

**ANALISIS KEPUTUSAN ACCOUNT OFFICER MIKRO (AOM)
TERHADAP PENETAPAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH
KENDARAAN BERMOTOR PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG ADAM MALIK MEDAN**

Oleh:

Rika Arzela

NIM 0503163259

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021

**ANALISIS KEPUTUSAN ACCOUNT OFFICER MIKRO (AOM)
TERHADAP PENETAPAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH
KENDARAAN BERMOTOR PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG ADAM MALIK MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

Rika Arzela

NIM 0503163259

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Rika Arzela**
NIM : **0503163259**
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 01 April 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Sabah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul " **ANALISIS KEPUTUSAN ACCOUNT OFFICER MIKRO (AOM) TERHADAP PENETAPAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH KENDARAAN BERMOTOR PADA BANK SYARIAH INDONESIA CABANG ADAM MALIK MEDAN** " benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 29 Juni 2021

Yang membuat pernyataan

Rika Arzela
0503163259

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUTUSAN ACCOUNT OFFICER MIKRO (AOM)
TERHADAP PENETAPAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH
KENDARAAN BERMOTOR PADA BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG ADAM MALIK MEDAN**

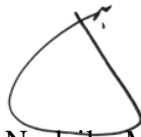
Oleh:

Rika Arzela

NIM 0503163259

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Medan, 06 Juni 2021

Pembimbing I



Dr. Nurlaila, MA

NIDN: 2021057503

Pembimbing II

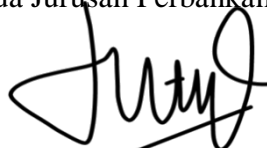


Rahmat Daim Harahap, M.Ak

NIDN: 0126099001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Tuti Anggraini, MA

NIDN 2031057701

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul " Analisis Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan " atas nama **Rika Arzela**, , nim 0503163259, Program Studi Perbankan Syariah telah di Munaqasyahkan pada tanggal 03 Agustus 2021. Skripsi ini telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 03 Agustus 2021
Panitia Sidang Munaqasyah
Program Studi Perbankan Syariah
UIN Sumatera Utara

Ketua



Dr. Tuti Anggrani, MA

NIDN: 2031057701

Sekretaris



Muhammad Lathief Ilhamy, M.E.I

NIDN: 2026048901

Anggota Penguji



1. Tri Inda Fadhlia Rahma, M.E.I

NIDN: 2029019101



2. Dr. Nur Ahmadi Bi Rahmani, M.SI

NIDN: 2028129001



3 Dr. Nurlaila, MA

NIDN: 2021057503



4 Rahmat Daim Harahap, M.Ak

NIDN: 0126099001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara



Muhammad Yafiz

NIDN: 2023047602

ABSTRAK

Rika Arzela, 0503163259, Analisis Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan. Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I oleh Ibu Dr. Nurlaila, MA dan Pembimbing Skripsi II oleh Bapak Rahmat Daim Harahap, M.Ak.

Account Officer (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah pembiayaan yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan. Sebagai salah satu penentu dalam jumlah permintaan dan realisasi pembiayaan termasuk pembiayaan kendaraan bermotor tentunya Officer Account Mikro (OAM) memiliki keputusan dalam menjalankan produk ini. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menganalisis Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan data primer melalui wawancara dan data sekunder yang diperoleh dari data statistika yang dikeluarkan oleh website resmi Bank Syariah Indonesia dan arsip BSI KCP Adam Malik serta melalui kajian analisis kepustakaan yang terkait dengan penelitian ini. Adapun beberapa aspek yang dianalisis terkait prosedur, fungsi, hambatan dan strategi Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa AOM sudah melakukan segala sesuatu yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh BSI. Adapun Kendala yang dihadapi oleh Account Officer Mikro (AOM) dalam menjalankan fungsinya yaitu: usaha yang kurang layak untuk dibiayai, dan Nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum lainnya.

Kata Kunci: Keputusan, Account Officer Mikro (AOM), Pembiayaan Murabahah, Bank Syariah

ABSTRACT

Rika Arzela, 0503163259, *Analysis of Micro Account Officer (AOM) Decisions on Determination of Motorized Vehicle Murabahah Financing Customers at Bank Syariah Indonesia Adam Malik Medan Branch. Under the guidance of Thesis Supervisor I by Mrs. Dr. Nurlaila, MA and Thesis Advisor II by Mr. Rahmat Daim Harahap, M.Ak.*

Account Officer (AO) is the person who determines the financing deposit in accordance with the bank's criteria, assesses, proposes, proposes the amount of financing provided. As one of the determinants of the number of requests and realization of financing including motor vehicle financing, of course, Micro Account Officers (OAM) have a decision in running this product. Sharia Indonesia Branch Adam Malik Medan. This study uses an approach method using primary data through interviews and secondary data obtained from statistical data released by the official website of Bank Syariah Indonesia and the archives of BSI KCP Adam Malik as well as through literature analysis studies related to this research. The analyzed aspects related to the procedures, functions, barriers and strategies of the Micro Account Officer (AOM) on the Determination of Motorized Vehicle Murabahah Financing Customers at the Indonesian Sharia Bank Adam Malik Medan Branch. The results of this study indicate that AOM has done everything in accordance with the procedures set by BSI. The obstacles faced by Micro Account Officers (AOM) in carrying out their functions are: businesses that are not feasible to finance, and customers still consider cheaper ones or compare with other commercial banks.

Keywords: *Decision, Micro Account Officer (AOM), Murabahah Financing, Islamic Bank*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa ta'ala yang telah melimpahkan karunia, rahmat, dan taufiq hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini. Shalawat serta salam penulis hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wa Sallam, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Berkat rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul: "**Analisis Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan**"

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.

Penulis sangat menyadari bahwa keberhasilan dalam perkuliahan dan juga dalam penyelesaian skripsi ini, selain karena ketekunan penulis akan tetapi juga terdapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis patut memberikan ucapan terimakasih yang setulus – tulusnya, terutama kepada Allah SWT dan kepada kedua orang tua penulis yaitu, ayahanda Mhd. Hairi dan ibunda Sutrisniwati yang telah berkorban dengan esabaran dan keikhlasan, membimbing dan mendidik dari kecil hingga menjadi manusia dewasa seperti sekarang ini.

