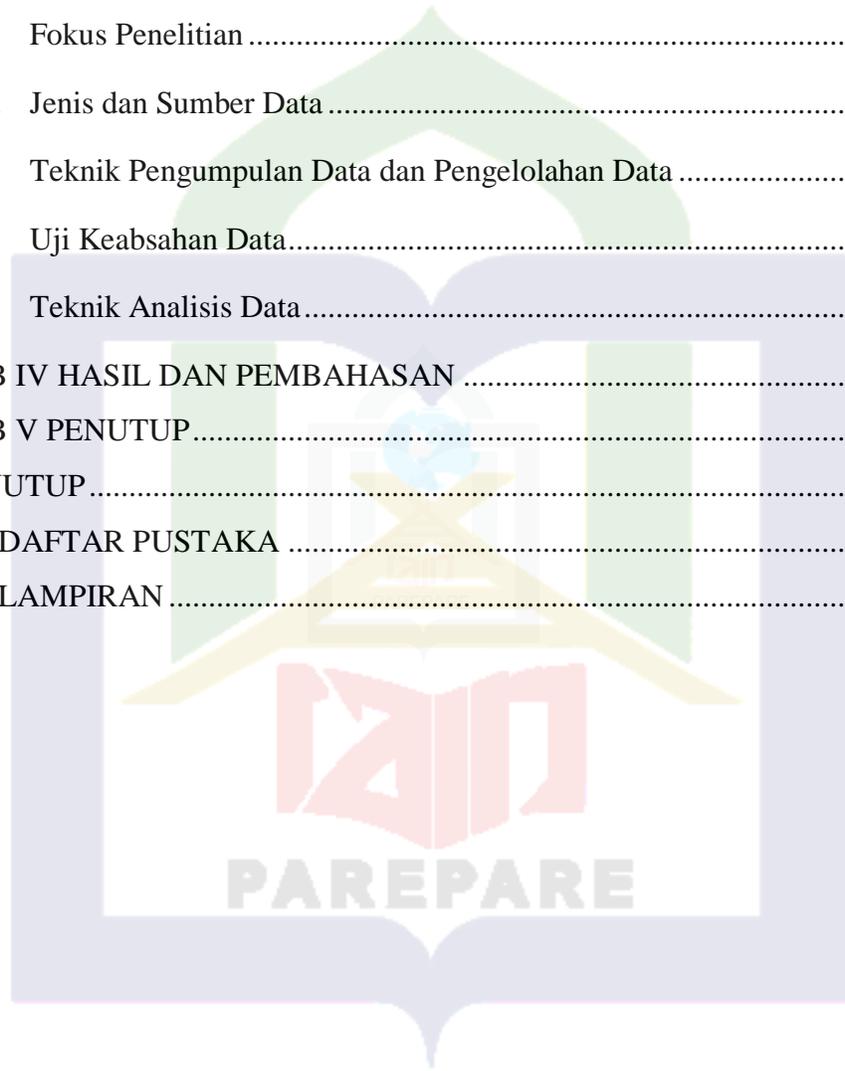
Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa: 1). Pemasaran produk pembiayaan yang dilakukan oleh *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru adalah melakukan sosialisasi, *advertensi* atau pengiklanan di sosial media, dan personal selling dengan *door to door*. 2). Proses pembiayaan yang dilakukan *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru meliputi pengumpulan data, pemeriksaan berkas, wawancara, *On The Spot*, pengimputan berkas ke sistem, penandatanganan akad, pencairan, dan monitoring. 3). Hasil pencapaian pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru pada tahun 2022 telah tercapai melampaui target posisi *outstanding* yakni pencapaian 126.388.000.000 dengan target 100.000.000.000. Hal tersebut dipengaruhi oleh kinerja dari *Account Officer* dalam memasarkan produk pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

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

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Tinjauan Peneleitian Relevan.....	9
B. TINJAUAN TEORITIS.....	12
1. Bank Syariah.....	12
2. Pembiayaan.....	14
3. Account Officer.....	21
4. Pemasaran.....	35
C. KERANGKA KONSEPTUAL.....	38
1. Peran.....	38
2. Account Officer.....	39
3. Pembiayaan.....	40

D. KERANGKA PIKIR .....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
C. Fokus Penelitian .....	44
D. Jenis dan Sumber Data .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	46
F. Uji Keabsahan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	52
BAB V PENUTUP.....	68
PENUTUP .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN .....	71



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	40



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data portofolio Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru 2021-2022	4
4.1	Posisi Outstanding Pembiayaan Bank Syariah Indonesia Kcp Barru Tahun 2022	57



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare	72
2	Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru	73
3	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Syariah Indonesia KCP Barru	74
4	Pedoman Wawancara	75
5	Surat Keterangan Wawancara	78
6	Transkrip Wawancara	84
7	Dokumentasi Wawancara	93
8	Dokumentasi Sosialisasi Bank Syariah Indonesia KCP Barru.	99
9	Biodata Penulis	101

## PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ṣa</i>	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ḥa</i>	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Dhal</i>	Dh	De dan Ha
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	N	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Ṣad</i>	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	<i>Ḍad</i>	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	<i>Ṭa</i>	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	<i>Ẓa</i>	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	<i>'Ain</i>	'	Koma Terbalik Keatas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef

ق	<i>Qof</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
هـ	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

*Hamzah* (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak ditengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (')

## 2. Vokal

Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai	a dan i
أُو	<i>Fathah dan Wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

حَوْلَ : *hauula*

### 3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ/آ	<i>Fathah dan Alif</i> atau <i>Ya</i>	Ā	a dan garis diatas
إِ/ي	<i>Kasrah dan Ya</i>	Ī	i dan garis diatas
أُ/و	<i>Dammah dan Wau</i>	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : *Māta*

رَمَى : *Ramā*

قِيلَ : *Qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Raudah al-jannah* atau *Raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fādilah* atau *Al-madīnatul fādilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعْمٌ : *Nu'ima*

عُدُوٌّ : *'Aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan

seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشَّمْسُ	:	<i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	:	<i>al-zalzalalah</i> (bukan <i>az-zalzalalah</i> )
الْفَلْسَفَةُ	:	<i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	:	<i>al-biladu</i>

### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta'muruna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-naun ' </i>
شَيْءٌ	:	<i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	:	<i>umirtu</i>

### 8. Kata arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fi zilal al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*



*Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)*

## 11. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

Swt	=	<i>subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw	=	<i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallam</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjanganannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata "edotor" berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. :: "dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan" (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. ("dan kawan-kawan") yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. :: Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj :: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya
- Vol. Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.
- No. Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas pokok bank adalah memberikan pembiayaan, atau menyediakan fasilitas pendanaan untuk memenuhi kebutuhan pihak yang termasuk dalam golongan kekurangan dana (*deficit unit*). Berdasarkan UU No 21 Tahun 2008 Pasal 1, 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 untuk melunasi barangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan sejumlah bunga, imbalan, atau pembagian hasil.<sup>1</sup>

Pembiayaan adalah suatu proses mulai dari analisis kelayakan pembiayaan sampai kepada realisasinya. Namun realisasi pembiayaan bukanlah tahap akhir dari proses pembiayaan. Setelah realisasi pembiayaan maka Bank Syariah perlu melakukan pemantauan dan pengawasan pembiayaan, Karena dalam jangka waktu pembiayaan tidak mustahil terjadi pembiayaan bermasalah dikarenakan beberapa alasan.<sup>2</sup>

Tujuan pembiayaan adalah mencari keuntungan dengan mengharapkan suatu nilai tambah atau menghasilkan laba yang diinginkan, Membantu pemerintah dalam upaya peningkatan pembangunan diberbagai sektor, terutama sektor usaha yang

---

<sup>1</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar 1945, No 21 Tahun 2008 Pasal 1.*

<sup>2</sup> Trisandini Prasastinah Usanti, 'Pengelolaan Risiko Pembiayaan Di Bank Syariah', *Jurnal Hukum*, 3.2 (2012), 412.

nyata. Usaha berkembang akan meningkatkan penerima pajak, memperluas lapangan kerja,



meningkatkan jumlah barang dan jasa. Serta membantu usaha nasabah. pembiayaan yang dikucurkan lembaga keuangan diharapkan dapat meningkatkan usaha dan pendapatan masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam hal ini pihak lembaga keuangan dapat menjadi sarana bagi para nasabah untuk mendapatkan modal yang diinginkan.<sup>3</sup>

Bank Syariah Indonesia KCP Barru merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mempunyai berbagai produk pembiayaan. Bank Syariah Indonesia KCP Barru selalu berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui fasilitas pelayanan yang dimilikinya.

Pada setiap pemberian pembiayaan melibatkan *Account Officer*. *Account Officer* adalah istilah yang diberikan kepada pegawai (staf) bank yang bertugas menangani nasabah yang menggunakan fasilitas kredit dari bank tersebut. *Account Officer* merupakan petugas yang melakukan pemasaran pembiayaan, kemudian melakukan proses dari permohonan pembiayaan sampai ter realisasikannya sebuah pembiayaan.

Seorang *Account Officer* memulai dengan membuat perencanaan, usaha apa yang layak dibiayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaannya, kemudian *Account Officer* melakukan kunjungan ke usaha calon nasabah, melakukan wawancara, menggali apa yang dibutuhkan oleh calon nasabah sehingga dapat membuat keputusan. *Account Officer* juga melakukan probing agar kebutuhan pinjaman sesuai dengan keperluan nasabah.

---

<sup>3</sup> Nurnasrin and P. Adiyes Putra, *Bank Syariah, Manajemen Pembiayaan* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus Publishing and Printing, 2018).

*Account Officer* juga menjadi konsultan, karena bagi nasabah kecil, mereka sering bercerita, menunjukkan bon-bon, bukti penjualan atau pesanan, tapi tidak bisa membuat laporan keuangan. Dalam hal ini *Account Officer* memandu nasabahnya agar dapat membuat neraca perkiraan usaha nasabah, dan juga *cash flow* kemampuan membayarnya. Seorang *Account officer* juga harus berlaku sensitif, maksudnya dapat tegas kepada nasabah, apakah nasabah mengatakan yang sebenarnya atau tidak. Kemudian *Account officer* mengusulkan dalam bentuk memorandum analisis pembiayaan kepada atasannya, dan atasan akan meneruskan kepada komite pembiayaan (*loan comitte*) untuk mendapat keputusan berupa persetujuan atau penolakan.<sup>4</sup>

Pada setiap pemberian pembiayaan melibatkan *Account Officer* yang memproses dari awal hingga akhir. Seorang *Account Officer* melakukan beberapa pertimbangan dalam memberikan pembiayaan, seperti persyaratan pembiayaan 5 C yang terdiri dari bagaimana karakter nasabah (*character*), kapasitas melunasi pembiayaan (*capacity*), kemampuan modal yang dimiliki nasabah (*capital*), jaminan yang dimiliki nasabah untuk risiko pembiayaan (*collateral*), dan kondisi ekonomi saat ini yang mempengaruhi usaha nasabah (*condition of economic*).<sup>5</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Windika Anggraeni Ningsih yang berjudul Analisis Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Produk Pembiayaan Murabah di KSPPS Nurrohmah Al Barokah Buayan Menunjukkan peran *Account*

---

<sup>4</sup> Suparwi, 'Optimalisasi Interpersonal Communication Account Officer Dalam Meningkatkan Volume Nasabah Pada Perbankan', *Journal of Sharia Economic Law*, 1.1 (2018), 47.

<sup>5</sup> Trisadini Prasastinah Usanti, 'Pengelolaan Risiko Pembiayaan Di Bank Syariah', *Jurnal Hukum*, 3.2 (2012), 412.

*officer* adalah mengelolah account, mengelolah produk, mengelolah kredit.<sup>6</sup> Dilihat dari hasil penelitian tersebut membahas tentang bagaimana *account officer* berperan dalam peningkatan pembiayaan dalam mengelolah produk namun belum menjalankan bagaimana pemasaran produk yang dilakukan oleh *account officer* untuk meningkatkan pembiayaan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru, portofolio pembiayaan adalah jumlah outstanding keseluruhan nasabah yang mendapatkan fasilitas pembiayaan. Terdapat 2 jenis pembiayaan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru yaitu: Pawning (PWG), dan Counsumer Banking (CFG). Adapun data portofolio pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP barru sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Data Portofolio Bank Syariah Indonesia KCP Barru 2021-2022**

No	Unit Kerja	Posisi	
		31-Desember-2021	31-Desember-2022
1	MBG	337	350
	Non KUR	337	350
2	PWG	2,745	3,468
	Cicil Emas	674	738
	Gadai	2,071	2,729
3	CFG	103,796	122,570
	CF1	5,426	5,902

<sup>6</sup> Windika Anggraeni Ningsih, “Analisis Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Produk Pembiayaan Murabahah di KSPPS Nurrohmah Al Barokah Buayan”, (Skripsi : IAINU Kebumen 2021).

Griya	2,582	3,289
• Griya Non Program	1,854	2,006
• Pby Pegawai(Griya)	1,153	1,283
Oto	2,165	2,613
CF2	90,616	116,353
Mitraguna & Others	51,751	69,867
• Mitraguna	51,751	69,867
Pensiun	38,865	46,801
Total Retail	106,878	126,388

**Sumber : Bank Syariah Indonesia KCP Barru**

Dilihat dari data diatas pembiayaan pada Bank Syariah Indoensia KCP Barru mengalami peningkatan, Adanya peningkatan ini tidak lepas dari *Account Officer* yang menjalankan perannya dengan baik dalam pembiayaan, namun Bank Syariah Indonesia KCP Barru masih menghadapi beberapa kendala yang timbul dari kalangan masyarakat dimana mereka kurang memahami pembiayaan yang ada di perbankan syariah, minimnya pengetahuan masyarakat terhadap pembiayaan menjadi faktor penyebab kurangnya pemanfaatan pembiayaan pada lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul peran *Account Officer* dalam meningkatkan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, bahwa yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemasaran produk pembiayaan yang dilakukan *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
2. Bagaimana proses yang dilakukan *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan calon nasabah?
3. Bagaimana hasil pencapaian pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pemasaran produk pembiayaan yang dilakukan *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru.
2. Untuk mengetahui proses yang dilakukan *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan calon nasabah.
3. Untuk mengetahui hasil pencapaian pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, di harapkan agar dapat menambah wawasan dan juga ilmu pengetahuann tentang peran *Account Officer* dalam meningkatkan pembiayaan.

## 2. Manfaat Praktisi

Secara praktisi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan kepada praktisi, masyarakat serta dapat di mengerti dan dipahami akan peran *Account Officer* dalam meningkatkan pembiayaan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Peneleitian Relevan

Penelitian relevan merupakan penelitian yang menjadi bahan acuan dan bahan untuk menambah dan memperkaya bahan kajian. Adapun beberapa penelitian yang relevan yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mitha Arumi Ayuningsih yang berjudul “Analisis Strategi Pelaksanaan kinerja *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan KPR BTN Syariah KCP Madiun”<sup>7</sup>. Penelitian ini membahas penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dalam pembiayaan KPR. Dan cara *Account officer* memperdalam teori pemecahan kasus, mengambil keputusan dan kebijakan secara tepat dalam pembiayaan agar pembiayaan dapat meningkat. Persamaan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti *account officer* dalam meningkatkan pembiayaan sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya hanya berfokus pada strategi kinerja *account officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR, sedangkan dalam penelitian ini membahas peran *Account Officer* dalam meningkatkan semua jenis pembiayaan yang ada di tempat penelitian.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Dhona yang berjudul “Peranan *Account Officer (AO)* Bank Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah di Masa

---

<sup>7</sup> Mitha Arumi Ayuningsih, ‘Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan KPR BTN Syariah KCP Madiun’ (IAIN Ponorogo, 2020).

Covid 19 (Studi Kasus BTN Syariah Bukittinggi)”<sup>8</sup>. Hasil penelitiannya membahas pelayanan *Account Officer* serta perbedaan standar pelayanan *Account Officer* terhadap nasabah di masa Covid-19. Persamaan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti peran *account officer*, sedangkan perbedaan peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah, peran *account officer* terhadap pelayanan nasabah dimasa covid19 dengan peran *account officer* dalam meningkatkan pembiayaan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nasrullah dengan judul “Pengaruh Account Officer Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada Koperasi Serba Usaha Ubasyada Ciputat”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Account Officer* Berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan pembiayaan murabahah pada KSU Ubasyada Ciputat. Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang adalah sama-sama meneliti *account officer*, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu dilakukan dengan metode kuantitatif sedangkan penelitian sekarang dengan metode kualitatif<sup>9</sup>.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Syawal dengan judul “Analisa Penerapan Prinsip 5C Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah (Studi Pada Kantor Pusat PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh).<sup>10</sup> Hasil

---

<sup>8</sup> Rahma Dhona, ‘Peranan Account Officer(AO) Terhadap Pelayanan Nasabah Di Masa Covid19 (Studi Kasus BTN Syariah Bukittinggi)’ (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, 2020).

<sup>9</sup> Nasrullah, ‘Pengaruh Account Officer Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada Koperasi Serba Usaha Ubasyada Ciputat’ (Unuversitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013).

<sup>10</sup> Muhammad Syawal, ‘Analisa Penerapan Prinsip 5C Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah Di PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh’ (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

penelitian ini menunjukkan bahwa PT BPRS Hikmah Wakilah sudah menerapkan prinsip 5 C dengan sesuai dengan prosedur SOP dan persyaratan yang telah ditetapkan. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menerapkan prinsip kehati-hatian, salah satunya dengan melakukan analisa prinsip 5C yang dilakukan oleh *Account Officer*, sedangkan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang yaitu penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisa penerapan 5C dalam meminimalisir risiko pembiayaan murabahah, dan kendala-kendala apa saja yang terjadi penyebab terjadinya risiko, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa peran *account officer* dalam meningkatkan pembiayaan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Alfi Ardiana dengan judul “Strategi dan Peran *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo Kediri.”<sup>11</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *account officer* dalam menentukan kelayakan pengajuan adalah melakukan pemasaran program simpanan dan pembiayaan syariah serta melakukan analisis pembiayaan dan melakukan edukasi. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas tentang tugas atau peran *account officer* pada pembiayaan, Adapun perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah penelitian terdahulu bertujuan mengedukasi dalam melakukan pemasaran program simpanan yang dilakukan, sedangkan penelitian sekarang bertujuan untuk membahas peran *account officer* dalam meningkatkan pembiayaan.

---

<sup>11</sup> Alfi Ardiana, ‘Strategi Dan Peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Di BTM Surya Abadi Cabang Mojo Kediri’ (IAIN Tulungagung, 2018).

## B. TINJAUAN TEORITIS

### 1. Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah.<sup>12</sup>

Sudarno berpendapat bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.

#### a. Prinsip-prinsip bank syariah

Dalam menjalankan operasionalnya bank syariah menganut prinsip-prinsip yang berdasarkan kepada:

- 1) Keadilan, pada prinsip keadilan bank syariah membagi keuntungan berdasarkan penjualan *riilyang* sesuai dengan kontribusi maupun resiko masing-masing pada pihak sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.
- 2) Kemitraan, prinsip kemitraan artinya hubungan antara bank syariah sebagai lembaga keuangan dengan nasabah (pengguna nasabah) maupun nasabah investor sejajar yaitu sebagai mitra usaha yang sangat bersinergi dalam menghasilkan keuntungan.

---

<sup>12</sup> Republik Indonesia, *Undang-undang Dasar 1954*, No 21 Tahun 2008 Pasal 1

- 3) Transparansi, pada prinsip ini, bank syariah secara terbuka memperlihatkan laporan keuangan kepada nasabah agar nasabah investor dapat melihat dan mengetahui dananya.
- 4) Universal, prinsip universal artinya bank syariah tidak membeda-bedakan agama, ras, suku, dan golongan masyarakat sesuai prinsip Islam yaitu rahmatan lil alamin.

#### b. Tujuan Bank Syariah

Tujuan didirikannya bank syariah adalah:

- 1) Sebagai penyedia lembaga keuangan perbankan atau sarana dalam meningkatkan kualitas kebutuhan ekonomi untuk masyarakat banyak.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam hal pembangunan ekonomi terutama dalam bidang ekonomi.
- 3) Sebagai lembaga yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat islam yaitu enggan berhubungan dengan bank yang menerapkan bunga atau dalam islam disebut dengan riba.
- 4) Berkembangnya suatu lembaga dan sistem perbankan yang sehat dapat dilihat berdasarkan keadilan dan efesiensi, yang ada pada akhirnya bias meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga dapat mengalahkan usaha-usaha ekonomi masyarakat.
- 5) Mengajarkan masyarakat bagaimana cara berfikir ekonomis dan berbisnis dalam hal meningkatkan kualitas hidup mereka.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Muhammad Firdaus, *Konsep Dan Implementasi Bank Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2017).

## 2. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan dana simpanan dari masyarakat yang mempercayakannya kepada bank, selanjutnya disalurkan oleh Bank pada masyarakat lainnya yang membutuhkan dana. Simpanan dana dari masyarakat dapat berbentuk deposito, rekening giro, atau tabungan sehingga bank dapat menghimpunkan dan mengelolanya.<sup>14</sup>

### a. Jenis-jenis pembiayaan

Berdasarkan jenisnya, pembiayaan dapat digolongkan menjadi beberapa jenis, diantaranya:

#### 1) Jenis pembiayaan menurut tujuan penggunaan

Menurut tujuan penggunaan, pembiayaan dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yakni pembiayaan konsumtif dan pembiayaan komersial.

a) Pembiayaan Konsumtif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk keperluan atau konsumsi, baik konsumsi pribadi, perusahaan, umum, maupun konsumsi pemerintah. Contoh pembiayaan konsumtif misalnya pembelian rumah tinggal, pembelian mobil pribadi/dinas, pembelian peralatan rumah tangga dll.

b) Pembiayaan komersial, yaitu pembiayaan yang diberikan dengan tujuan penggunaannya untuk pengembangan usaha tertentu.

Jenis pembiayaan komersial dapat digolongkan menjadi 2 yaitu pembiayaan modal kerja dan pembiayaan investasi.

---

<sup>14</sup> Wayangsawidjaya, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia, 2012).

- (1) Pembiayaan Modal Kerja, yaitu pembiayaan yang kegunaannya sebagai modal kerja usaha tertentu, misalnya pembiayaan digunakan untuk pembelian bahan baku, barang dagangan, biaya eksploitasi barang modal, biaya-biaya produksi, dll.
- (2) Pembiayaan investasi, yaitu pembiayaan yang bertujuan sebagai bentuk investasi (jangka menengah dan panjang), misalnya merehabilitasi dan modernisasi, contohnya pembelian peralatan produksi dengan model baru yang lebih canggih atau kapasitas yang lebih besar. Perluasan usaha contohnya membuka cabang atau pabrik baru di tempat lain.<sup>15</sup>

## 2) Jenis Pembiayaan Menurut Jangka Waktu

Pembiayaan menurut jangka waktu terdiri atas:

- a) Pembiayaan jangka pendek, yaitu fasilitas pembiayaan dengan tenggang waktu pelunasan kepada bank tidak lebih dari satu tahun, pembiayaan jenis ini umumnya berupa pembiayaan modal kerja untuk perdagangan, industry, dan sector lainnya.
- b) Pembiayaan jangka menengah, yaitu pembiayaan dengan tenggang waktu pelunasannya lebih dari satu tahun sampai dengan tiga tahun. Contohnya pembiayaan untuk pembelian kendaraan, pembiayaan modal kerja untuk konstruksi.

---

<sup>15</sup> Nurnasrina and Adiyes Putra, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus Publishing and Printing, 2018).

- c) Pembiayaan jangka panjang, yaitu fasilitas pembiayaan yang tenggang waktu pembayarannya diberikan lebih dari tiga tahun. Contohnya pembiayaan untuk pembangunan pabrik besar, jalan tol, bandara besar, dll.<sup>16</sup>

b. Produk Pembiayaan Bank Syariah

a) Murabahah

Murabahah adalah Pembiayaan berdasarkan prinsip Jual beli. Murabahah adalah transaksi jual beli dimana bank bertindak sebagai penjual sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual dan harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan tertentu. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan syariah, murabahah lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan. Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh. Contohnya pembelian kendaraan.<sup>17</sup>

Pembiayaan murabahah merujuk pada fatwa DSN NO:04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah yang menetapkan bahwa Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri dan pembelian ini harus sah dan bebas riba, bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga jual senilai harga beli plus keuntungannya. Dalam hal ini bank harus memberitahu secara jujur harga

<sup>16</sup> Andrianto and Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara media, 2019).

<sup>17</sup> Ascarya, *Akad&Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019).

pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan. Kemudian nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati. Adapun ketentuan Murabahah kepada nasabah dalam jual beli ini bank dibolehkan meminta nasabah untuk membayar uang muka saat menandatangani kesepakatan awal, jika nasabah kemudian menolak membeli barang tersebut, biaya riil bank harus dibayar dari uang muka tersebut. Jika nilai uang muka kurang dari kerugian yang harus ditanggung oleh bank, maka bank dapat meminta kembali sisa kerugiannya kepada nasabah. Adapun mengenai jaminan dalam mudharabah yaitu dibolehkan agar nasabah serius dengan pesannya. Dan bank dapat meminta nasabah untuk menyediakan jaminan yang dapat dipegang.<sup>18</sup>

b) Salam

Salam merupakan Pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli dengan pembayaran dilakukan dimuka. Salam adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjual belikan belum ada namun kuantitas, kualitas harga dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti. Bank membayar secara tunai kepada supplier dan barang diserahkan secara tangguh. Ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjualnya kepada rekan nasabah, atau kepada nasabah itu sendiri secara tunai atau cicilan.

Pembiayaan ini merujuk pada Fatwa DSN NO 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam yang menetapkan bahwa

---

<sup>18</sup> Dewan Syariah Nasional MUI, *No Title*.

pembayarannya yaitu alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang, atau manfaat. Dan pembayaran harus dilakukan pada saat kontrak disepakati. Barang yang dijual harus jelas ciri-cirinya dan dapat diakui sebagai hutang, pembeli tidak boleh menukar barang kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan. Dan jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih tinggi, penjual tidak boleh meminta tambahan harga namun jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih rendah, dan pembeli rela menerimanya, maka ia tidak boleh menuntut pengurangan harga (diskon).<sup>19</sup>

c) Istishna

Istishna merupakan pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli dengan pesanan. Produk istishna menyerupai produk salam, namun dalam istishna pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skema istishna dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.<sup>20</sup>

Fatwa tentang Istishna tertuang pada Fatwa DSN NO 06/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Istishna yang menetapkan bahwa Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan. Dalam hal cacat atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, pemesan memiliki hak khiyar (hak untuk memilih) untuk melanjutkan atau membatalkan akad. Tapi jika pesanan sudah dikerjakan sesuai dengan kesepakatan, hukumnya mengikat.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> MUI.

<sup>20</sup> MUI.

d) Ijarah

Ijarah merupakan pembiayaan berdasarkan prinsip sewa-menyewa. Transaksi ijarah adalah transaksi dimana bank menyewakan suatu objek sewa kepada nasabah, dan atas manfaat yang diterima oleh nasabah atas penggunaan obyek sewa yang disewakan tersebut, bank memperoleh ongkos sewa. Pada akhir masa sewa, bank dapat mengalihkan barang yang disewakan kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal ijarah muntahiya bittamlik (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.<sup>22</sup>

Pembiayaan ijarah merujuk pada Fatwa DSN NO 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan Ijarah, yang menjelaskan bahwa objek ijarah adalah manfaat dari barang dan/atau jasa. Kewajiban LKS dalam akad ijarah yaitu menyediakan barang yang disewakan atau jasa yang diberikan. Kewajiban nasabah sebagai penerima manfaat barang atau jasa yaitu membayar sewa atau upah yang bertanggung jawab untuk menjaga keutuhan barang serta menggunakannya sesuai akad(kontrak).<sup>23</sup>

e) Mudharabah

Mudharabah merupakan produk pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil. Pada dasarnya, penyaluran dana dengan skema mudharabah sama dengan penghimpun dana. Dalam transaksi penghimpunan, bank adalah mudharib (pengelola dana), sedangkan nasabah

---

<sup>22</sup> Ascarya, *Akad&Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

<sup>23</sup> MUI.

penabung/deposan adalah shahibul maal (pemilik dana). Akan tetapi, pada transaksi penyaluran dana dalam skema mudharabah, bank bertindak sebagai shahibul maal, sedangkan nasabah yang menerima pembiayaan bertindak sebagai pengelola dana.<sup>24</sup>

Pembiayaan Mudharabah merujuk pada Fatwa DSN NO 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Mudharabah bahwa Pada prinsipnya dalam pembiayaan mudharabah tidak ada jaminan, namun agar mudharib tidak melakukan penyimpangan, LKS dapat meminta jaminan dari mudharib atau pihak ketiga. Jangka waktu usaha, tatacara pengembalian dana, dan pembagian keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak (LKS dengan pengusaha). Jumlah dana pembiayaan harus dinyatakan dengan jelas dalam bentuk tunai dan bukan piutang.<sup>25</sup>

f) Musyarakah

Musyarakah merupakan produk pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil. Musyarakah adalah perkongsian dua pihak atau lebih dalam suatu proyek dimana masing-masing pihak berhak atas segala sesuatu keuntungan dan bertanggung jawab akan segala kerugian yang terjadi sesuai dengan penyertaannya masing-masing. Nasabah bertindak sebagai pengelola usaha dan bank sebagai mitra usaha dapat ikut serta dalam pengelolaan usaha sesuai dengan tugas dan wewenang yang disepakati. Pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai atau barang.

Pembiayaan Musyarakah tertuang pada Fatwa DSN NO 08/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Musyarakah yang menjelaskan

---

<sup>24</sup> Rizal Yaya, *Akutansi Perbankan Syariah* (Jakarta: Selembah Empat, 2017).

<sup>25</sup> MUI.

bahwa pernyataan ijab dan qabul harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak(akad), dengan memperhatikan beberapa hal, yaitu penawaran dan penerimaan harus secara eksplisit menunjukkan tujuan kontrak(akad), penerimaan dari penawaran dilakukan pada saat kontrak, dan akad dituangkan secara tertulis melalui korespondensi, atau dengan cara komunikasi modern.<sup>26</sup>

### 3. Account Officer

*Account officer* berasal dari bahasa inggris yaitu *account* artinya menghitung, dan *Officer* artinya pegawai. *Account Officer* ialah istilah yang digunakan untuk pegawai bank yang tugasnya melayani nasabah yang menggunakan pinjaman bank.<sup>27</sup>

*Account Officer* merupakan unit yang bertanggung jawab dalam memasarkan produk dan jasa bank, menganalisis data yang diterima dari calon debitur, dan selanjutnya mengajukan usul untuk diterima atau ditolaknya permohonan pembiayaan, serta membina hubungan bisnis yang saling menguntungkan dengan nasabah. *Account Officer* adalah seseorang 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

---

<sup>26</sup> MUI.