Secara khusus penulis ingin menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada:

1. Bapak Prof Dr Syahrin Harahap, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz M.ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Beserta Wakil Dekan I, II, III.
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M. Ag dan M. Lathief Ilhamy, ME,1 selaku ketua jurusan dan sekretaris jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Muhammad Yafiz M. Ag selaku pembimbing Akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Nurlaila, MA selaku pembimbing I dan Bapak. Rahmat Daim Harahap, M.Ak ,selaku pembimbing II yang telah berbaik hati dan bersedia eluangkan waktu dan tenaga , arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Semua Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
7. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2016 jurusan Perbankan Syariah–D yang telah menemani selama empat tahun menyelesaikan perkuliahan. Semoga perjuangan kita dalam menyelesaikan perkuliahan ini mendapatkan keberkahan dan berjalan dengan lancar
8. Semua pihak yang telah membantu, sehingga skripsi ini selesai.

Terimakasih atas semua kebaikan dan keikhlasan yang diberikan, penulis hanya bisa berikhtiar dan berdoa agar kebaikan yang diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT Aamiin Allahumma Aamiin. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan apabila terdapat kesalahan – kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan menjadikan skripsi ini sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun yang membacanya.

Semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Allahumma Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Juni 2021

Penulis,

Rika Arzela

NIM. 0503163259

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Landasan Teoritis.....	9
1. Bank Umum Syariah.....	9
a. Tujuan Bank Syariah.....	12
b. Fungsi Bank Syariah.....	13
2. Account Officer.....	10
a. Pengertian Officer Account Mikro.....	13
b. Peran Officer Account Mikro.....	15
3. Nasabah.....	13
4. Pembiayaan.....	18
a. Pengertian Murabahah.....	20
b. Skema Pembiayaan Murabahah.....	22
c. Dasar Hukum Murabahah.....	23

d. Rukun Dan Syarat Murabahah.....	24
e. Ketentuan Umum dalam Pembiayaan Murabahah	25
f. Resiko Pembiayaan Murabahah.....	26
g. Macam – Macam Pembiayaan.....	26
h. Analisis Pembiayaan	27
B. Penelitian Terdahulu.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian	32
1. Waktu	33
2. Tempat Penelitian	35
C. Subjek Penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisis Data	38

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan	45
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	48
3. Lokasi Bank Syariah Indonesia	49
4. Logo Bank Syariah Indonesia	49
5. Produk – Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia	50
6. Jumlah Tenaga Kerja	62
7. Pembagian Tanggung Jawab.....	62
8. Struktur Organisasi	72
B. Prosedur Account Officer Mikro (AOM) dalam menetapkan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan.....	72

C. Hambatan yang Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah	81
D. Strategi Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah.....	85

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran - Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai lembaga yang bertindak dan bertugas sebagai lembaga intermediasi yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit maka, bank sangatlah memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Di negara berkembang kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak dapat dilepaskan dari asal usul perbankan syariah. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonomi dan praktis perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan sejalan dalam prinsip – prinsip syariah islam. ¹

Sehingga, Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan keuangan yang cukup penting di Indonesia, dimana dalam menjalankan kehidupan masyarakat dan penggerak perekonomian sebagian besar melibatkan jasa dari sektor perbankan. Hal ini dikarenakan, sektor perbankan merupakan suatu lembaga yang mengemban fungsi utama sebagai perantara ataupun penghubung keuangan (financial intermediary) antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar aliran lalu lintas pembayaran. ²

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup

¹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* Jakarta: PT RajaGrafino Persada, 2014 hlm.1

² Zainul Arifin, *Dasar – Dasar Manajemen Bank Syariah, Ed. Rev Cet. 4*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006, hlm. 46

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan usahanya.³ Perkembangan bank-bank berdasarkan prinsip *non ribawi* pada akhirnya berpengaruh ke Indonesia. Masyarakat muslim Indonesia di era tahun 1970-an telah diliputi pengharapan untuk dapat melakukan transaksi yang berbasis syariah, sejak di beberapa Negara lain yang mayoritas penduduknya beragama Islam telah mendirikan perbankan yang berbasis syariah. Sampai saat ini setidaknya ada 14 Bank Umum Syariah yang sudah tercantum di dalam SBS (Syariah banking statistics) milik OJK. Menurut *Handbook of Islamic Banking* tujuan dasar perbankan syariah adalah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrumen-instrumen keuangan (*financial instruments*) yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-norma syariah.

Dalam Lembaga Keuangan Syariah (LKS), khususnya perbankan syariah, murabahah diterapkan sebagai produk pembiayaan untuk membiayai penelitian barang – barang konsumen, kebutuhan modal kerja, dan kebutuhan investasi. Pembiayaan dalam bentuk konsumen seperti pembelian kendaraan, rumah dan barang – barang multiguna (barang elektronik, perlengkapan rumah tangga, renovasi rumah dan barang – barang konsumen lainnya.⁴

Murabahah adalah akad jual beli atas barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah. Dalam murabahah penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian dia mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu. Pada perjanjian murabahah, bank membiayai pembelian barang yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang itu dari pemasok, dan kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang ditambah keuntungan atau

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang perbankan syariah.

⁴ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta, Sinar Grafika: 2012), hlm. 119.

di mark-up. Dengan kata lain, penjualan barang kepada nasabah dilakukan atas dasar cost-plus profit.

Jenis pembiayaan murabahah lebih dominan dibandingkan dengan jenis pembiayaan yang lain disebabkan beberapa faktor. Di sisi penawaran bank syariah, pembiayaan murabahah dinilai lebih minim risikonya dibandingkan dengan jenis pembiayaan bagi hasil. Selain itu, pengembalian yang telah ditentukan sejak awal juga memudahkan bank dalam memprediksi keuntungan yang akan diperoleh. Sementara dari sisi permintaan nasabah, pembiayaan murabahah dinilai lebih simpel dibandingkan dengan pembiayaan bagi hasil. Hal ini lebih disebabkan kemiripan operasional murabahah dengan jenis kredit konsumtif yang ditawarkan oleh perbankan konvensional, dimana masyarakat telah terbiasa dengan hal ini.

Demikian pula dengan pembiayaan kendaraan bermotor pada akad murabahah dalam perbankan syariah. pembiayaan kendaraan bermotor murabahah merupakan salah satu pembiayaan yang cukup diminati masyarakat. Pembiayaan kendaraan bermotor atau sering disebut dengan Oto iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang diayak dengan pembiayaan ini. Proses persetujuan lebih cepat dengan persyaratan yang mudah dan sesuai dengan prinsip syariah. dengan minimal pembiayaan Rp. 5 juta dan maksimal Rp 1 Milyar, dengan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun, uang muka yang ringan, harga jual yang tetap dan tidak berubah serta pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis.