<sup>27</sup> Rafika Hayati Dalimunthe and Nurul Inayah, 'Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Sumut KC Syariah Medan', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2.1 (2022), 355.

yang diajukan oleh calon debitur maupun debitur layak untuk diberikan pembiayaan.<sup>28</sup>

*Account officer* merupakan karyawan yang bertugas untuk mencari nasabah yang layak sesuai dengan kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.<sup>29</sup>

#### a. Pelayanan Account Officer

Pelayanan merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya.

*Account officer* menawarkan produk dengan tujuan untuk memberikan informasi tentang produk kepada calon nasabah. Dalam memberikan pelayanan yang baik maka ciri-ciri pelayanan harus diikuti oleh *account officer* sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan/ *account officer* yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 4) Mampu berkomunikasi.
- 5) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal sampai akhir.
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.
- 9) Mampu menjaga kerahasiaan nasabah.
- 10) Mengutamakan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadi.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: Alex media Komputindo, 2013).

<sup>29</sup> Ega Sri Dini, 'Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Account Officer Kredit Komersial Bank BRI Sumatera Barat', *Economica Journal Of Economic and Education*, 2.1 (2018), 60.

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

(1) *Tangible* (bukti langsung)

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

(2) *Reability*(kehandalan)

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

(3) *Responsiveness* (daya tanggap)

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

(4) *Assurance* (jaminan)

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

(5) Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan serta kemauan nasabah.<sup>31</sup>

b. Syarat Menjadi Seorang *Account Officer*

<sup>30</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010).

<sup>31</sup> Joffie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (Jakarta: Intermedia, 2014).

*Account Officer* bank merupakan ujung tombak bisnis bank yang bergerak dalam bidang penyaluran pembiayaan.

1) Syarat Kecakapan Umum

*Memiliki jaringan yang luas*, maksudnya adalah memiliki sumber data yang baik sehingga tidak akan mengalami kesulitan untuk memasarkan produk pembiayaan.

*Memiliki pengetahuan umum yang memadai*, Hal ini bisa saja nasabah mengajukan pembiayaan yang sama sekali *account officer* tidak mengetahui bisnis nasabah, *account officer* harus mencari prospek bisnis nasabah sehingga kerjasama pembiayaan akan saling menguntungkan.

*Memiliki mental baja*, maksudnya karena tugas *account officer* adalah sangat beresiko, memanggul untung-rugi sebuah bak, tentu saja mental kuat harus dimiliki.

2) Syarat kecakapan khusus

*Analisis yang baik*, Memang tugas utama *account officer* selain memasarkan produk pembiayaan, ketajaman analisis seorang *account officer* juga akan sangat membantu bank memperoleh nasabah yang baik. Sehingga keuntungan bank meningkat dan otomatis bank sebagai penyalur dana masyarakat (nasabah), nasabah memperoleh bagi hasil yang bagus.

*Mau meningkatkan kemampuan dan pengetahuan*, karena bisa jadi *account officer* akan menemukan banyak bisnis yang belum dikuasai, inilah keunggulan *account officer* bisa belajar banyak tentang bisnis.

*Mencari nasabah*, proses awal seorang *account officer* menganalisa adalah dari nasabah yang mengajukan. Biasanya nasabah yang baik adalah yang dicari, maksudnya carilah nasabah bukan menunggu nasabah bank.<sup>32</sup>

### c. Peran *Account Officer*

Pada setiap pemberian pembiayaan, *Account Officer* memiliki peran dari proses awal hingga akhir pembiayaan tersebut. Adapun peran *Account Officer* dalam pembiayaan sebagai berikut:

- a. Permohonan pembiayaan, merupakan tahap awal dari proses pembiayaan. Dalam tahap ini *account officer* berperan menangani permohonan pembiayaan calon nasabah yang dapat dilakukan secara tertulis atau lisan. Inisiatif pengajuan pembiayaan biasanya datang dari nasabah yang kekurangan modal. Tidak mesti dari nasabah, tetapi juga dapat muncul dari *officer* bank.

Hal-hal yang dijadikan acuan oleh *account officer* untuk menindak lanjuti sebuah permohonan pembiayaan antara lain:

- 1) *Trend* Usaha
- 2) Peluang bisnis
- 3) Reputasi bisnis perusahaan atau perorangan
- 4) Reputasi manajemen

Apabila sebuah permohonan pembiayaan dapat ditindak lanjuti, maka dapat diteruskan dengan pengumpulan data dan *investigasi*.

---

<sup>32</sup> Iis Sholihat and Romi Susanto, 'Peranan Account Officer Pada PT.BPR Ganto Nagari 1945 Lubuk Alung', 2019.

Namun apabila permohonan pembiayaan ditolak, maka harus segera dilakukan secara tertulis maupun lisan untuk efisiensi waktu.

b. Pengumpulan Data dan *Investigasi*.

Bila permohonan pembiayaan dinilai layak untuk diproses, maka *account officer* melakukan pengumpulan data calon nasabah. Data yang diperlukan oleh *account officer* didasari pada kebutuhan dan tujuan pembiayaan. Adapun data yang diperlukan dalam pembiayaan

Konsumtif antara lain:

1. Kartu identitas calon nasabah
2. Kartu identitas suami/istri
3. Kartu keluarga dan surat nikah
4. Slip gaji terakhir
5. Surat-surat referensi dari kantor tempat bekerja atau SK pengangkatan untuk PNS
6. Salinan rekening bank tiga bulan terakhir
7. Salinan tagihan rekening listrik dan telepon
8. Data obyek pembiayaan
9. Data jaminan

Sedangkan dalam pembiayaan produktif data-data yang dibutuhkan adalah data -data yang dapat menggambarkan kemampuan usaha calon nasabah untuk membayar pembiayaan yang telah diterima. Data-data yang diperlukan dalam pembiayaan produktif antara lain:

- 1) Untuk calon nasabah perorangan:

- a) Legalitas usaha
- b) Kartu identitas calon nasabah
- c) Kartu identitas suami/istri
- d) Kartu keluarga dan surat nikah
- e) Laporan keuangan dua tahun terakhir
- f) Past *performance* satu tahun terakhir
- g) *Bisnis plan*
- h) Data obyek pembiayaan
- i) Data jaminan

2) Untuk calon nasabah berbadan hukum:

- a) Akte pendirian usaha
- b) Legalitas usaha
- c) Identitas pengurus
- d) Laporan keuangan dua tahun terakhir
- e) Past *performance* satu tahun terakhir
- f) *Bisnis plan*
- g) Data obyek pembiayaan
- h) Data jaminan<sup>33</sup>

c. Wawancara

Merupakan tahap penyidikan yang dilakukan oleh *account officer* kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam untuk meyakinkan apakah berkas-berkas tersebut sesuai

---

<sup>33</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi revi (Rajawali Pers, 2014).

dan lengkap seperti apa yang bank inginkan. Wawancara ini juga untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan debitur sebenarnya.

d. *On The Spot*

Merupakan kegiatan pemeriksaan kelapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Pada tahap ini *account officer* meninjau secara langsung kelapangan objek yang dijadikan jaminan.

e. Analisis pembiayaan

Analisis pembiayaan merupakan suatu proses analisis yang dilakukan oleh bank syariah untuk menilai suatu permohonan pembiayaan yang telah diajukan oleh calon nasabah. Dengan melakukan analisis pembiayaan, bank syariah akan memperoleh keyakinan bahwa permohonan pembiayaan calon nasabah layak (*feasible*). Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui/menolak permohonan pembiayaan.

Dalam melakukan evaluasi permintaan pembiayaan, seorang analisis pembiayaan akan meneliti berbagai faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi kemampuan dan kesediaan calon nasabah untuk memenuhi kewajibannya kepada bank.

Analisis pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah sebelum mengambil keputusan pembiayaan bertujuan untuk

menghindari resiko kerugian, memudahkan perencanaan, memudahkan pengawasan, dan memudahkan pengendalian.<sup>34</sup>

Seorang *account officer* harus memahami dan mengetahui aspek-aspek dalam analisis kelayakan pembiayaan calon nasabahnya yang meliputi:

1. Aspek hukum, yang dinilai dalam aspek ini adalah tentang legalitas badan usaha serta izin-izin yang dimiliki perusahaan yang mengajukan kredit.
2. Aspek pasar dan pemasaran, dalam aspek ini merupakan penilaian tentang besar kecilnya permintaan terhadap produk yang akan dihasilkan sekarang dan dimasa yang akan datang, hal-hal yang perlu diteliti dalam aspek ini adalah:
  - a. Hasil penjualan atau produksi minimal tiga bulan yang lalu.
  - b. Rencana penjualan dan produksi minimal tiga bulan yang akan datang.
  - c. Peta kekuatan pesaing yang ada seperti market share yang diketahui.
  - d. Prospek produk secara keseluruhan.
3. Aspek keuangan, aspek yang dinilai adalah sumber-sumber dana yang dimiliki untuk membiayai usahanya dan bagaimana penggunaan dana tersebut. Dari laporan keuangan akan terlihat pendapatan dan biaya-biaya sehingga dapat dinilai layak atau tidak usaha tersebut, termasuk keuntungan yang diharapkan.

---

<sup>34</sup> Kasmir and Jafar, *Studi Kelayakan Bisnis Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

4. Aspek teknis atau operasi, aspek ini membahas masalah yang berkaitan dengan produksi, lokasi dan *lay out*. Seperti kapasitas mesin yang digunakan untuk produksi, masalah lokasi usaha seperti kantor pusat, cabang, atau pergudangan.
5. Aspek manajemen, aspek ini digunakan untuk menilai struktur organisasi perusahaan, sumber daya manusia yang dimiliki, serta latar belakang pendidikan dan pengalaman sumber daya manusianya.
6. Aspek social ekonomi, aspek ini merupakan analisis dampak yang ditimbulkan akibat adanya proyek terhadap perekonomian masyarakat dan social masyarakat secara umum.
7. Aspek AMDAL, atau Analisis Mengenai Dampak Lingkungan, analisis ini dilakukan secara mendalam sebelum pinjaman tersebut disalurkan, sehingga proyek yang dibiayai tidak akan menimbulkan pencemaran baik darat, air, maupun udara.<sup>35</sup>

Prinsip dasar dalam analisis pembiayaan dapat dilakukan dengan berbagai metode sesuai dengan kebijakan bank. Metode yang sering digunakan adalah metode analisis 5 C yaitu menyangkut: *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition*.

a) *Character* (Watak)

Yaitu sifat atau karakter nasabah pengambil pinjaman. Artinya, *account officer* harus mencari tahu sifat-sifat dari calon

---

<sup>35</sup> Claudio Yosia Tumbel, *Aspek-Aspek Penilaian Dalam Pemberian Kredit Bank* (Lex Privatum, 2015).

debitur. Hal ini terutama berhubungan dengan kamauan dari calon debitur untuk melakukan kewajiban-kewajibannya. Kriteria yang terdapat pada *character* adalah melihat kepribadiannya secara langsung, melakukan wawancara kepada tetangga terdekat.

b) *Capacity* (Kapasitas)

Yaitu kemampuan nasabah untuk menjalankan usaha dan mengembalikan pinjaman yang diambil. Pada analisis ini bank berusaha mengetahui kemampuan manajemen mengoperasikan perusahaannya sehingga dapat memenuhi segala kewajibannya kepada bank secara rutin dan pada saat jatuh tempo. Kriteria yang terdapat pada *capacity* adalah laporan keuangan atau keuntungan yang di dapat.

c) *Capital* (Modal)

Yaitu besarnya modal yang diperlukan peminjam. Pada analisis capital ini meliputi struktur modal disetor, cadangan-cadangan, dan laba ditahan dalam struktur keuangan perusahaan. Penilaian besarnya modal merupakan hal penting mengingat bank hanya sebagai tambahan pembiayaan dan bukan untuk membiayai seluruh modal yang diperlukan. Semakin besar modal sendiri dalam perusahaan, maka semakin meningkat keyakinan bank dalam memberikan pembiayaan.

d) *Condition of economic* (Kondisi)

Yaitu keadaan usaha atau nasaba prospek atau tidak. Kondisi ekonomi yang perlu diperhatikan mencakup aspek pemasaran, teknis produksi, dan peraturan pemerintah.

e) *Colletelar* (Jaminan)

Yaitu jaminan yang telah dimiliki yang diberikan peminjam kepada bank. Penilaian ini meliputi penilaian terhadap jaminan yang diberikan debitur sebagai pengaman pembiayaan yang diberikan bank.<sup>36</sup>

f. Persetujuan

Persetujuan merupakan proses penentuan apakah permohonan pembiayaan disetujui atau tidak disetujui. Proses persetujuan ini juga tergantung pada kebijakan bank yang disebut komite pembiayaan. Tingkat kewenangan Komite Pembiayaan tergantung pada kebijakan yang dilakukan oleh bank. Dalam Komite Pembiayaan ini, *account officer* bank akan mempertahankan proposal bisnisnya dihadapan para Komite Pembiayaan, yang biasanya terdiri dari para senior *officer* yang lebih berpengalaman dalam bisnis dan juga arah kebijakan bank. Komite pembiayaan merupakan tingkat paling akhir persetujuan pembiayaan sebuah proposal pembiayaan, karena hasil akhir dari Komite Pembiayaan berisi penolakan, penundaan, ataupun persetujuan pembiayaan. Dalam komite Pembiayaan akan diperoleh persyaratan-persyaratan tambahan yang harus dipenuhi pada persetujuan suatu proposal pembiayaan. Tambahan persyaratan

---

<sup>36</sup> Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018).

tersebut harus dilakukan secara tertulis dalam proposal pembiayaan, disertai persetujuan anggota Komite Pembiayaan yang bersangkutan.

g. pengumpulan data tambahan

pengumpulan data tambahan sebagai pemenuhan persyaratan merupakan hal terpenting sekaligus merupakan indikasi utama tindak lanjut pencairan biaya.

h. pengikatan

setelah semua persyaratan terpenuhi selanjutnya adalah proses pengikatan jaminan. Pada tahap ini *account officer* melakukan proses akad serta menjelaskan tanggungan nasabah yang akan ditanggung, seperti angsuran yang mampu nasabah angsur dll serta memberikan sertifikat jaminan yang akan dirawat bank. Secara garis besar pengikatan terdiri dari dua macam, yaitu pengikatan bahwa tangan dan pengikatan *notariel*. Pengikatan bahwa tangan adalah penandatanganan akad yang dilakukan antara bank dan nasabah. Sedangkan pengikatan *notariel* adalah proses penandatanganan akad antara bank dan nasabah yang dilaksanakan oleh notaris.

i. Pencairan

Sebelum melakukan pencairan pembiayaan, *account officer* harus melakukan pemeriksaan kembali semua kelengkapan yang harus dipenuhi sesuai disposisi komite pembiayaan pada permohonan pembiayaan. Setelah semua persyaratan terpenuhi, maka *account officer* akan mengajukan kepihak kepala bank untuk melakukan proses pencairan pembiayaan yang biasanya 1 minggu sampai 2

minggu. Dalam pencairan pembiayaan, pihak bank dapat melakukan dengan 2 cara yaitu, dapat dilakukan secara tunai dan transfer ke rekening nasabah yang bersangkutan. Pencairan yang bersifat tunai biasanya dilakukan pada pembiayaan mikro, sedangkan pencairan secara transfer ke rekening nasabah diterapkan untuk pembiayaan makro.

j. *Monitoring*

*Monitoring* adalah proses akhir dari sebuah pembiayaan. *Monitoring* dapat dilakukan dengan memantau realisasi pencapaian target usaha dengan *bisnis plan* yang telah dibuat sebelumnya.