Artikel Kontan.id menuliskan bahwa: Sebagian bank masih berhasil menorehkan pertumbuhan signifikan dari penyaluran Pembiayaan kendaraan bermotor (PKB) sepanjang delapan bulan pertama tahun ini walaupun tengah terjadi perlambatan penjualan kendaraan bermotor. Salah satu bank

yang memiliki pertumbuhan dalam produk pembiayaan murabahah kendaraan bermotor yaitu Bank BNI Syariah.

Artikel Rakyat Merdeka menuliskan bahwa: Dari sisi penghimpunan dana, BNI Syariah memiliki DPK sebesar Rp 43,32 triliun pada Mei 2020, tumbuh signifikan 20,4 persen year on year (yoy). Sedang dari sisi pembiayaan, BNI Syariah telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp 31,42 triliun, atau naik 1,2 persen (yoy). “Sampai akhir 2020, BNI Syariah akan sangat fokus pada upaya-upaya untuk memitigasi dampak dari Covid-19 dari sisi keberlangsungan operasional, serta kualitas pembiayaan dengan senantiasa menjaga likuiditas,”.

Disisi lain, PT BNI Syariah juga mencatat pertumbuhan dua digit pembiayaan kendaraan bermotor sepanjang tahun ini. *Outstanding* pembiayaan BNI Oto iB Hasanah sampai Agustus sudah Rp 115 miliar atau tumbuh 43,12% dibanding periode yang sama tahun lalu (*year on year/yoy*). Rasio pembiayaan bermasalah (NPF) juga masih terjaga di bawah 1%. SEVP Bisnis Ritel dan Jaringan BNI Syariah, Iwan Abdi mengatakan, pihaknya menargetkan pembiayaan kendaraan bermotor bisa tumbuh sampai 45% hingga akhir tahun dan tumbuh 50% pada tahun 2020.⁵

BNI Syariah didirikan pada tanggal 29 April tahun 2000, BNI Syariah didirikan berdasarkan Undang – Undang No 10 Tahun 1998. Pembiayaan OTO iB Hasanah merupakan terobosan baru pada produk Perbankan Syariah sehingga kebanyakan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui bahwasannya ada pembiayaan pembelian kendaraan bermotor dengan menawarkan margin termasuk rendah. Walaupun begitu , Pertumbuhan pembiayaan murabahah pada kendaraan bermotor yang terjadi ditengah kondisi saat ini dan masih kurangnya masyarakat mengetahui produk ini dikarenakan masih dinilai dalam produk pembiayaan konsumtif

⁵ <https://keuangan.kontan.co.id/news/sebagian-bank-torehkan-pertumbuhan-signifikan-dari-kredit-kendaraan-bermotor-kkb>, diunduh pada tanggal 15 september 2020.

yang baru, tentunya merupakan suatu pencapaian yang sangat baik, menyikapi hal tersebut, Akan tetapi, terkait mekanisme penyaluran dana apakah ada kriteria tertentu yang ditetapkan secara syariah menurut fatwa yang ditentukan fatwa DSN Murabahah sehingga tidak asal - asalan melakukan pembiayaan hanya berdasarkan kriteria syarat untuk nasabah saja.

Adapun tingkat permintaan dan realisasi dalam segala bentuk pembiayaan yang terdapat pada perbankan syariah ditentukan oleh account officer. Account Officer (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah pembiayaan yang layaknya sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan. Untuk mendapatkan Account Officer (AO) yang memadai dan jam terbang, agar bisa mengenali usaha yang layak dibiayai. Sebelumnya, Account Officer (AO) akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai wilayahnya. Account Officer (AO) merupakan point of contact antara antara bank dan pihak customer, yang harus memelihara hubungan dengan customer, dan wajib memonitor seluruh kegiatan customer secara terus menerus. Dalam pengajuan pembiayaan calon nasabah harus memberikan jaminan pembiayaan⁶.

Adapun tugas yang dilakukan oleh seseorang Account Officer (AO) adalah Untuk pengajuan mengolah account nasabah yakni berperan untuk membina nasabah supaya dapat efisien dan optimal mengolah keuangan, Mengolah produk artinya bahwa seseorang Account Officer (AO) harus mampu memberikan dan menawarkan produk yang tepat guna kepada kebutuhan nasabah dan sebagainya.

Sebagai salah satu penentu dalam jumlah permintaan dan realisasi pembiayaan termasuk pembiayaan kendaraan bermotor tentunya Officer Account Mikro (OAM) memiliki keputusan dalam menjalankan produk ini.

⁶ Muhammad Syafi'I Antonio, Bank syariah: Dari Teori ke Praktik, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), hlm:101

Sehingga Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui bagaimana Keputusan Officer Account Mikro (OAM) Terhadap Permintaan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan. Adapun dalam penelitian yang dilakukan oleh wanti ningsih terkait dengan peningkatan pembiayaan usaha mikro dengan menggunakan bauran pemasaran yang meliputi place, product, price, promotion, people, proses, dan physical evidence dipengaruhi oleh keputusan marketing.

Sehingga berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, peneliti ingin mengetahui Keputusan Officer Account Mikro (OAM) Terhadap Permintaan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan dipilih sebagai obyek penelitian. Maka dari itu disusunlah skripsi ini dengan judul : **“Analisis Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas, peneliti memberikan batasan permasalahan agar dalam penelitian tidak menyimpang dari arah dan tujuan penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adapun keputusan yang dianalisis merupakan keputusan yang ditetapkan oleh Account Officer Mikro
2. Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan yang menggunakan akad murabahah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah tersebut, maka muncul permasalahan yang dapat dirumuskan yakni:

1. Bagaimana Account Officer Mikro (AOM) menetapkan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan dalam menjalankan fungsinya ?
2. Apakah Account Officer Mikro (AOM) menjalankan fungsinya dalam Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan ?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Account Officer Mikro (AOM) dalam menjalankan fungsinya ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

- a. Untuk Mengetahui Proses Account Officer Mikro (AOM) dalam menetapkan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan dalam menjalankan fungsinya
- b. Untuk Mengetahui Account Officer Mikro (AOM) menjalankan fungsinya dalam Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan .
- c. Untuk Mengetahui kendala yang dihadapi oleh Account Officer Mikro (AOM) dalam menjalankan fungsinya

2. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti dapat lebih mengetahui mengenai praktik yang terdapat di lapangan terkait pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan .

b. Bagi Bank

Dapat dijadikan sebagai evaluasi dan bahan guna peningkatan produk pembiayaan dan Keputusan Terhadap Permintaan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat tertarik untuk meneruskan Penelitian yang lebih baik lagi dan penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi dan acuan penelitian untuk kedepannya.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Landasan Teori

1. Bank Syariah

Pengertian Bank Syariah atau Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.³ Landasan hukum bank syariah di Indonesia yaitu Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Didalam Undang-Undang Perbankan Syariah pasal 1 pengertian bank syariah, bank umum syariah, bank pembiayaan rakyat syariah, unit usaha syariah adalah sebagai berikut⁷:

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran⁸. Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau

⁷ Zainul Arifin, *Dasar – Dasar Manajemen Bank Syariah, Ed. Rev Cet. 4*, Jakarta: Pustaka Alvabet, 2006, hlm. 46

⁸ Andri Soemitra, *Masa Depan Pasar Modal Syariah Di Indonesia, Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm.160.

unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan/atau unit syariah.⁹

Sedangkan yang dimaksud dengan prinsip syariah dijelaskan pada pasal 1 butir 12 Undang-Undang tersebut, yaitu Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.¹⁰

Prinsip utama yang membedakan dengan lembaga keuangan konvensional adalah lembaga keuangan syariah “bebas bunga” yang tercermin dalam produk-produk yang dihasilkannya. Islam sangat melarang dan mengharapkan adanya bunga (riba). Dalam sistem keuangan modern, pengharaman riba merupakan pintu masuk (*raison detre*) bagi keuangan syariah. Riba secara bahasa berarti bertambah, berkembang dan tumbuh.¹¹ Dalam lembaga keuangan syariah, dalam hal ini bank umum syariah hanya menggunakan prinsip bagi hasil dalam setiap pemberian pembiayaan. Dalam hal ini bank umum syariah menggunakan akad dalam menjalankan berbagai usaha dan kegiatannya, Misalnya *Murabahah* (pembiayaan dengan laba), *Bai' As-Salam* (pesanan dibayar tunai), *Bai' Al-Istishna* (pesanan dibayar dengan cicilan), *Mudharabah* (usaha dengan bagi hasil), *Musyarakah* (penyertaan modal), *Al-Hawalah* (perpindahan piutang), *Al-Wakalah* (pendeledasian) *Al-qardhul Hasan* (pembiayaan kebajikan), Ijarah (sewa-menyewa), *Al-Kafalah* (jaminan), *Al-Wadi'ah* (simpanan

⁹ Edy Wibowo dan Untung Hendy, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 33

¹⁰ *Ibid.*,

¹¹ Andri Soemitra, *Masa Depan Pasar Modal Syariah Di Indonesia, Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm.160.

deposito), *Al-Rahn* (gadai), saham, Sekuritas, dan Instrumen dalam Kebijakan Moneter Pemerintah tetap didasarkan pada prinsip Syariah.¹²

Bank syariah memiliki prinsip yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai instrumen intermediasi yang menerima dana dari orang – orang yang surplus dana (dalam bentuk penghimpunan dana) dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan (dalam bentuk produk penyaluran dana). Sehingga produk – produk yang disediakan penghimpunan dana (*funding*) maupun produk – produk pembiayaan (*financing*), pada dasarnya dapat pula disediakan oleh Bank – Bank Syariah.

Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpanan dana di bank syariah.¹³

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dana.¹⁴ Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau dalam bentuk lainnya yang disahkan dalam syariat islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin

¹² M. Syafii antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm 30.

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana , 2011), hlm.31

¹⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm, 29

keuntungan, bentuk bagi hasil dan atau bentuk lainnya sesuai dengan syariat islam.¹⁵

a. Tujuan Bank Umum Syariah

Prinsip utama bank syariah terdiri dari larangan atas riba pada semua jenis transaksi; pelaksanaan aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan (*equality*), keadilan (*fairness*) dan keterbukaan (*transparency*); pembentukan kemitraan yang saling menguntungkan; serta tentu saja keuntungan yang didapat harus dari usaha dengan cara yang halal.¹⁶Selain itu, ada satu ciri yang khas yaitu bank syariah harus mengeluarkan dan mengadministrasikan zakat guna membantu mengembangkan lingkungan masyarakatnya sesuai dengan prinsip syariah.

Walaupun demikian, sama seperti *bisnis entity* lainnya, bank syariah tentu diharapkan dapat menghasilkan keuntungan dalam operasionalnya. Jika tidak, tentu bank syariah disebut tidak amanah dalam mengelola dana-dana yang diinvestasikan masyarakat. Maka bank syariah harus menyelaraskan antara tujuan profit dengan aspek moralitas Islam yang melandasi semua operasionalnya.¹⁷

Dalam UU No.21 tahun 2008 pasal 3, disebutkan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Sedangkan tujuan bank syariah menurut Sudarsono antara lain:¹⁸

Mengarahkan kegiatan ekonomi ummat untuk bermuamalah/beraktivitas secara islam, khususnya muamalah yang

¹⁵ *Ibid*.hlm.32

¹⁶ Institut Bankir Indonesia,2001, hlm.23

¹⁷ *Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*

¹⁸ Sudarsono, Heri.. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Yogyakarta: Ekonisia. 2012),hlm 43.

berhubungan dengan perbankan agar terhindar dari praktek – praktek riba atau jenis – jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur gharar (tipuan), dimana jenis – jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi rakyat.

b. Fungsi Bank Syariah

Fungsi bank konvensional adalah sebagai *intermediary* (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana dan membutuhkan dana selain menjalankan fungsi jasa keuangan, akan tetapi bank syariah mempunyai fungsi yang berbeda dengan bank konvensional, antara lain¹⁹:

- 1) Manajer Investasi, salah satu fungsi bank syariah yang sangat penting adalah sebagai manajer investasi, maksudnya adalah bahwa bank syariah tersebut merupakan manajer investasi dari pemilik dana yang dihimpun, karena besar kecilnya pendapatan (bagi hasil) yang diterima oleh pemilik dana yang dihimpun sangat tergantung pada keahlian, kehati-hatian, dan profesionalisme dari bank syariah.
- 2) Investor, bank-bank Islam menginvestasikan dana yang disimpan pada bank tersebut (dana pemilik bank maupun dana rekening investasi) dengan jenis dan pola investasi yang sesuai dengan syariah. Investasi yang sesuai dengan syariah tersebut meliputi akad *murabahah*, sewa-menyewa, *musyarakah*, akad *mudharabah*, akad *salam* atau *istisna'*, pembentukan perusahaan atau akuisisi pengendalian atau kepentingan lain dalam rangka mendirikan perusahaan, memperdagangkan produk, dan investasi atau memperdagangkan saham yang dapat diperjualbelikan. Keuntungan

¹⁹ Ismail., *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011).hlm.28.

dibagikan kepada pihak yang memberikan dana, setelah menerima bagian keuntungan *Mudharibnya* yang sudah disepakati sebelum pelaksanaan akad antara pemilik rekening investasi dan bank, sebelum pelaksanaan akad. Fungsi ini dapat dilihat dalam hal penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah, baik yang dilakukan dengan mempergunakan prinsip jual beli maupun dengan menggunakan prinsip bagi hasil sendiri.