Apabila terjadi tidak tercapainya target, maka *account officer* harus segera melakukan tindakan seperti turun langsung kelapangan menemui nasabah untuk mengetahui permasalahan yang dialami nasabah, kemudian memberikan solusi penyelesaian masalah kepada nasabah, beberapa langkah monitoring yang harus dilakukan antara lain:

- a. Memantau mutasi rekening koran nasabah
- b. Memantau pelunasan angsuran
- c. Melakukan kunjungan rutin ke lokasi usaha nasabah untuk memantau langsung operasional usaha dan perkembangan usaha.

- d. Melakukan pemantauan terhadap perkembangan usaha sejenis melalui media massa atau media lainnya.<sup>37</sup>

#### 4. Pemasaran

##### a. Konsep Pemasaran

Pemasaran merupakan kegiatan utama dari sebuah perusahaan dalam memperkenalkan dan mengkomunikasikan produk dan jasanya kepada konsumen guna mencapai suatu tujuan. Menurut Thamri Abdullah dan Francis Tantri, mereka berdua menyebutkan bahwa pemasaran didefinisikan sebagai sistem total dari kegiatan usaha yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial.<sup>38</sup> Menurut Kotler dan Keller pemasaran adalah sebuah proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Inti dari pemasaran adalah fungsi yang memiliki kontak yang paling besar dengan lingkungan eksternal, padahal perusahaan hanya memiliki kendali yang terbatas terhadap lingkungan eksternal. Oleh karena itu, pemasaran memainkan peranan penting dalam pengembangan strategi. Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan pertukaran nilai dengan yang lain.<sup>39</sup>

Filosofi pemasaran mengalami evolusi dari orientasi internal menuju orientasi eksternal. Artinya pemasaran beralih dari yang semula menekankan

---

<sup>37</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Ziknil Hakim, 2018).

<sup>38</sup> Thamrin Abdullah and Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016).

<sup>39</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008)

(berusaha menjual apa saja yang bisa dibuat) menjadi (berusaha menghasilkan produk atau jasa yang bisa dijual karena dibutuhkan dan diinginkan konsumen). Orientasi internal tercermin dalam konsep produksi, konsep produk, dan konsep penjualan, sedangkan orientasi eksternal direfleksikan dalam konsep pemasaran dan konsep pemasaran sosial. Dengan demikian, setiap konsep memiliki keunikan dan konteks aplikasinya masing-masing.

1) Konsep Produksi

Berkeyakinan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang tersedia di mana-mana dan harganya murah.

2) Konsep Produk

Berpandangan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang memberikan kualitas, kinerja dan fitur inovatif terbaik.

3) Konsep Penjual

Berkeyakinan bahwa konsumen tidak tertarik untuk membeli produk dalam jumlah banyak, jika mereka tidak diyakinkan dan bahkan bila perlu dibujuk.

4) Konsep Pemasaran

Berpandangan bahwa kunci untuk mewujudkan tujuan organisasi terletak pada kemampuan organisasi dalam menciptakan, memberikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan (*customer value*) kepada pasar sasarnya secara efektif dibandingkan pada pesaing.

5) Konsep Pemasaran Sosial

Berkeyakinan bahwa tugas organisasi yaitu menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar sasaran, dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan lebih efisien dibandingkan para pesaing sedemikian rupa sehingga bisa mempertahankan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat. Konsep ini menekankan pentingnya aspek sosial dan etika dalam praktik pemasaran.<sup>40</sup>

b. Strategi pemasaran

Strategi pemasaran adalah suatu logika pemasaran dalam pengambilan keputusan-keputusan tentang biaya pemasaran, bauran pemasaran, alokasi pemasaran dalam hubungan dengan keadaan lingkungan yang diharapkan dan kondisi persaingan.

M. Taufiq Amir mengemukakan strategi pemasaran dalam ‘Manajemen Strategik Suatu Konsep dan Aplikasi’: adalah suatu strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja melalui penggunaan sub strategi seperti *segmentation*, *positioning*, dan *targeting*. Peningkatan layanan purna jual, rancangan penyerahan khusus, dan pengembangan segmen pasar yang baru.<sup>41</sup>

Sofjan Assauri dalam karya bukunya ‘Manajemen Pemasaran’ mengemukakan tentang konsep *Strategi Pemasaran* adalah himpunan asas yang tepat, konsisten, dan layak dilaksanakan oleh perusahaan guna mencapai pasar sasaran yang dituju (*target market*) dalam jangka panjang dan tujuan perusahaan jangka panjang (*objectives*), dalam situasi persaingan tertentu. Dalam strategi pemasaran ini, terdapat strategi acuan/bauran pemasaran

---

<sup>40</sup>Fandy Tjiptono and Gregorius Candra, *Pemasaran Strategis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012).

<sup>41</sup>M. Taufiq Amir, *Manajemen Strategi Konsep Dan Aplikasi*, 2nd edn (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).

(*marketing mix*), yang menetapkan komposisi terbaik dari keempat komponen atau variabel pemasaran (4P).<sup>42</sup>

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran mencakup kegiatan perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik yang ada saat ini maupun konsumen potensial, menentukan produk apa yang akan diproduksi, menentukan harga, kemudian menentukan berbagai cara untuk promosi dan mendistribusikan produk tersebut kepada konsumen. Agar kegiatan pemasaran dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang diinginkan maka harus dikoordinasikan dan di kelola dengan cara yang baik melalui manajemen pemasaran.

### C. KERANGKA KONSEPTUAL

Judul skripsi ini adalah “Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Pembiayaan Di Bank Syariah Indonesia Cabang Parepare”. Judul tersebut mengandung unsur-unsur pokok yang perlu dibatasi pengertiannya agar pembahasan proposal skripsi ini lebih focus dan lebih spesifik. Disamping itu, tujuan konseptual memiliki pembatasan makna yang terkait dengan judul tersebut akan memudahkan pemahaman terhadap isi pembahasan serta dapat menghindari kesalah pahaman. Oleh karena itu, dibawah ini akan diuraikan tentang pembahasan makna dari judul tersebut.

#### 1. Peran

Menurut Soekanto (2009:212-213) Peran adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya

---

<sup>42</sup>Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep & Strategi*, 11th edn (Jakarta: Raja Grafindo, 2011).

sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.<sup>43</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peran diartikan sebagai bagian yang dimainkan dalam suatu kegiatan dalam adegan film, sandiwara dengan berusaha bermain baik dan secara aktif dibebankan kepadanya. Selain itu di KBBI juga menyebutkan peranan merupakan tingkah seorang pemain yang memiliki sifat yang mampu menghasilkan dan menggerakkan sesuatu hal yang baik kedalam suatu peristiwa.<sup>44</sup>

Peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya.

Hakekatnya peran juga dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.<sup>45</sup>

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa peran adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk menghasilkan suatu perubahan yang diinginkan masyarakat berdasarkan kedudukan atau jabatan yang dimiliki seseorang atau sekumpulan orang tersebut.

## 2. Account Officer

---

<sup>43</sup> Ase Satria “Defenisi Peran Dan Pengelompokannya Menurut Para Ahli” <https://www.materibelajar.id/2016/01/definisi-peran-dan-pengelompokan-peran.html> (04 Agustus 2022)

<sup>44</sup> [http://eprints.um\\_po.ac.id](http://eprints.um_po.ac.id). (8 agustus 2022).

<sup>45</sup> Syaron Brigitte Lantaeda, ‘Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon’, *Journal Admistrasi Publik*, 4.48 (2017), 2.

*Account officer* merupakan aparat atau pegawai perbankan yang menawarkan produk bank kepada nasabah dimana salah satu produk yang ditawarkan adalah produk pembiayaan.<sup>46</sup> *Account officer* bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan. *Account officer* juga merupakan konsultan, maksudnya memandu nasabah agar dapat membuat neraca perkiraan usaha, serta arus kas kemampuan membayarnya.<sup>47</sup> *Account officer* merupakan *point of contact* antara bank dengan pihak anggota yang harus memelihara hubungannya dan wajib memonitor seluruh kegiatan anggotanya secara terus menerus. Dalam melakukan tugasnya, *account officer* memiliki fungsi ganda. Disatu pihak seorang *account officer* merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank. Selain itu *account officer* juga memberikan kondisi yang paling baik kepada nasabahnya yang tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh Karena itu seorang *account officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut.<sup>48</sup>

### 3. Pembiayaan

Kata Pembiayaan berasal dari kata “biaya” yang berarti mengeluarkan dana untuk keperluan sesuatu. Sedangkan pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai

---

<sup>46</sup> Kartika Silvia Purba, ‘Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening’, *JAA*, 2.2 (2018), 126.

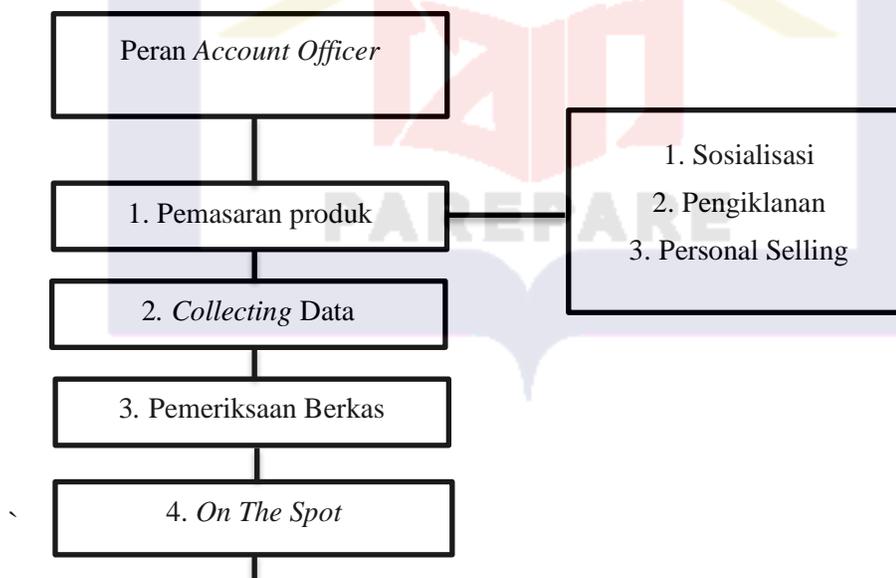
<sup>47</sup> Dhona.

<sup>48</sup> Jopie and Yusuf, ‘Panduan Dasar Untuk Account Officer’ (Akademi manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta, 1997).

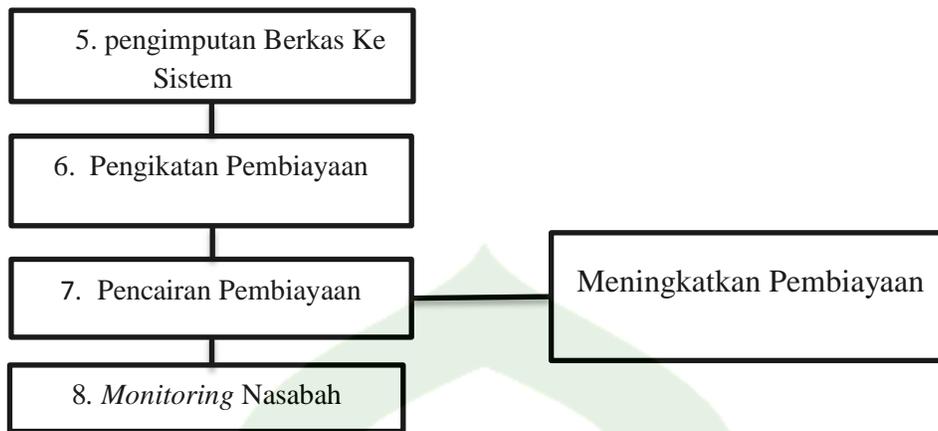
untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>49</sup> Berdasarkan UU No 21 Tahun 2008, yang dimaksud pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan atau yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan untuk melunasi barangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan sejumlah bunga, imbalan, atau pembagian hasil. Pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru adalah cicil dan gadai emas, griya, pembiayaan kendaraan, pembiayaan mitraguna, dan pembiayaan pensiun.

#### D. KERANGKA PIKIR

Kerangka pikir merupakan pedoman peneliti untuk melaksanakan penelitian dan membantu peneliti untuk fokus pada penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka Pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



<sup>49</sup> Nurnasrina and P. Adiyes Putra, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus Publishing and Printing, 2018).



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan pendekatan fenomenologi, dikatakan *field research* karena pengumpulan datanya diperoleh berdasarkan data lapangan, dengan manusia sebagai alat instrument penelitian utama. Fenomenologi adalah pendekatan penelitian yang tidak menggunakan hipotesis atau dugaan sementara dalam proses analisisnya, meskipun fenomenologi bisa pula menghasilkan sebuah hipotesis untuk diuji lebih lanjut. Selain itu, fenomenologi tidak diawali dan tidak memiliki tujuan untuk menguji teori melalui suatu hipotesis.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.<sup>50</sup>

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dan perolehan data dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru di Jl. A.A Bau Masepe Ling, Ruko UGM Griya Blok A.5, Kelurahan Mangempang, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru.

##### 2. Waktu penelitian

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2014).

Penulis memerlukan waktu selama kurang lebih 1 bulan (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian).

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan intisari dari penelitian yang akan dilakukan. dan pembatasan bidang kajian permasalahan agar dapat mempermudah dan mengarahkan penelitian ke sasaran yang tepat.<sup>51</sup>

Fokus penelitian yang akan diteliti yaitu Peran *Account Officer* dalam meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data subjek (*Self Report Data*)

Data subjek adalah jenis data yang berupa opini, sikap, pengalaman, karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (informan). Dengan demikian data subjek merupakan data penelitian yang diberikan oleh informan.

2. Data dokumenter (Dokumen Data)

Data dokumenter adalah jenis data penelitian yang antara lain berupa faktur, jurnal, surat, notulen hasil rapat, memo ataupun dalam bentuk laporan program laporan keuangan.

---

<sup>51</sup> IAIN Paepare, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (IAIN Paepare, 2020).

Sumber data adalah semua keterangan yang bersumber dari data yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik itu dalam bentuk statistik, atau dalam bentuk lainnya guna untuk keperluan penelitian yang akan dilakukan.<sup>52</sup>

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek penelitian (informan) yang berkenan dengan variable yang diteliti.<sup>53</sup>

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak Bank Syariah Indonesia KCP Baru. Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun hasil wawancara.

#### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah segenap media yang mampu memberikan data-data yang dibutuhkan untuk subyek, sumber data sekunder sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain, atau lewat dokumen.<sup>54</sup>

Sebagai kelengkapan data sekunder, yang menjadi sumber data penunjang adalah buku-buku, jurnal, atau referensi dari internet yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu tentang *account officer*, dan pembiayaan.

---

<sup>52</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016).

<sup>53</sup> Suharsi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018).

<sup>54</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Depok: Raja Grafindo, 2013).

## E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengelolaan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan. Tidak menutup kemungkinan menggunakan metode lain. Juga dijelaskan prosedur apa yang digunakan.<sup>55</sup>

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Teknik pengumpulan data

#### a. Observasi

Menurut S. Margono, observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan tersebut dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa.<sup>56</sup> Dalam hal ini pengamatan dikhususkan terhadap proses kegiatan *Account Officer* dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, dan bukti tentang suatu masalah atau peristiwa melalui metode Tanya-jawab dengan narasumber.<sup>57</sup> Wawancara dilakukan untuk memperoleh data atau

---

<sup>55</sup> IAIN Parepare, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (IAIN Parepare, 2020).

<sup>56</sup> Sugiyono, *Etode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014).