- 3) Jasa Keuangan, bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, seperti misalnya memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji dan sebagainya, hanya saja yang sangat diperhatikan adalah prinsip-prinsip syariah yang tidak boleh dilanggar.
- 4) Fungsi Sosial, Konsep perbankan Islam mengharuskan bank-bank Islam memberikan pelayanan sosial apakah melalui dana *Qard* (pembiayaan kebajikan) atau zakat dan dana sumbangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Fungsi ini juga yang membedakan fungsi bank syariah dengan bank konvensional, walaupun hal ini ada dalam bank konvensional biasanya dilakukan oleh individu-individu yang mempunyai perhatian dengan hal sosial tersebut, tetapi dalam bank syariah fungsi sosial merupakan salah satu fungsi yang tidak dapat dipisahkan dengan fungsi-fungsi yang lain. Fungsi ini merupakan bagian dari sistem.²⁰

2. Pengertian Officer Account

Account officer (AO) Account officer (AO) adalah aparat manajemen/petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan. Account officer (AO) dituntut memiliki

²⁰ Tim Pengembangan Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, *Konsep, Produk Dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, (Jakarta : Djambatan, 2001), hlm. 8

keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, serta memiliki penguasaan pengetahuan yang bersifat teoritis. Account officer (AO) yang baik telah terbiasa dengan berbagai barang yang lazim digunakan untuk menganalisis, mengetahui caracara menganalisis, memiliki pengetahuan yang memadai tentang aspek ekonomi keuangan, manajemen, hukum, dan teknis, serta memiliki wawasan yang luas mengenai prinsip-prinsip pembiayaan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an, Surat An-Nisa' Ayat 135:²¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوُّا أَوْ تُعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا (١٣٥)

Artinya : Hai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya atau miskin, maka Allah lebih mengetahui kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka (ketahuilah) sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan. (QS An-Nisaa :135).

Dan Sebagaimana firman allah swt dalam:

Surah an-nisa' (4) ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنِ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

²¹ Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI. (Bandung: CV Darus Sunnah. 2015), hlm 100.

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu²².

Kegiatan pembiayaan konsumen dalam syari'at islam dapat dipandang sebagai perbuatan murabahah (pengembangan dari murabahah).²³ dalam kegiatan pembiayaan konsumen, bank syariah mengadakan pembelian atas barang-barang yang dibutuhkan oleh konsumen. Selanjutnya menjual kembali barang yang dimaksud kepada konsumen dengan harga yang berbeda sesuai dengan kesepakatan. Perbedaan harga pembelian dan harga penjualan yang dilakukan oleh bank syari'ah ini kemudian disebut dengan marjin atau keuntungan.

Konsep pembiayaan pada bank syariah tidak benar-benar berbeda dengan konsep kredit pada bank konvensional, yang menjadi perbedaan antara kredit yang diberikan bank konvensional dengan pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah adalah terletak pada keuntungan yang diharapkan. Bagi bank konvensional keuntungan yang diperoleh melalui bunga sedangkan bank syariah berupa imbalan atau bagi hasil.²⁴

²²Q.S. An-nisa' (4):29

²³Lubis Suhrawardi K. *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2004) hlm.105

²⁴Kasmir. *Kewirausahaan*. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008)hlm.17

a. Pengertian Officer Account Mikro

Account Officer Mikro (AOM) adalah suatu kegiatan seseorang marketing yang mengurus pembiayaan usaha yang berkaitan dengan penghimpunan dana bagi usaha mikro (kecil) yang dipinjamkan kepada seorang nasabah masyarakat menengah.

b. Peran Officer Account Mikro

Di satu pihak Officer Account merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank, dan di pihak lain ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik untuk nasabahnya yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang Account Officer (AO) dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut.²⁵

Pada dasarnya peran dan fungsi seorang Account Officer (AO) adalah:

- 1) Mengelola Account Seorang Account Officer (AO) berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank.
- 2) Mengelola produk Seorang Account Officer (AO) harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.
- 3) Mengelola kredit Account Officer (AO) berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas

²⁵ Jusuf, Jopie, Panduan dasar untuk Account Officer, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), hlm:8

pinjamannya. Untuk melaksanakan hal ini, seorang AO harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

- 4) Mengelola penjualan Seorang Account Officer (AO) pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang Account Officer (AO) juga harus memiliki salesmanship yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.
- 5) Mengelola profitability Seorang Account Officer (AO) juga berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank.

Dengan demikian ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank. Melihat fungsi dari seseorang Account Officer (AO) tersebut, dapat dikatakan bahwa seorang Account Officer (AO) yang ideal adalah seorang yang memiliki karakteristik sebagai berikut :²⁶

a). Karakteristik Personal

- 1)) Inteligensia, baik dari sudut pandang akademis maupun sudut pandang praktis, seorang Account Officer (AO) harus mampu mengaplikasikan intelligensinya untuk memecahkan masalah.
- 2)) Bertindak berdasarkan akal sehat
- 3)) Memiliki sifat ingin tahu.
- 4)) Kemampuan untuk mendengarkan
- 5)) Kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan analisis
- 6)) Berorientasi pada hasil
- 7)) Memiliki motivasi diri
- 8)) Tegas dan Percaya diri

b). Kemampuan Teknis

- 1)) Pemahaman akan suatu bisnis secara umum.

²⁶ Ibid, hlm:9-13

- 2)) Kemampuan untuk menganalisis laporan keuangan, ilmu ekonomi, pengetahuan tentang sumber informasi yang tersedia, pengetahuan tentang produk, marketing dan pembukuan.
- 3)) Mengenal berbagai aspek dari berbagai industri.

Account Officer (AO) merupakan ujung tombak dari setiap pencairan pembiayaan yang dilakukan di bank syariah ataupun lembaga keuangan yang lainnya, semua kegiatan dimulai dari tahap pengenalan yang dilakukan secara Officer dan pada tahap terakhir adalah persetujuan manager apakah akan memberikan pembiayaan atautkah akan menolaknya. tertulis ataupun secara lisan, dari awal tahap pengenalan selanjutnya akan dilakukan analisis, setelah menyelesaikan tahap analisis pihak Account Officer (AO) dan pada tahap terakhir adalah persetujuan manager apakah akan memberikan pembiayaan atautkah akan menolaknya.

3. Pengertian Nasabah

Menurut Kamus Perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah:

a. Orang

Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro. Sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (*working customer*) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya. Konsekuensi hukum tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sah nya perjanjian seperti yang termuat dalam pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut dapat

dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa itu, yaitu orang tua atau walinya melalui acara gugatan pembatalan. Dengan kata lain, selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat terhadap para pihak. Nasabah kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karena resiko bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit dan atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.²⁷

b. Badan Hukum

Untuk nasabah berupa badan, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi “badan”, termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan. Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.²⁸

1). Pengertian Permintaan Nasabah

Permintaan adalah suatu keinginan manusia yang didukung oleh daya belinya. Artinya, permintaan akan terjadi apabila konsumen memiliki sejumlah dana atau barang pengganti untuk memperoleh barang

²⁷ Adiwarman Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2012), hlm. 17

²⁸ *Ibid.* Hlm 21

yang lain. Pertukaran adalah tindakan untuk memperoleh suatu barang yang diinginkan dari seseorang dengan menawarkan sesuatu sebagai penggantinya.

Kebutuhan nasabah bank adalah suatu keadaan yang dirasakan tidak ada dalam diri seseorang. Keinginan nasabah bank adalah merupakan kebutuhan yang dibentuk oleh kultur dan kepribadian individu.

4. Pembiayaan Murabahah

a) Pengertian Murabahah

Murabahah merupakan salah satu konsep Islam dalam melakukan perjanjian jual beli. Konsep ini telah banyak digunakan oleh bank-bank Islam untuk pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan perdagangan para nasabah.²⁹

Dalam murabahah, penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian ia mensyaratkan atas laba dalam jumlah tertentu. Pada perjanjian murabahah, bank membiayai pembelian barang yang dibutuhkan oleh nasabahnya dengan membeli barang itu dari pemasok, dan kemudian menjualnya kepada nasabah dengan harga yang ditambah keuntungan atau dimake-up. Dengan kata lain, penjualan barang kepada nasabah dilakukan atas dasar cost-plus profit. Pembayaran atas transaksi murabahah dapat dilakukan dengan cara membayar sekaligus pada saat jatuh tempo atau melakukan pembayaran angsuran selama jangka waktu yang disepakati.

Contoh pembiayaan dengan akad murabahah, antara lain pembiayaan kepemilikan rumah, pembiayaan kendaraan bermotor,

²⁹ Muhammad, Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm.22

pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi, serta pembiayaan multiguna.³⁰

b) Skema Pembiayaan Murabahah

Dalam pembiayaan murabahah, sekurang-kurangnya mendapat dua pihak yang melakukan transaksi jual beli, yaitu bank syariah sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli barang³¹.

Keterangan :

- a). Bank syariah dan nasabah melakukan negosiasi tentang rencana transaksi jual beli yang akan dilaksanakan. Poin negosiasi meliputi jenis barang yang akan dibeli, kualitas barang dan harga jual.
- b). Bank syariah melakukan akad jual beli dengan nasabah, di mana bank syariah sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Dalam akad jual beli ini, ditetapkan barang yang menjadi objek jual beli yang telah dipilih oleh nasabah, dan harga jual barang.
- c). Atas dasar akad yang dilaksanakan antara bank syariah dan nasabah, maka bank syariah membeli barang dari supplier/penjual.
- d). Pembelian yang dilakukan oleh bank syariah ini sesuai dengan keinginan nasabah yang telah tertuang dalam akad.
- e). Supplier mengirimkan barang kepada nasabah atas perintah bank syariah.

³⁰ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm.96.

³¹ Ismail, Perbankan Syariah, hlm.139

- f). Nasabah menerima barang dari supplier dan menerima dokumen kepemilikan barang tersebut.
- g). Setelah menerima barang dan dokumen, maka nasabah melakukan pembayaran. Pembayaran yang lazim dilakukan oleh nasabah ialah dengan cara angsuran

c) Dasar Hukum Murabahah

a) Al – Quran

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

“... Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba....”

(Q.S Al-Baqarah: 275)³²

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ (٢٨٠)

“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan...” (Q.S Al-Baqarah: 280).³³

b) Al – Hadist

Dari Suhaib ar-Rumi ra bahwa Rasulullah saw bersabda , “Tiga hal yang didalamnya terdapat keberkahan: jual beli secara tangguh, muqaeadhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.” (HR Ibnu Majah).

d) Rukun dan Syarat Murabahah

³² Al-Quran Terjemahan. Departemen Agama RI.(Bandung: CV Darus Sunnah. 2015), hlm 47.

³³ Ibid, hlm 48.

Perjanjian jual beli merupakan perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas suatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli, maka dengan sendirinya dalam perbuatan hukum ini haruslah dipenuhi rukun dan syarat sahnya jual beli. Adapun yang menjadi rukun dalam perbuatan jual beli terdiri dari:

- a) Subjek, adanya pihak penjual dan pihak pembeli.
- b) Objek, adanya uang dan benda.
- c) Adanya lafadz (akad).

Dalam suatu perbuatan jual beli, rukun hendaklah dipenuhi, sebab apabila salah satu dari rukun tidak terpenuhi maka perbuatan tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai perbuatan jual beli. Berkaitan dengan subjeknya maka kedua belah pihak yang melakukan perjanjian jual beli tersebut haruslah berakal, dengan kehendaknya sendiri (bukan dipaksa), keduanya tidak mubazir (boros), dan bali. Sedangkan dengan objek jual beli disini adalah benda yang menjadi sebab terjadinya jual beli.