<sup>57</sup> Kamdhi, *Terampil Berwicara: Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2015).

informasi sebanyak-banyaknya dan sejelas-jelasnya kepada subjek penelitian.

Metode wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara tidak terstruktur. Dengan tujuan mendapatkan keterangan dengan cara bertemu langsung dan melakukan tanya jawab kepada *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang berguna untuk tujuan penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga dikemukakan oleh Guba dan Lincoln mendefinisikan bahwa dokumen adalah setiap bahan tertulis. Dalam Teknik pengumpulan data ini, peneliti tidak hanya mendapatkan informasi dari narasumber, namun peneliti akan mendapat informasi dari bentuk dokumen yang ada pada informan itu, baik berupa catatan, foto, sketsa dan sebagainya.

2. Teknik pengolahan data

Pengolahan data merupakan langkah untuk menjaring data yang sebenarnya, pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koding, yaitu proses yang dilakukan ketika melakukan penelitian dimana data yang telah dikumpulkan kemudian dikategorisasikan dengan pengelompokan atau dengan menyingkat nama.

## F. Uji Keabsahan Data

Adapun uji keabsahan data yang akan di pilih peneliti yaitu Kredibilitas.

### 1) Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas adalah uji kepercayaan dari data yang telah dihasilkan selama proses penelitian kualitatif. Ada lima hal yang dilakukan dalam uji kredibilitas ini yaitu: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, serta member check. Tapi dalam uji kredibilitas ini peneliti memilih uji triangulasi.<sup>58</sup>

Pengecekan kredibilitas dilakukan dengan cara meningkatkan ketekunan, diskusi dengan teman, dan melakukan triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek data dan informasi yang telah diperoleh dengan alat dan waktu yang berbeda.<sup>59</sup>

Triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu:

- 1) Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.
- 2) Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beragam teknik untuk mengungkap data yang dilakukan kepada sumber data. Dan

---

<sup>58</sup> Buchari Lapau, *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2012).

<sup>59</sup> Satori and Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011).

- 3) Triangulasi waktu. Tapi triangulasi waktu ini tidak digunakan dalam penelitian ini.<sup>60</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Faisal, analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis dan model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtikarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan. Adapun data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang belum diolah oleh peneliti. Oleh karena itu, reduksi data berlangsung selama kegiatan penelitian dilaksanakan.<sup>61</sup>

Setelah proses mengumpulkan data yang dilakukan oleh penulis, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber serta hasil

---

<sup>60</sup> Satori and Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011).

<sup>61</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Pradina Pustaka, 2016).

dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok menjadi fokus permasalahan yang diteliti.

Proses reduksi data yang dilakukan oleh peneliti lapangan pada saat melakukan kegiatan wawancara tidak berstruktur kepada informan. Hasil yang diperoleh kemudian dipilih, disatukan, lalu dipisahkan atau membuang informan yang dianggap tidak perlu dan tidak berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal yang dilakukan untuk memilah data yang penting dan data yang tidak penting sehingga akan dibuang data yang tidak diperlukan dan menggolongkannya ke dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus permasalahan yang diteliti yaitu peran *account officer* dalam meningkatkan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

## 2. Penyajian Data

Data yang diperoleh akan dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya, penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya, kemudian penelitian memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data tersaji bermakna.

### 3. Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara, kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode diskusi teman sejawat dan pengecekan anggota.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti inilah disebut verifikasi data. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>62</sup>

Verifikasi yang dilakukan untuk mendapatkan kepastian apakah data tersebut dapat dipercaya atau tidak. Dalam verifikasi data ini akan diprioritaskan keabsahan sumber data dan tingkat objektivitas serta adanya keterkaitan antar data dari sumber yang satu dengan yang satu dengan sumber yang lainnya lalu kemudian menarik kesimpulan.

---

<sup>62</sup> Salim and Hadir, *Penelitian Pendidikan, Metode, Pendekatan Dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019).

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Pemasaran Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

Suatu produk di Bank Syariah tidak akan digunakan atau dibeli bahkan bahkan tidak dikenal oleh masyarakat karena mereka tidak mengetahui produk tersebut, seperti manfaat, keunggulan, keuntungan, kemudahan, harga, serta keterangan-keterangan lainnya mengenai produk tersebut. Oleh karena itu pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada masyarakat mengenai produk-produk pembiayaan yang tersedia pada Bank Syariah KCP Barru. Dalam hal ini Bank Syariah KCP Barru memasarkan produknya yang dilakukan oleh marketing dan *Account Officer*. Keahlian dalam pemasaran merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Sebagaimana diketahui bahwasanya produk atau jasa yang dihasilkan tidak mungkin dapat mencari sendiri pembeli atau peminatnya. Maka dari itu, produsen dalam hal ini *Account Officer Bank Syariah KCP Barru* melakukan pemasaran pembiayaan.

Pemasaran produk pembiayaan yang dilakukan oleh *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru ada 3 yaitu sosialisasi, *advertensi* atau pengiklanan, dan *personal selling* dengan sistem *door to door*:

##### 1) Sosialisasi

Sosialisasi merupakan langkah termudah untuk menawarkan dan mempromosikan produk pembiayaan kepada masyarakat, dalam hal ini *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru mensosialisasikan tentang produknya ke masyarakat karena Bank Syariah Indonesia ini masih tergolong bank baru jadi mereka perbanyak melakukan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan

langsung ke masyarakat dan lembaga instansi yang telah diajak kerja sama



seperti instansi di bawah kemenag, contohnya KUA yang berada di kabupaten Barru, maupun yang berada di luar daerah seperti Enrekang, Parepare, dan Sidrap. tidak hanya dengan instansi yang telah diajak kerja sama, tetapi juga melakukan sosialisasi ke instansi-instansi lain, seperti sekolah-sekolah atau ke instansi pemerintah baik instansi kementerian, non kementerian, kantor BUMN dan BUMD. Selain itu Bank Syariah Indonesia juga biasa mengadakan event-event, dan apabila pemerintah daerah mengadakan event Bank Syariah KCP Barru ikut berpartisipasi untuk mempromosikan produk-produk pembiayaannya yang dilakukan oleh *Account Officernya*.<sup>63</sup>

## 2) *Advertensi* atau pengiklanan

*Advertensi* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Barru dilakukan dengan pengiklanan. Iklan yang dilakukan oleh *Account Officer* adalah dengan cara memposting di sosial media dan *website* Bank Syariah Indonesia KCP Barru dan di media sosial pribadinya seperti instagram, facebook dan whatsapp. Dimana dalam penyajian iklan ini dikemas semenarik mungkin sehingga dapat mendramatisasi konsumen dan juga bersifat universal atau bisa diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. *Advertensi* merupakan suatu alat sebagai perantara data informasi antara perusahaan dengan konsumen, sehingga konsumen atau nasabah tidak kesulitan dalam mencari informasi yang terdapat pada perusahaan tersebut<sup>64</sup>.

## 3) *Personal selling (Door to door)*

*Personal selling* (penjualan personal) adalah presentasi pribadi oleh wiraniaga perusahaan untuk tujuan menghasilkan penjualan dan membangun hubungan pelanggan. *Personal selling* melibatkan interaksi secara langsung antara penjual dengan pembeli potensial. *Personal selling* merupakan alat

---

<sup>63</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Viridi Putra (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

<sup>64</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Syafrillah (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

yang paling efektif terutama dalam membangun preferensi, keyakinan, dan tindakan pembeli. Salah satu bentuk personal selling yang dilakukan oleh *Account Officer* bank syariah indonesia KCP Barru adalah *Door to Door*. *Door to door* adalah suatu bentuk pemasaran yang dilakukan oleh *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru dengan cara melakukan kunjungan langsung ke tempat tinggal nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Barru. *Door to Door* yang dilakukan ini bertujuan agar hubungan dengan nasabah tetap loyal dan harmonis. Cara ini juga bertujuan untuk melakukan pendekatan kepada nasabah karena dengan bertatap muka langsung dengan nasabah, pihak bank dapat membaca kebutuhan dan juga dapat leluasa menjelaskan mengenai produk-produk pembiayaan yang ditawarkan<sup>65</sup>.

Dari bentuk pemasaran yang dilakukan *Account Officer*, pemasaran yang paling efektif dalam menggaet nasabah dan mendapatkan kualitas nasabah yang terbaik adalah dengan cara sosialisasi dan *door to door*.

## **2. Proses yang dilakukan *Account Officer* Terhadap Permohonan Pembiayaan**

Dalam sebuah pembiayaan, ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan oleh *Account Officer* mulai dari permohonan pembiayaan hingga terrealisasikannya pembiayaan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa dalam proses permohonan pembiayaan tidak langsung mengumpulkan berkas-berkas yang dibutuhkan sebelum mengetahui mengenai pembiayaan yang akan diajukan. *Account Officer* bank wajib menjelaskan terlebih dahulu mengenai produk yang akan di ajukan oleh calon nasabah. Apabila telah disetujui oleh calon nasabah maka akan ke proses pembiayaan yaitu:

---

<sup>65</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Viridi Putra (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

1. Pertama *collecting* data atau pengumpulan data, pada tahap ini *Account Officer* Bank Syariah Indonesia Barru mengumpulkan berkas-berkas calon nasabah yang dibutuhkan antara lain:
  - 1) Kartu identitas calon nasabah
  - 2) Karu identitas suami/istri
  - 3) Kartu keluarga dan surat nikah
  - 4) Slip gaji terakhir
  - 5) Surat-surat referensi dari kantor tempat bekerja atau SK untuk PNS
  - 6) Salinan rekening bank tiga bulan terakhir

Pada tahap ini semua berkas-berkas yang dibutuhkan akan dikumpulkan kepada *Account Officer* dan apabila berkas-berkas sudah dilengkapi oleh calon nasabah maka akan mengisi form permohonan<sup>66</sup>. Pada pengisian ini terdapat berbagai hal yang harus dilengkapi seperti mengisi data-data suami, data-data keluarga, besar permohonan, dll. Permohonan pembiayaan tergantung dari kemampuan angsuran nasabah, tidak serta merta memberikan dengan plafond yang tinggi sedangkan gajinya rendah. Kemampuan angsuran nasabah di hitung 70% dari gaji nasabah<sup>67</sup>.

## 2. Pemeriksaan berkas

Setelah data calon nasabah terkumpul akan dilakukan pemeriksaan berkas, apakah berkas yang dikumpulkan telah sesuai dengan syarat permohonan pembiayaan dan Slik OJK. Pemeriksaan Slik OJK bertujuan untuk mengetahui pembiayaan calon nasabah di bank lain dan untuk

---

<sup>66</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Viridi Putra (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

<sup>67</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Syafrillah (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

menilai kelayakan kredit calon nasabah dan apabila di anggap memenuhi syarat, maka permohonan tersebut bisa berlanjut ke tahap selanjutnya yaitu melakukan wawancara kepada calon nasabah<sup>68</sup>.

### 3. Wawancara

Pada tahap ini dilakukan oleh *account officer* kepada calon nasabah dengan langsung berhadapan dengan calon nasabah untuk meyakinkan apakah berkas-berkas tersebut sesuai. Wawancara ini juga bertujuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan calon nasabah sambil menganalisis calon nasabah. Tidak akan diberikan pembiayaan apabila si nasabah mengajukan pembiayaan untuk keperluan yang non halal. Jadi tujuan pembiayaannya harus jelas karena akan tergambar pada akad. Setelah melakukan wawancara, tahap selanjutnya adalah *On The Spot*<sup>69</sup>.

### 4. *On The Spot*

Merupakan kegiatan pemeriksaan kelengkapan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Pada tahap ini *Account Officer* meninjau secara langsung kelengkapan objek yang dijadikan jaminan.

### 5. Pengimputan berkas ke sistem

Ditahap ini setelah *Account Officer* melakukan wawancara maka akan melakukan pengimputan berkas calon nasabah ke sistem Bank Syariah Indoseia KCP Barru yang bernama Wais. Karena pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru Berbasis sistem, maka semua terpantau melalui sistem. Setelah di input dan telah terverifikasi dan dinyatakan

---

<sup>68</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Viridi Putra (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

<sup>69</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Syafrillah (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023

permohonan diterima maka akad akan keluar dari sistem dan di *download* oleh *Account Officer*<sup>70</sup>.

6. Penandatanganan akad

Setelah akad keluar maka *Account Officer* akan melakukan penandatanganan akad kepada nasabah, dimana sebelum penandatanganan akad dilakukan *account officer* akan membacakan terlebih dahulu inti-inti dari akad seperti besarnya plafond, tenor, dan tanggal jatuh tempo, setelah dibacakan dan disetujui oleh nasabah maka akan dilakukan penandatanganan. Penandatanganan dapat dilakukan dikantor atau ditempat nasabah. Setelah penandatanganan akad, berkas-berkas tersebut di input kembali ke sistem wais, dan apabila telah 100% dapat dicairkan maka akan dilakukan pencairan.

7. Pencairan

Tahap setelah penandatanganan akad adalah Pencairan, sebelum pencairan berkas-berkas kembali di input ke sistem untuk diperiksa, apabila telah disetujui oleh pemutus maka pembiayaan akan berlanjut ke tahap pencairan. Pencairan akan ditransfer langsung ke rekening nasabah.

8. *Monitoring*

*Monitoring* adalah proses akhir dari sebuah pembiayaan. *Monitoring* dapat dilakukan dengan memantau realisasi pencapaian target usaha dengan *business plan* yang telah dibuat sebelumnya. Apabila terjadi tidak tercapainya target, maka *Account Officer* harus segera melakukan tindakan seperti turun langsung kelapangan menemui nasabah untuk mengetahui permasalahan yang dialami nasabah, kemudian memberikan solusi penyelesaian masalah kepada nasabah, beberapa langkah *monitoring* yang harus dilakukan antara lain:

---

<sup>70</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Viridi Putra (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

- a. Memantau mutase rekening koran nasabah
- b. Memantau pelunasan angsuran
- c. Melakukan kunjungan rutin ke lokasi usaha nasabah untuk memantau langsung operasional usaha dan perkembangan usaha.<sup>71</sup>

### 3. Hasil Pencapaian Pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru

Bank Syariah Indonesia KCP Barru dalam pencapaian pembiayaannya Masuk peringkat 6 dari seluruh region Makassar. Dengan target posisi outstanding pada tahun 2022 100.000.000.000 dan telah tercapai 126.388.000.000<sup>72</sup>. Bank Syariah KCP Barru ini telah mencapai target posisi outstanding bahkan melampaui target. Adapun jumlah Outstanding pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru pada tahun 2022 disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 4. 1 Posisi Outstanding Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru Tahun 2022**

No	Jenis Pembiayaan	Jumlah Outstanding
1	MBG	350
	Non KUR	350
2	PWG	3,468
	Cicil Emas	738
	Gadai	2,729
3	CFG	122,570
	CF1	5,902

<sup>71</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Viridi Putra (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

<sup>72</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Abdurrahman (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

	Griya	3,289
	• Griya Non Program	2,006
	• Pby Pegawai(Griya)	1,283
	Oto	2,613
	CF2	116,353
	Mitraguna & Others	69,867
	• Mitraguna	69,867
	Pensiun	46,801
	Total Retail	126,388

*Sumber : Bank Syariah Indonesia KCP Barru tahun 2022*

Tabel diatas menggambarkan total pencapaian pembiayaan pada tahun 2022 yaitu mencapai 126.388.000.000 dari target 100.000.000.000. Dimana jenis pembiayaan yang paling dominan adalah pembiayaan Mitraguna. Dalam pencapaian ini dipengaruhi oleh beberapa Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pencapaian tersebut adalah kerjasama tim, semangat, dan kinerja dari marketing dan *Account Officer* dalam memasarkan produk pembiayaan di Bank Syariah KCP Barru ini, mereka adalah ujung tombak dalam menaikkan pencapaian pembiayaan<sup>73</sup>.

faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya pembiayaan tersebut. Salah satunya adalah kinerja *Account Officer* dalam memasarkan produk-produk pembiayaannya dan pelayanan yang diberikan sesuai indikator-indikator pelayanan *Account Officer* yaitu *Tangible* (bukti langsung) yang dapat dirasakan calon nasabah, yang kedua *Reability* (kehandalan) adalah kemampuan *Account Officer* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah, yang ketiga *Responsivennes*

<sup>73</sup> Diolah berdasarkan transkrip wawancara, Abdurrahman (*selaku Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru*), 25 Mei 2023.