Walaupun sudah terpenuhi rukunnya tetapi jika syarat tidak terpenuhi maka akad dinyatakan tidak sah. Adapun syarat-syarat yang diharuskan dalam rukun tersebut adalah:³⁴

- a) Pihak yang melakukan akad harus cakap hukum, suka rela (ridha), tidak dalam keadaan terpaksa/dipaksa/dibawah tekanan.
- b) Objek yang diperjualbelikan tidak termasuk yang diharamkan/dilarang, bermanfaat, penyerahannya dari penjual kepada pembeli, merupakan hak milik penuh dari pihak yang berakad, sesuai dengan spesifikasinya antara yang diserahkan penjual dan diterima oleh pembeli.
- c) Akad dalam pembiayaan murabahah harus jelas dan menyebutkan secara spesifikasi barang maupun harga yang disepakati, serah

³⁴ Adiwarman Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2012), hlm. 30

terima harus selaras baik dalam spesifikasi barang dan maupun harga yang disepakati.

Sedangkan syarat umum dalam melakukan akad murabahah yaitu:

- a) Penjual memberitahukan biaya modal kepada nasabah.
- b) Kontrak pertama harus sah sesuai dengan hukum yang ditetapkan.
- c) Kontrak harus bebas dari riba.
- d) Penjual harus menjelaskan mengenai segala hal yang berkaitan dengan pembeli, misalnya jika pembelian dilakukan dengan diangsur.
- e) Ketentuan Umum dalam Pembiayaan Murabahah

Dalam pembiayaan murabahah terdapat beberapa ketentuan umum sebagai berikut, yang pertama adalah jaminan. Pada dasarnya jaminan bukanlah salah satu rukun atau syarat yang mutlak yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan murabahah. Jaminan pada pelaksanaan murabahah dimaksudkan agar pemesanan bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya. Kedua, hutang dalam murabahah, pada dasarnya penyelesaian hutang pemesanan dalam transaksi murabahah kepada pemesan pembelian barang tidak ada kaitannya dengan transaksi lain yang dilakukan pemesan kepada pihak ketiga atas barang pesanan tersebut. Ketiga, penundaan pembayaran oleh debitur mampu. Seorang nasabah yang mempunyai kemampuan ekonomis dilarang menunda penyelesaian hutang tersebut, lembaga keuangan syariah dapat mengambil tindakan dengan meminta kerugian financial yang terjadi akibat penundaan pembiayaan tersebut. Keempat, bangkrut. Jika nasabah dianggap gagal dalam melunasi hutangnya karena benar-benar tidak mampu, maka lembaga keuangan syariah harus menunda penagihan hutang sampai nasabah dianggap mampu dan sanggup secara ekonomis.³⁵

³⁵ Ibid, hlm. 105

f) Resiko Pembiayaan Murabahah

Seperti yang telah dibahas pada sub sebelumnya, pembiayaan murabahah merupakan pembiayaan yang dicirikan dengan adanya penyerahan barang di awal akad dan pembayaran di kemudian hari, baik dalam bentuk angsuran maupun sekaligus. Dengan demikian, pemberian pembiayaan murabahah dengan jangka waktu panjang dapat menimbulkan risiko.

Risiko yang harus diantisipasi di antaranya adalah sebagai berikut:³⁶

- a) Default atau kelalaian, nasabah sengaja tidak membayar angsuran.
 - b) Fluktuasi harga komparatif, ini terjadi bila harga suatu barang di pasar naik setelah bank membelikannya untuk nasabah. Bank tidak bisa mengubah harga jual beli tersebut.
 - c) Penolakan nasabah, barang yang dikirim bisa saja ditolak oleh nasabah karena berbagai sebab. Bisa jadi karena rusak dalam perjalanan sehingga nasabah tidak mau menerimanya, karena itu sebaiknya dilindungi dengan asuransi, kemungkinan lain karena nasabah merasa spesifikasi barang tersebut berbeda dengan yang ia pesan, bila bank telah menandatangani kontrak pembelian dengan penjualnya, barang tersebut akan menjadi milik bank, dengan demikian bank mempunyai risiko untuk menjualnya kepada pihak lain.
 - d) Dijual, karena murabahah bersifat jual beli dengan hutang, maka ketika kontrak ditandatangani barang itu menjadi milik nasabah. Nasabah bebas melakukan apa pun terhadap asset miliknya tersebut, termasuk menjualnya.
- g) Macam – Macam Pembiayaan

Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit.

³⁶ Adiwarman Agung Prabowo, *Aspek Hukum Pembiayaan Murabahah pada Perbankan Syariah* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2012), hlm. 33

a). dari segi tujuan penggunaan dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:³⁷

- 1)) Pembiayaan Investasi Diberikan oleh bank syariah kepada nasabah untuk pengadaan barang-barang modal (asset tetap) yang mempunyai nilai ekonomis lebih dari satu tahun. Secara umum, pembiayaan investasi ini ditujukan untuk pendirian perusahaan atau proyek pengembangan, modernisasi mesin dan peralatan, pembelian alat angkutan yang digunakan untuk kelancaran usaha, serta perluasan usaha. Pembiayaan investasi pada umumnya diberikan dalam nominal besar, serta jangka panjang dan menengah.
- 2)) Pembiayaan Modal Kerja Digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja yang biasanya habis dalam satu siklus usaha. Pembiayaan modal kerja ini diberikan dalam jangka pendek yaitu selama-lamanya satu tahun. Kebutuhan yang dapat dibiayai menggunakan pembiayaan modal kerja antara lain kebutuhan bahan baku, biaya upah, pembelian barang-barang dagangan, dan kebutuhan dana lain. yang sifatnya hanya digunakan selama satu tahun serta kebutuhan dana yang diperlukan untuk menutup piutang perusahaan.
- 3)) Pembiayaan Konsumsi Diberikan kepada nasabah untuk membeli barang-barang untuk keperluan pribadi dan tidak untuk keperluan usaha

b. Berdasarkan jangka waktunya, pembiayaan dapat dibagi menjadi tiga, yaitu:³⁸

- 1)) Pembiayaan Jangka Pendek Pembiayaan yang diberikan dengan jangka waktu maksimal satu tahun. Pembiayaan jangka pendek biasanya diberikan oleh bank syariah untuk membiayai modal kerja perusahaan yang mempunyai siklus usaha dalam satu tahun, dan pengembaliannya disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

³⁷ Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 114.