(daya tanggap) adalah kemampuan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada calon nasabah, Yang ke empat *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan *account officer* untuk menumbuhkan rasa percaya kepada calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Dan yang terakhir Empati, memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah yang bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan serta kemauan nasabah..

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Bentuk-bentuk Pemasaran Produk Pembiayaan Yang Dilakukan Oleh *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru.**

Menurut Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, mereka berdua menyebutkan bahwa pemasaran didefinisikan sebagai sistem total dari kegiatan usaha yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial<sup>74</sup>. Menurut Kotler dan Keller pemasaran adalah sebuah proses penyusunan komunikasi terpadu yang bertujuan untuk memberikan informasi barang atau jasa dalam kaitannya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan manusia. Inti dari pemasaran adalah fungsi yang memiliki kontak yang paling besar dengan lingkungan eksternal, padahal perusahaan hanya memiliki kendali yang terbatas terhadap lingkungan eksternal. Oleh karena itu, pemasaran memainkan peranan penting dalam pengembangan strategi. Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan pertukaran nilai dengan yang lain<sup>75</sup>. Suatu produk di Bank Syariah tidak akan digunakan atau dibeli bahkan bahkan tidak dikenal oleh masyarakat

---

<sup>74</sup>Thamrin Abdullah and Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016).

<sup>75</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008)

karena mereka tidak mengetahui produk tersebut, seperti manfaat, keunggulan, keuntungan, kemudahan, harga, serta keterangan-keterangan lainnya mengenai produk tersebut. Oleh karena itu pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada masyarakat mengenai produk-produk pembiayaan yang tersedia pada Bank Syariah KCP Barru. Dalam hal ini Bank Syariah KCP Barru memasarkan produknya yang dilakukan oleh marketing dan *Account Officer*. Keahlian dalam pemasaran merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Sebagaimana diketahui bahwasanya produk atau jasa yang dihasilkan tidak mungkin dapat mencari sendiri pembeli atau peminatnya. Maka dari itu, produsen dalam hal ini *Account Officer Bank Syariah KCP Barru* melakukan pemasaran pembiayaan.

Pemasaran produk yang dilakukan oleh *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru Adalah Sosialisasi. Menurut Kotler dan Keller, sosialisasi adalah proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri, bagaimana cara hidup dan berpikir kelompoknya agar dia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompoknya. Sosialisasi dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberitahukan, membujuk atau mempengaruhi masyarakat untuk tetap menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan itu. Kemudian dalam kaitannya dengan kegiatan sosialisasi yang dimaksud adalah suatu proses memberitahukan dan mempengaruhi masyarakat untuk selalu memanfaatkan jasa-jasa yang ditawarkan<sup>76</sup>.

*Advertensi* atau pengiklanan, Menurut kotler periklanan adalah suatu cara promosi untuk meningkatkan permintaan suatu produk, jasa, atau lembaga penjualan melalui surat atau media sebagai perbandingan. Jenis promosi ini bersifat non personal karena menggunakan media, sehingga

---

<sup>76</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008)

produsen tidak berinteraksi langsung dengan konsumen, namun tetap bertujuan untuk meningkatkan daya tarik konsumen terhadap suatu produk.<sup>77</sup>

Personal Selling, Menurut Kotler personal selling adalah komunikasi personal yang mencoba menginformasikan kepada konsumen tentang suatu produk dan membujuknya untuk membeli produk tersebut. Personal selling merupakan bentuk promosi secara personal atau dengan bertatap muka kepada calon nasabah untuk mengenalkan dan mengajak secara persuasif agar mereka mau membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan<sup>78</sup>. Personal selling yang dilakukan oleh *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru adalah *door to door*. *Door to door* yang dilakukan oleh *Account Officer* ini bertujuan agar hubungan dengan nasabah tetap loyal dan harmonis. cara ini juga bertujuan untuk melakukan pendekatan kepada nasabah karena dengan bertatap muka langsung dengan nasabah, dan dapat membaca kebutuhan dan juga dapat leluasa menjelaskan mengenai produk-produk pembiayaan yang akan ditawarkan.

Di dalam syari'at islam seseorang dibolehkan menyebutkan keistimewaan dan kelebihan yang ada pada dirinya ketika ada masalah besar yang mendorong hal tersebut. Misalnya untuk memperkenalkan diri kepada orang yang belum mengenalnya atau kemaslahatan lain yang sejenis.

Di antaranya bisa dilihat apa yang dikisahkan Allah dalam Al-Qur'an mengenai Nabi Yusuf AS ketika beliau berkata kepada Raja:

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْمُ (٥٥)

Terjemahnya:

---

<sup>77</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008)

<sup>78</sup> Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008)

“... Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan”. (QS. Yusuf : 55)<sup>79</sup>

Hal ini juga berlaku terhadap pujian yang diberikan seseorang kepada barang atau jasa yang dia jual, dan tentunya hal ini lebih dibolehkan lagi dari memuji diri sendiri. Sebab pada dasarnya hukum asal memuji diri sendiri itu terlarang kecuali karena ada maslahat tertentu seperti yang disebutkan di atas. Hal ini berdasarkan firman Allah

فَلَا تُزَكُّوا أَنْفُسَكُمْ

Terjemahnya:

“... Maka janganlah kamu mengatakan dirimu suci...” (QS. An-Najm : 32)<sup>80</sup>

Sedangkan pujian seseorang terhadap produk yang dia jual berbeda, karena tidak ada dalil yang melarang dan mengharamkannya, sebaliknya hukum asal dari pujian jenis ini dibolehkan.

Dari Ibnu ‘Umar -radhiyallahu 'anhuma- beliau berkata :

نهى رسول الله - صلى الله عليه وسلم - عن النجش.

Terjemahnya:

“Rasulullah -shallallahu 'alaihi wa sallam- melarang melakukan transaksi Najsy.” [14]

Yang dimaksud dengan Najsy dalam transaksi jual beli adalah pujian yang berlebihan yang dilakukan seseorang terhadap suatu produk dengan tujuan agar harga barang tersebut bisa menjadi tinggi dan lebih laris terjual. Biasanya dia akan menawar produk tadi dengan harga yang tinggi, padahal dia tidak ingin membeli barang tersebut, sebab tujuannya agar ada pembeli lain yang akhirnya menawar barang tersebut dengan harga yang lebih tinggi darinya. Dalam hadits ini Nabi -shallallahu 'alaihi wa sallam- melarang melakukan transaksi Najsy yang mengandung unsur pengelabuhan. Ini

<sup>79</sup> Kementerian Agama R.I., Alquran dan Terjemahnya.

<sup>80</sup> Kementerian Agama R.I., Alquran dan Terjemahnya.

menunjukkan bahwa segala transaksi yang terdapat tipu muslihat dengan cara memuji barang dagangan yang tidak sesuai kenyataannya hukumnya haram.[15]

Dari bentuk pemasaran yang dilakukan *Account Officer* pemasaran yang paling efektif dalam menggaet nasabah dan mendapatkan kualitas nasabah yang terbaik adalah dengan cara sosialisasi dan *door to door*. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dikatakan selaras dengan kajian terdahulu oleh Nasrullah yang mengatakan bahwa pemasaran yang dilakukan oleh *Account Officer* berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat untuk menggunakan produk yang ditawarkan.

## **2. Langkah-langkah Yang Dilakukan *Account Officer* Dalam Proses Pembiayaan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru .**

Dalam sebuah pembiayaan, ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan oleh *account officer* mulai dari permohonan pembiayaan hingga terrealisasikannya pembiayaan tersebut. Langkah-langkah pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru yaitu: Pertama *collecting* data atau pengumpulan data, pada tahap ini *account officer* Bank Syariah Indonesia Barru mengumpulkan berkas-berkas calon nasabah yang dibutuhkan antara lain: Kartu identitas calon nasabah, Karu identitas suami/istri, Kartu keluarga dan surat nikah, Slip gaji terakhir, Surat-surat referensi dari kantor tempat bekerja atau SK untuk PNS, Salinan rekening bank tiga bulan terakhir. Kemudian tahap kedua adalah Pemeriksaan berkas, setelah data calon nasabah terkumpul akan dilakukan pemeriksaan berkas dan apabila di anggap memenuhi syarat, maka permohonan tersebut bisa berlanjut ke tahap selanjutnya yaitu melakukan wawancara kepada calon nasabah. Wawancara dilakukan oleh *account officer* kepada calon nasabah dengan langsung berhadapan dengan calon nasabah untuk meyakinkan apakah berkas-berkas tersebut sesuai. Wawancara ini juga bertujuan untuk mengetahui

keinginan dan kebutuhan calon nasabah. Tahap selanjutnya adalah Pengimputan berkas ke sistem, ditahap ini setelah *account officer* melakukan wawancara maka akan melakukan pengimputan berkas calon nasabah ke sistem Bank Syariah Indoseia KCP Barru yang bernama Wais. Setelah di input dan telah terverifikasi oleh atasan maka akad akan keluar dari sistem dan di *download* oleh *account officer*. Setelah telah akad keluar maka akan dilakukan Penandatanganan akad, *account officer* akan melakukan penandatanganan akad kepada nasabah, penandatanganan akad dapat dilakukan dikantor atau ditempat nasabah. Pencairan dilakukan dengan transfer langsung ke rekening nasabah. Tahap terakhir dalam suatu pembiayaan adalah *monitoring*, *monitoring* ini dilakukan *account officer* untuk memantau keberlangsungan usaha yang sedang nasabah jalankan. Dimana pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru *account officer* melakukan kontrol untuk produk pembiayaan usaha, setelah cair 3-6 bulan, apakah nasabah betul-betul menggunakan pembiayaan itu untuk usaha dan memantau perkembangan usaha tersebut.

### **3. Posisi Outstanding Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru**

Setiap bank mempunyai target posisi outstanding yang harus dicapai, outstanding adalah piutang, dimana target posisi outstanding berarti target dana yang akan menjadi piutang Bank yang akan disalurkan dalam pembiayaan.

Berdasarkan hasil penelitian, target posisi outstanding pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru tahun 2022 adalah 100.000.000.000 dan hasil pencapaian pembiayaannya telah tercapai 126.388.000.000 Dimana jenis pembiayaan yang menjadi *best selling* di Bank Syariah indonesia KCP Barru adalah pembiayaan Mitraguna. Data tersebut menunjukkan bahwa pencapaian pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru sudah melampaui target. Hal tersebut tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi tercapainya pembiayaan. Salah satunya adalah peran *Account Officer* dalam memasarkan

produk-produk pembiayaannya dan pelayanan yang diberikan sesuai indikator-indikator pelayanan *account officer* yaitu *Tangible* (bukti langsung) yang dapat dirasakan calon nasabah, misalnya penampilan dan kemampuan *account officer* dalam menjelaskan produk yang mereka tawarkan merupakan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh calon nasabah. Yang kedua *Reability* (kehandalan) adalah kemampuan *account officer* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah. Yang ketiga *Responsivennes* (daya tanggap) adalah kemampuan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada calon nasabah, dengan menyampaikan informasi yang jelas dan tidak membiarkan calon nasabah menunggu terlalu lama tanpa kejelasan dan mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah nasabah sesuai dengan yang diinginkan nasabah. Yang ke empat *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan *account officer* untuk menumbuhkan rasa percaya kepada calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Dan yang terakhir Empati, adalah memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah yang bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan serta kemauan nasabah. Dimana indikator-indikator tersebut dapat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> Joffie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (Jakarta: Intermedia, 2014).

## BAB V

### PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Berdasar pada hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru dalam memasarkan Produk pembiayaannya menggunakan beberapa cara diantaranya melakukan sosialisasi, *advertensi* atau pengiklanan dan personal selling yaitu *door to door*.
2. proses yang dilakukan oleh *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan yang di ajukan calon nasabah sampai pembiayaan tersebut ter realisasikan meliputi pengumpulan data, pemeriksaan berkas, wawancara, pengimputan berkas ke sistem, penandatanganan akad, dan pencairan.
3. Hasil pencapaian pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru pada tahun 2022 telah tercapai melampaui target posisi outs tanding yakni pencapaian 126.388.000.000 dengan target 100.000.000.000. Hal tersebut dipengaruhi oleh peran *Account Officer* dalam memasarkan produk pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

#### B. Saran

1. Untuk pemerintah disarankan untuk mengedukasi masyarakat tentang perbankan syariah sehingga masyarakat lebih paham apa itu bank syariah dan keunggulan memilih pembiayaan bank syariah.
2. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Barru hendaknya mempertahankan pencapaiannya dan usahanya dalam meningkatkan pembiayaan dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk menciptakan kepuasan nasabah.

3. Untuk penulisan selanjutnya, disarankan mencari teori-teori yang lebih kuat dan mendukung dalam menunjang permasalahan yang diangkat.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahan*, 2019

Abdullah, Thamrin, and Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016)

Andrianto, and Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)* (Surabaya: CV. Penerbit Qiara media, 2019)

Ardiana, Alfi, 'Strategi Dan Peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Di BTM Surya Abadi Cabang Mojo Kediri' (IAIN Tulungagung, 2018)

Arikunto, Suharsi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018)

Ascarya, *Akad&Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019)

———, *Akad&Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013)

Ayuningsih, Mitha Arumi, 'Analisis Strategi Pelaksanaan Kinerja Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan KPR BTN Syariah KCP Madiun' (IAIN Ponorogo, 2020)

Budiono, I Nyoman, and Aris, 'The Role Of Human Resource Management On Employee Satisfaction Of PT. Panin Dubai Sdaya Bank', (RJOAS Doi 10.18551)

Dalimunthe, Rafika Hayati, and Nurul Inayah, 'Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Sumut KC Syariah Medan', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2.1 (2022),



- Dhona, Rahma, 'Peranan Account Officer(AO) Terhadap Pelayanan Nasabah Di Masa Covid19 (Studi Kasus BTN Syariah Bukittinggi)' (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, 2020)
- Dini, Ega Sri, 'Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Account Officer Kredit Komersial Bank BRI Sumatera Barat', *Economica Journal Of Economic and Education*, 2.1 (2018), 60
- Fandy Tjiptono, and Gregorius Candra, *Pemasaran Strategic* (Yogyakarta: Andi OFFset, 2012)
- Firdaus, Muhammad, *Konsep Dan Implementasi Bank Syariah* (Jakarta: Renaisan, 2017)
- Indonesia, Republik, *Undang-Undang Dasar 1945, No 21 Tahun 2008 Pasal 1*
- Jopie, and Yusuf, 'Panduan Dasar Untuk Account Officer' (Akademi manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta, 1997)
- Jusuf, Joffie, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* (Jakarta: Intermedia, 2014)
- Kamdhi, *Terampil Berwicara: Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2015)
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi revi (Rajawali Pers, 2014)
- , *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010)
- Kasmir, and Jafar, *Studi Kelayakan Bisnis Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)
- Lapau, Buchari, *Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilm="{p-iah* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2012)
- M. Taufiq Amir, *Manajemen Strategi Konsep Dan Aplikasi*, 2nd edn (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Depok: Raja Grafindo, 2013)

- MUI, Dewan Syariah Nasional, *No Title*
- Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2018)
- Nurnasrin, and P. Adiyes Putra, *Bank Syariah, Manajemen Pembiayaan* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus Publishing and Printing, 2018)
- Nurnasrina, and Adiyes Putra, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus Publishing and Printing, 2018)
- Nurnasrina, and P. Adiyes Putra, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Pekanbaru: Cahaya Firdaus Publishing and Printing, 2018)
- Paepare, IAIN, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (IAIN Parepare, 2020)
- Parepare, IAIN, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (IAIN Parepare, 2020)
- Purba, Kartika Silvia, 'Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening', *JAA*, 2.2 (2018), 126
- Rizal Yaya, *Akutansi Perbankan Syariah* (Jakarta: Selembah Empat, 2017)
- Salim, and Hadir, *Penelitian Pendidikan, Metode, Pendekatan Dan Jenis* (Jakarta: Kencana, 2019)
- Satori, and Komairah, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011)
- , *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Sholihat, Iis, and Romi Susanto, 'Peranan Account Officer Pada PT.BPR Ganto Nagari 1945 Lubuk Alung', 2019

- Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep & Strategi*, 11th edn (Jakarta: Raja Grafindo, 2011)
- Subagyono, Joko, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016)
- Sugiyono, *Etode Penelitian Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2014)
- Suparwi, ‘Optimalisasi Interpersonal Communication Account Officer Dalam Meningkatkan Volume Nasabah Pada Perbankan’, *Journal of Sharia Economic Law*, 1.1 (2018), 47
- Syaron Brigitte Lantaeda, ‘Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon’, *Journal Administrasi Publik*, 4.48 (2017), 2
- Syawal, Muhammad, ‘Analisa Penerapan Prinsip 5C Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah Di PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh’ (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018)
- Tohir, Noel Chabannel, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: Alex media Komputindo, 2013)
- Tumbel, Claudio Yosia, *Aspek-Aspek Penilaian Dalam Pemberian Kredit Bank* (Lex Privatum, 2015)
- Usanti, Trisadini Prasastinah, ‘Pengelolaan Risiko Pembiayaan Di Bank Syariah’, *Jurnal Hukum*, 3.2 (2012), 412
- Usanti, Trisandini Prasastinah, ‘Pengelolaan Risiko Pembiayaan Di Bank Syariah’, *Jurnal Hukum*, 3.2 (2012), 412
- Wayangsawidjaya, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia, 2012)
- Yusuf, A. Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Pradina Pustaka, 2016)
- Zulkifli, Sunarto, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Ziknil Hakim, 2018)



# LAMPIRAN



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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.2223/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI BARRU  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KABUPATEN BARRU

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : RISKA SRI HANDAYANI  
Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare, 12 Oktober 2001  
NIM : 19.2300.088  
Fakultas/ Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Semester : VIII (DELAPAN)  
Alamat : Jl.Mp.Remmang kel.lemoe kec.bacukiki kota Parepare

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN BARRU dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENINGKATKAN PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 02 Mei 2023  
Dekan,



Muztalifah Muhammadun



## PEMERINTAH KABUPATEN BARRU

### DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. Iskandar Unru Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410  
<http://izinonline.barrukab.go.id> : e-mail : [barrudpmtspk@gmail.com](mailto:barrudpmtspk@gmail.com) .Kode Pos 90711

Barru, 05 Mei 2023

Nomor : 218/IP/DPMPTSP/V/2023  
 Lampiran :  
 Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada  
 Yth. Direktur BSI KCP Barru  
 di-  
 Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN ParePare Nomor : B.2223/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2023 tanggal 02 Mei 2023 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa (i) / Peneliti / Dosen / Pegawai di bawah ini :

**Nama** : RISKA SRI HANDAYANI  
**Nomor Pokok** : 19.2300.088  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Perguruan Tinggi** : IAIN Pare-Pare  
**Pekerjaan** : Mahasiswa (S1)  
**Alamat** : JL. M. P. Remmang Kel. Lemoe Kec. Bacukiki Kota ParePare

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal 08 Mei 2023 s/d 08 Juli 2023, dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

#### PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENINGKATKAN PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1(satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

**u. Kepala Dinas,  
 Kabda. Penyelenggaraan Pelayanan  
 Perizinan,**  
  
**FATMAWATI LEBU, SE**  
 B A Pangkat : Pembina, IV/a  
 NIP. 19720910 199803 2 008

- TEMBUSAN** : disampaikan Kepada Yth.
1. Bapak Bupati (sebagai laporan);
  2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
  3. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN ParePare;
  4. Mahasiswa yang bersangkutan;
  5. Pertinggal.



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Pembantu Barru  
Jl. A.A. Bau Massepe Ruko UBM  
Kel. Mangempang, Kec. Barru, Kab. Barru  
90712, Indonesia  
T: (0427) 3231755/ 3231741

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 03/ 1655 - 03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Amiruddin  
Jabatan : Branch Operations & Service Manager  
NIP : 2189008368

Menerangkan bahwa :

Nama : RISKA SRI HANDAYANI  
NIM : 19.2300.088  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENINGKATKAN PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 21 Juni 2023

PT. Bank Syariah Indonesia  
Branch Office Barru



  
Amiruddin

Branch Operations & Service Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN**

NAMA MAHASISWA : RISK A SRI HANDAYANI  
NIM : 19.2300.088  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM  
MENINGKATKAN PEMBIAYAAN DI BANK  
SYARIAH INDONESIA KCP BARRU

**PEDOMAN WAWANCARA**

**PEDOMAN WAWANCARA**

**I. Account Officer Bank Syariah KCP Barru.**

1. Bagaimana strategi pemasaran produk pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
  - a. Apa saja produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
  - b. Bagaimanakah deskripsi/gambaran dari produk pembiayaan tersebut?
  - c. Diantara produk pembiayaan yang telah anda sebutkan produk manakah yang paling *famous* dan menjadi *best selling*?
  - d. Mengapa produk tersebut lebih banyak diminati dibandingkan produk pembiayaan yang lain?
  - e. Bagaimanakah strategi pemasaran produk pembiayaan tersebut?
  - f. Siapa yang menjadi target calon nasabah dalam produk pembiayaan?

- g. Bagaimana cara menarik minat masyarakat untuk mengambil pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Baru?



- h. Selain di kantor, dimana lagi tempat yang biasa digunakan untuk mempromosikan produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
  - i. Media apa saja yang digunakan sebagai media dalam memasarkan produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
  - j. Selama ini bentuk pemasaran apa saja yang paling efektif dalam menggaet nasabah?
2. Bagaimana proses yang dilakukan *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan?
- a. Bagaimana alur pembiayaan yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
  - b. Apa saja yang harus dipersiapkan calon nasabah ketika ingin mengambil pembiayaan?
  - c. apa saja langkah-langkah yang anda lakukan dalam proses pembiayaan?
  - d. Bagaimana cara menganalisis calon nasabah yang telah mengajukan permohonan pembiayaan?
  - e. Jika nasabah lalai dalam membayar kewajibannya, bagaimana cara menanganinya?
  - f. Bagaiamanakah proses akad pembiayaan dilakukan?
  - g. Bagaiamanakah tahapan pencairan pembiayaan dilakukan?
  - h. Apakah ada keluhan nasabah kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru selama menjalankan pembiayaan?
3. Bagaimana hasil pencapaian pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
- a. Berapakah target posisi outstanding pembiayaan pada tahun 2022?
  - b. Berapakah posisi outstanding pembiayaan yang dicapai?
  - c. Faktor-faktor apa yang berpengaruh dalam pencapaian target tersebut?

## II. Nasabah Pembiayaan Bank syariah Indonesia KCP Barru

1. Apakah yang membuat bapak/ibu tertarik sehingga mengajukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
2. Apa saja kelebihan produk pembiayaan yang bapak/ibu ambil sehingga tertarik melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
3. Bagaimana keuntungan yang diterima bapak/ibu setelah melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
4. Apa saja kesulitan yang dihadapi selama menjalankan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
5. Bagaimana proses atau alur bapak/ibu mengajukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
6. Adakah keluhan bapak/ibu terhadap pihak bank selama melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?
7. Menurut bapak/ibu apakah pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru dalam melayani nasabah pembiayaan sudah memuaskan?

Parepare, 27 Maret 2023

Mengetahui,-

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

I Nyoman Budiono, M.M

NIP. 19710208 200112 2 002

NIDN. 2015066907

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYAFIILLAH  
Alamat : Jl. Gelora Mandiri  
Umur : 35 tahun  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Pekerjaan : KARYAWAN BUMN (BSI KCP BARRU)

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **RISKA SRI HANDAYANI**, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “*Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru*”  
Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 25 Mei 2023

  
Syafiillah.

**PAREPARE**

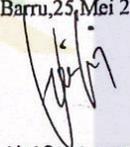
**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Viridi Putra  
Alamat : Lapetle  
Umur : 28 Tahun  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Pekerjaan : Karyawan BUMN (BSI KCP Barro).

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **RISKA SRI HANDAYANI**, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “*Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barro*”  
Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barro, 25, Mei 2023

  
VIRIDI PUTRA

**PAREPARE**

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *ABDUL RAHMAN, SE.ME*  
Alamat : *Graya Manggala Parepare*  
Umur : *36 tahun*  
Jenis Kelamin : *Laki-laki*  
Pekerjaan : *Karyawan BUMN (BSI KCP BARRU)*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **RISKA SRI HANDAYANI**, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “*Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru*”  
Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Barro, 25 Mei 2023

  
*ABDURAHMAN, SE, ME*

**PAREPARE**

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jum'ATI  
Alamat : Jl. Latasakta Tonrangeng  
Umur : 52 tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Pns. (Nesabah Pembinaan BSI KCP Baru) .

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **RISK SRI HANDAYANI**, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “**Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Baru**”  
Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 5 Juni 2023

*Jum'ATI*  
Jum'ATI

PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURHIDAYAH, S.Aj  
Alamat : BTN. Griya Bukit Harmoni  
Umur : 46 tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Pns (Masalah Pembiayaan BSI KCP Barru).

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RISKA SRI HANDAYANI, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “ Peran *Account Officer* Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru”

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 5 Juni 2023

  
NURHIDAYAH

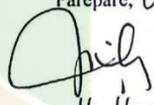
**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Hj. Hayrah  
Alamat : BTN. Temurama Azz/2  
Umur : 54. Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : ASN. Kemery (Nasabah Rimbayan)

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **RISKA SRI HANDAYANI**, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “**Peran Account Officer Dalam Meningkatkan Pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**”. Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 6 Juni 2023

  
Dra. Hj. Hayrah

**PAREPARE**

## TRANSKRIP WAWANCARA

### I. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru

1. Bagaimana pemasaran produk pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“Kalau untuk pemasaran pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru, karena Bank Syariah Indonesia KCP Barru ini masih tergolong Bank baru, jadi kita lakukan sosialisasi ke masyarakat yang lebih ekstra, ke instansi-instansi yang lebih ekstra. Terjun langsung ke masyarakat memperkenalkan Bank Syariah Indonesia, dimana namanya saja kan Bank Syariah, nah dari situ kita bisa petik keunggulan syariahnya, entah syariahnya kah yang kami jual . karena kenapa? Karena kita di Indonesia mayoritas muslim jadi kami kejar perbedaan Bank Syariah Indonesia dengan Bank lain untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan produk pembiayaan yang ada pada Bank Syariah Indonesia ini. Mulai dari bagaimana perbankan syariah ini muncul, apa tujuannya. agar masyarakat berfikir kenapa tidak beralih dari bank konvensional ke bank syariah” (Virdi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- a. Apa saja produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“Untuk produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia itu beraneka ragam ada produk Griya, OTO, ada juga cicil emas dan gadai emas, pensiun dan Mitraguna.” (Syafillah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- b. Bagaimanakah deskripsi/gambaran dari produk pembiayaan tersebut?

“produk Griya itu produk KPR baik itu KPR subsidi maupun non subsidi. Kemudian ada produk-produk pembiayaan kendaraan yang disebut Pembiayaan OTO, ada juga cicil emas dan gadai emas dan. Selain itu ada juga produk pembiayaan yang jaminan-jaminan SK khusus pegawai, kalau di Bank Syariah Indonesia ada yang namanya pembiayaan Mitraguna dimana pembiayaan ini merupakan pembiayaan yang bisa diberikan kepada pegawai-pegawai yang instansinya telah bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia, baik dari segi *payroll* nya, sertifikasi atau tunjungannya. Yang jelasnya gaji atau tunjangan-tunjungannya sudah diterima di Bank Syariah Indonesia. Kemudian bukan hanya PNS, tapi juga pegawai

BUMN, BUMD, atau pegawai-pegawai Swasta yang telah bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia baik dari segi *Payroll* nya juga bisa kami berikan pembiayaan Mitraguna” (Virdi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru)

- c. Diantara produk pembiayaan yang telah anda sebutkan produk manakah yang paling *famous* dan menjadi *best selling*?

“yang paling best selling kalau di BSI KCP Barru ini Mitraguna” (Virdi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru)

- d. Mengapa produk tersebut lebih banyak diminati dibandingkan produk pembiayaan yang lain?

“Karena Mitraguna ini berbasis *payroll* dimana nasabah-nasabah atau pegawai itu mungkin berfikirnya tidak perlu pusing lagi untuk pembayaran angsurannya karena gajinya sudah masuk di BSI jadi angsuran yang berjalan itu langsung dipotong dari gaji yang masuk, terus dari segi jaminannya juga kan dia bukan jaminan sertifikat rumah, atau BPKB mobil, jaminannya itu cukup SK saja, jadi mungkin dari segi itu pegawai-pegawai lebih banyak minat produk mitraguna dibanding produk yang lain” (Virdi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- e. Bagaimanakah strategi pemasaran produk pembiayaan tersebut?

“sosialisasi yang dilakukan ke satker atau instansi yang telah di ajak kerjasama dan terjun langsung ke masyarakat karena BSI ini masih tergolong Bank Baru, kita juga posting di media sosial seperti instagram, whatapp dan facebook dan websitenya bank BSI KCP Barru” (Virdi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- f. Siapa yang menjadi target calon nasabah dalam produk pembiayaan?

“semua masyarakat menjadi target untuk menyalurkan produk pembiayaan, karena kan produknya beraneka ragam bahkan ibu rumah tangga pun kami kejar juga, kejar dari sisi mananya kejar dari produk gadai emas, dan cicil emas juga bisa” (Syafriillah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru)

- g. Bagaimana cara menarik minat masyarakat untuk mengambil pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“kalau untuk menarik minat masyarakat, kan namanya saja Bank Syariah Indonesia kita bisa petik keunggulan disitu syariahnya kah kami jual karena kenapa kita kan di Indonesia ini Mayoritas muslim, karena perbedaan dari bank syariah yang lain kami itu kejar ke masyarakat dari sisi syariahnya, sosialisasikan bagaimana perbankan syariah ini muncul, apa tujuannya. Supaya masyarakat berfikir kenapa tidak beralih ke bank syariah” (Syafriillah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru)

- h. Selain di kantor, dimana lagi tempat yang biasa digunakan untuk mempromosikan produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“kalau untuk tempat selain kantor itu kami biasa adakan event-event trus kunjungan ke satker, sekolah-sekolah kemudian ke instansi pemerintah, baik kementerian dan non kementerian, kantor BUMN dan BUMD kami sering kesitu” (Viridi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- i. Media apa saja yang digunakan sebagai media dalam memasarkan produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“kalau untuk media kan sekarang sudah teknologi jadi kami pasarakan di media sosial seperti whatsapp, instagram, facebook. Kami sentuh juga kalangan anak muda, karena kan kalau untuk media sosial seperti itu kebanyakan anak muda” (Viridi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- j. Selama ini bentuk pemasaran apa saja yang paling efektif dalam menggaet nasabah?

“ yang paling efektif itu kita harus ketemu langsung dengan nasabah kita harus menjelaskan sedetail mungkin bagaimana itu produk pembiayaan BSI” (Syafriillah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

2. Bagaimana proses yang dilakukan *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan?

- a. Bagaimana alur pembiayaan yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“pertama pengumpulan berkas, kemudian input, kemudian ada tim verifikasi yang memverifikasi nasabah, terus setelah itu ada yang namanya approved, lalu kemudian keluar akad, lalu kami yang dicabang terpantau di sistem lalu kami download akadnya, kemudian melakukan penandatanganan akad dan pencairan” (Viridi putra, Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- b. Apa saja yang harus dipersiapkan calon nasabah ketika ingin mengambil pembiayaan?

“berkas yang harus dipersiapkan oleh calon nasabah itu ada beberapa seperti KTP, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy buku nikah, fotocopy SK, CPNS, sampai SK terakhir (khusus pembiayaan mitraguna). Kami juga minta rekening koran 3 bulan terakhir baik itu yang ada di BSI atau yang ada di Bank lain, kemudian juga seperti rincian gaji calon nasabah” (Viridi Putra, Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- c. Apa saja langkah-langkah yang anda lakukan dalam proses pembiayaan?

“Pertama ketika ada permohonan pembiayaan, kami harus menjelaskan dulu bagaimana produk-produk tersebut, tidak serta merta misalnya mari pak, mari bu berkas-berkasnya tanpa si calon nasabah mengetahui terlebih dahulu produk tersebut. Setelah calon nasabah sudah tau dan memilih produk yang di inginkan barulah kita ke tahap pengumpulan data, setelah itu kami menyampaikan kepada calon nasabah berkas-berkas yang harus dikumpulkan, seperti KTP, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy buku nikah, fotocopy SK, CPNS, sampai SK terakhir (khusus pembiayaan mitraguna). Kami juga minta rekening koran 3 bulan terakhir baik itu yang ada di BSI atau yang ada di Bank lain, kemudian juga seperti rincian gaji calon nasabah, kemudian mengisi form calon nasabah, disini macam-macam ada data-data suami, data-data keluarga yang tidak serumah, dan berapa permohonannya. Permohonan itu tergantung dari kemampuan angsuran nasabah. Tidak serta merta kami memberikan, misal si nasabah mengajukan Rp 500.000.000 sedangkan gajinya saja 2-3 juta saja, kami melihat disitu kemampuan bayarnya. selanjutnya itu kami melakukan wawancara atau mengulek-ulek ceritanya apasih

sebenarnya keperluan si nasabah ini untuk mengajukan pembiayaan, pasti akan tergambar ketika kita sering bicara sama nasabah, terus kami tidak memberikan pembiayaan jika si nasabah ini mengajukan pembiayaan untuk keperluan yang non halal. Jadi harus jelas dan halal, karena itu akan tergambar di akad pembiayaan nantinya. nah, jika sudah memenuhi syarat apakah si nasabah lancar pembiayaannya di tempat yang lain, kami baru bisa lanjutkan berkasnya, barulah kami input di sistemnya BSI, ada yang namanya wais. Disitulah kami input dan terkontrol sampai pembiayaan cair. Selanjutnya adalah verifikasi dan ketika sudah di approved, ada memang atasan yang mengapproved maka akan keluar akad pembiayaan, nah kami yang di cabang akan terpantau di sistem wais, lalu kami download akadnya. Selanjutnya penandatanganan akad, nah untuk penandatanganan akad biasanya ada 2 kalau misalkan nasabahnya tidak sempat datang ke kantor kami yang datang ke rumah nasabah atau dimana nasabah siap di datangi. Kemudian sebelum menandatangani akad kami bacakan dulu sedetail mungkin inti-inti dari akad tersebut misalnya berapa permohonan nasabah, berapa harga jualnya, berapa angsurannya, berapa biaya-biaya yang timbul baik itu biaya administrasi atau asuransi, dan tanggal berapa nasabah harus membayar angsuran. Setelah nasabah setuju dengan semuanya barulah mulai penandatanganan akad. setelah penandatanganan akad dilakukan kembali pemeriksaan kelengkapan yang harus dipenuhi dan apabila sudah 100% dapat dicairkan barulah dilakukan pencairan” (Virdi Putra, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Baru).

- d. Bagaimana cara menganalisis calon nasabah yang telah mengajukan permohonan pembiayaan?

“seperti yang saya katakan tadi sebelum nasabah mengumpulkan berkas kami menjelaskan sambil mengulek-ulek ceritanya apasih sebenarnya keperluan si nasabah ini untuk mengajukan pembiayaan, pasti akan tergambar ketika kita sering bicara sama nasabah, terus kami tidak memberikan pembiayaan jika si nasabah ini mengajukan pembiayaan untuk keperluan yang non halal. Jadi harus jelas dan halal, karena itu akan tergambar di akad pembiayaan nantinya”

- e. Jika nasabah lalai dalam membayar kewajibannya, bagaimana cara menanganinya?

“paling kita langkah awalnya itu mengingatkan menyampaikan, bu, pak tanggal jatuh temponya sudah hari ini, bisa tidak pak dimasukkan angsurannya. Kalau dia bilang oh gajiku belum masuk, kami biasa berikan waktu , tanggal berapa pak biasa masuk, selanjutnya kami informasikan ke atasan . nah kalau misalkan betul-betul menunggak misal 2-3 bulan ,kami datangi kerumahnya apasih sebenarnya kendalanya sampai tidak bisa bayar angsuran” (Syafriillah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru)

- f. Bagaimanakah proses akad pembiayaan dilakukan?

“untuk penandatanganan akad biasanya ada 2 kalau misalkan nasabahnya tidak sempat datang ke kantor kami yang datang ke rumah nasabah atau dimana nasabah siap di datangi. Kemudian sebelum menandatangani akad kami bacakan dulu sedetail mungkin inti-inti dari akad tersebut misalnya berapa permohonan nasabah, berapa harga jualnya, berapa angsurannya, berapa biaya-biaya yang timbul baik itu biaya administrasi atau asuransi, dan tanggal berapa nasabah harus membayar angsuran. Setelah nasabah setuju dengan semuanya barulah mulai penandatanganan akad”(Syafriillah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- g. Bagaimanakah tahapan pencairan pembiayaan dilakukan?

“Pencairan dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu, dapat dilakukan dengan secara tunai dan transfer ke rekening nasabah”(Syafriillah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

- h. Apakah ada keluhan nasabah kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Barru selama menjalankan pembiayaan?

“kalau untuk keluhan nasabah kita tidak bisa tidak pernah, entah itu kesalah pahaman kah, kami hanya meluruskan, kan nasabah mungkin bukan Cuma pembiayaannya dia fikir, ada juga nasabah biar masalah keluarganya dia kasi masuk juga. Biasanya si nasabah keluhkan ketika ada potongan angsuran yang mungkin dia tidak sadari, biasanya nasabah berfikir misalnya tagl 25 terpotong angsurannya padahal

angsurannya tanggal 1 sesuai dengan yang di sampaikan di akad”(Virdi Putra, Account Officer Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

3. Bagaimana hasil pencapaian pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

a. Berapakah target posisi outstanding pembiayaan pada tahun 2022?

“untuk target pembiayaan itu tahun 2022 ada 100 miliar” (Abdurrahman, *Consumer Banking Retail Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

b. Berapakah posisi outstanding pembiayaan yang dicapai?

“Pencapaian pembiayaan untuk KCP Barru ini sudah masuk peringkat 6 dari seluruh region yang ada di Makassar, dimana target pada tahun 2022 itu 100 Miliar dan alhamdulillah sudah tercapai 126,388 Miliar” (Abdurrahman, *Consumer Banking Retail Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

c. Faktor-faktor apa yang berpengaruh dalam pencapaian target tersebut?

“Faktor-faktor yang berpengaruh dalam pencapaian tersebut adalah kerjasama tim, semangat tim, dan kinerja dari marketing dan *Account Officer* dalam memasarkan produk pembiayaan di Bank Syariah KCP Barru ini, mereka adalah ujung tombak dalam menaikkan pencapaian pembiayaan” (Abdurrahman, *Consumer Banking Retail Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

## II. Nasabah Pembiayaan Bank syariah Indonesia KCP Barru

1. Apakah yang membuat bapak/ibu tertarik sehingga mengajukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“saya tertarik mengambil pembiayaan di BSI itu karena pihak bank itu datang sosialisasikan di kantor, karena BSI itu kan kerjasama dengan kemenag jadi penggajianku melalui BSI. Bukan saya yang kekantornya cari tau tentang ini pembiayaan tapi mereka yang datang sosialisasikan langsung, kemudian dia jelaskan pembiayaan ini yang saya ambil, pembiayaan Mitraguna yang khusus pegawai dan saya tertarik juga dan mengingat juga kebutuhan toh jadi saya ajukan mi”

(Dra. HJ. Hajrah, Nasabah pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

2. Apa saja kelebihan produk pembiayaan yang bapak/ibu ambil sehingga tertarik melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“kelebihannya itu karena saya tidak perlu lagi pergi bayar angsuran, karena sudah terpotong langsung di gajiku tiap bulannya karena penggajianku di BSI” (Nurhidaya, Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

3. Bagaimana keuntungan yang diterima bapak/ibu setelah melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“kita kan mengajukan pembiayaan seperti itu dek karena ada kebutuhan tapi tidak semua kebutuhan itu dijadikan sebagai ajang bisnis kan, artinya kadang ada keperluan keluarga jadi alhamdulillah dari apa yang kita inginkan untuk menutupi kebutuhan keluarga itu bisa terealisasi dengan adanya pembiayaan ini” (Dra. Hj. Hajrah, Nasabah pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

4. Apa saja kesulitan yang dihadapi selama menjalankan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

“Hampir tidak ada kesulitan, karena langsung terpotong gaji. Maksudnya tidak susah meki mau pergi bayar angsuran” (Jum’ati, Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

5. Bagaimana proses atau alur bapak/ibu mengajukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru?

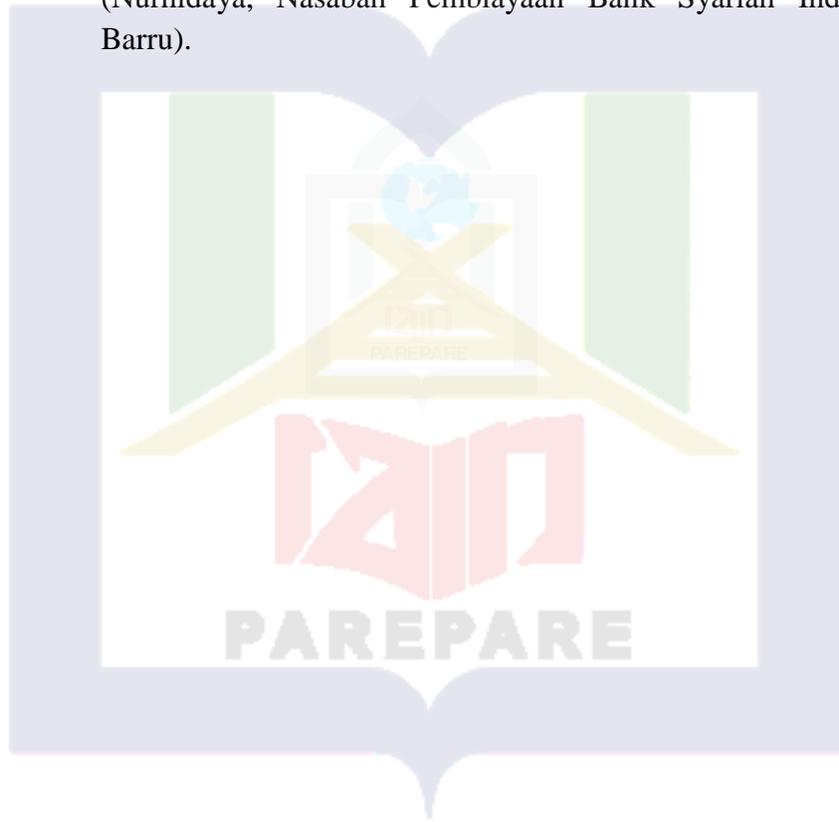
“pada saat saya sudah mau mengajukan permohonan pembiayaan, peagawainya kembali menjelaskan lagi tentang pembiayaan yang saya mau ambil, Pada saat saya sudah dijelaskanmi itu semua tentang produknya ini, dia kasi taumi bahwa ini berkas-berkas yang harus saya persiapkan misal KTP, KK, Buku nikah, SK CPNS, SK terakhir, fotocopy rekening 3 bulan terakhir, kemudian setelah lengkap tinggal tunggu info selanjutnya dari pihak bank, kemudian saya di wawancarai lagi, setelah itu tunggu sampai ada info lagi dari pihak bank untuk penandatanganan akad” (Nurhidaya, Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru).

6. Adakah keluhan bapak/ibu terhadap pihak bank selama melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Baru?

“saya tidak pernah mengeluh, karena bagus pelayanannya ramah, selalu tanya kabar juga”(Nurhidaya, Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Baru).

7. Menurut bapak/ibu apakah pihak Bank Syariah Indonesia KCP Baru dalam melayani nasabah pembiayaan sudah memuaskan?

“iya puas, karena pelayanannya memang bagus, ramah karena kitakan sebagai nasabah melihat kalau orangnya saja tidak ramah tidak jutek dan itu juga dalam proses pembiayaan ku tidak ribet sama sekali” (Nurhidaya, Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Baru).



## DOKUMENTASI WAWANCARA



Gambar 1 Wawancara dengan Bapak Viridi Putra selaku *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Barru

PAREPARE



Gambar 2 Wawancara dengan Bapak Syafrillah selaku *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Baru



Gambar 3 Wawancara dengan Bapak Abdurrahman selaku *Consumer Banking Retail Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Barru



Gambar 4 Wawancara dengan Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru



Gambar 5 Wawancara dengan Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP Barru.



Gambar 6 Wawancara dengan Nasabah Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KCP  
Baru





Gambar 7 sosialisasi Bank Syariah Indonesia KCP Barru dengan Masyarakat Desa Cilellang Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru.



Gambar 8 sosialisasi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Kota Parepare

## BIODATA PENULIS



**Riska Sri Handayani**, biasa dipanggil Riska, lahir di Parepare 12 Oktober 2001. Anak kedua dari pasangan Bapak Arifin dan Ibu Munira. Penulis mulai masuk pendidikan formal di TK Alternatif pada tahun 2005-2007 dan melanjutkan pendidikan di SDN 31 Parepare pada tahun 2007-2013, kemudian masuk di SMPN 7 Parepare pada tahun 2013-2016, dan melanjutkan pendidikannya lagi di SMAN 2 Parepare pada tahun 2016-2019. Di tahun yang sama, yaitu tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikannya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Labae, Kecamatan Citta, Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalat Kantor Cabang Parepare. Semasa kuliah, penulis menghabiskan waktu dengan fokus belajar sambil menjalankan usaha bisnis skincare, penulis juga menghabiskan sebagian besar waktu di rumah untuk membantu orang tua. Dan mengerjakan tugas akhirnya sebagai Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan berhasil menyelesaikan studinya pada tahun 2023 dengan judul skripsi : *Peran Account Officer Pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.*