³⁸Ibid., hlm. 114

- 2)) Pembiayaan Jangka Menengah Diberikan dengan jangka waktu antara satu tahun hingga tiga tahun. Pembiayaan ini dapat diberikan dalam bentuk pembiayaan modal kerja, investasi, dan konsumsi.
- 3)) Pembiayaan Jangka Pendek Pembiayaan yang jangka waktunya lebih dari tiga tahun. Pembiayaan ini pada umumnya diberikan dalam bentuk pembiayaan investasi, misalnya untuk pembelian gedung, pembangunan proyek, pengadaan mesin dan peralatan, yang nominalnya besar serta pembiayaan konsumsi yang nilainya besar, misalnya pembiayaan untuk pembelian rumah.

c. Berdasarkan sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1)) Pembiayaan Produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.
- 2)) Pembiayaan Konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

h) Analisis Pembiayaan

Analisis pembiayaan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh bank syariah untuk menilai suatu permohonan pembiayaan yang telah diajukan oleh calon nasabah. Dengan melakukan analisis permohonan pembiayaan, bank syariah akan memperoleh keyakinan bahwa proyek yang akan dibiayai layak (*feasible*).³⁹

Bank melakukan analisis pembiayaan dengan tujuan untuk mencegah secara dini kemungkinan terjadinya default oleh nasabah. Analisis

³⁹ Ismail, Perbankan Syariah., h. 119

pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui/menolak permohonan pembiayaan.

Analisis yang baik akan menghasilkan keputusan yang tepat. Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai acuan bagi bank syariah untuk meyakini kelayakan atas permohonan pembiayaan nasabah. Tahap awal proses suatu pembiayaan adalah pengumpulan informasi dan verifikasi. Pemberian fasilitas pembiayaan kepada nasabah dimulai dari sebuah permohonan yang diajukan oleh nasabah/calon nasabah. Permohonan nasabah kepada bank untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan memuat informasi, antara lain tujuan pembiayaan, jumlah pembiayaan yang diperlukan, jangka waktu pembiayaan yang diminta, serta informasi lainnya. Permohonan kemudian diproses oleh bank dengan melakukan proses awal berupa pengumpulan informasi/data hingga verifikasi data untuk diolah dan dianalisis. Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam pengumpulan informasi dan verifikasi⁴⁰:

- a. Pengumpulan Informasi Pengumpulan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan oleh bank dalam memproses sebuah pembiayaan. Informasi yang dikumpulkan, antara lain berkaitan dengan orang atau badan yang mengajukan permohonan pembiayaan, aktivitas bisnis/usaha, perizinan, dan agunan.
- b. Cakupan informasi yang dikumpulkan oleh bank dari nasabah ditentukan oleh jenis pembiayaan yang disampaikan oleh nasabah. Pada pembiayaan konsumen dengan tujuan penggunaan konsumsi, seperti pembelian rumah, pembelian kendaraan, dan pembelian konsumen lain, informasi yang dikumpulkan cukup mengenai identitas pemohon, penghasilan, serta barang yang akan dibiayai.

⁴⁰ Ibid, h 102

- c. Verifikasi Data Informasi yang telah dikumpulkan untuk diproses perlu dipastikan akurasi karena proses pembiayaan yang baik dibangun dengan data dan informasi yang akurat. Data dan informasi yang akurat akan sangat diperlukan dalam pengambilan keputusan pembiayaan yang tepat.

Untuk itu, seluruh data dan informasi yang dikumpulkan perlu melewati tahap verifikasi. Hal tersebut diperlukan untuk memastikan keabsahan data dan kesesuaian fakta⁴¹.

Pada pembiayaan konsumen, verifikasi data dan informasi dilakukan untuk memastikan kebenaran data pribadi calon nasabah pembiayaan, seperti data tempat tinggal, penghasilan, pekerjaan, dan lain-lain. Verifikasi data dilakukan dengan beberapa metode berikut.⁴²

- a. Interview nasabah, dilakukan untuk memperoleh keterangan dan mengecek kebenaran data yang diterima bank. Interview dapat dilakukan melalui kunjungan langsung atau telepon kepada calon nasabah, kantor/tempat usaha calon nasabah, dan keluarga atau orang dekat calon nasabah.
- b. Pengecekan silang, yaitu dengan data yang disampaikan oleh calon nasabah, seperti slip gaji untuk nasabah berpenghasilan tetap (fixed income earner) atau laporan keuangan untuk nasabah berpenghasilan tidak tetap (non-fix income earner) dengan saldo rata-rata mutasi rekening giro/tabungan.
- c. BI Checking, dilakukan untuk memperoleh informasi tentang calon nasabah dalam berhubungan dengan bank, fasilitas pembiayaan yang diperoleh, kolektabilitas, dan informasi pembiayaan lainnya. Metode bank checking dapat dilakukan melalui sistem internal bank atau Informasi Nasabah Pembiayaan Individual (IDI) Bank Indonesia.

⁴¹ Ibid, h. 109

⁴² Ibid, h. 111.

- d. Kunjungan ke lokasi usaha (on the spot) dan trade checking untuk calon nasabah non-fixed income earner. Kunjungan langsung ke tempat tinggal/usaha calon nasabah bertujuan mengecek kebenaran data dengan melihat langsung kondisi usaha dan memastikan penghasilan nasabah.
- e. Trade checking juga dilakukan secara sederhana kepada pihak yang berkaitan dengan usaha calon nasabah, seperti supplier, pelanggan, distributor, perkumpulan usaha, atau pihak lain yang dipandang perlu oleh bank.
- f. Kunjungan ke lokasi agunan. Khusus untuk pembiayaan berbasis agunan, perlu dilakukan kunjungan ke lokasi agunan untuk memastikan kondisi fisik agunan dan memperoleh informasi tentang agunan sebagai bahan melakukan penilaian agunan.

B. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian mengenai Analisis Keputusan Officer Account Mikro (OAM) Terhadap Permintaan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank mendapatkan hasil yang berbeda-beda dari para peneliti. Berikut penelitian terdahulu yang relevan mengenai Analisis Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada BANK SYARIAH INDONESIA CABANG ADAM MALIK MEDAN " yakni sebagai berikut:

Tabel 2.1

No	Peneliti/ Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kesimpulan

1	Wanti Ningsih (skripsi, 2020) KEPUTUSAN MARKETING DALAM MENINGKAT KAN PEMBIAYAA N USAHA MIKRO (Studi Kasus Di Bank BRI Syariah KCP Metro)	Memiliki persamaan penelitian terkait analisis keputusan pembiayaan pada usaha mikro pada bank syariah	Pembiayaan yang diteliti dalam pembiayaan ini adalah seluruh pembiayaan pada usaha mikro sedangkan dalam peneitian penulis ini akan meneliti tekait dengan pembiayaan akad murabahah pada produk pembiayaan oto iB Hasanah	BRI Syariah KCP Metro telah melaksanakan Keputusan marketing dalam meningkatkan pembiayaan usaha mikro dengan menggunakan bauran pemasaran yang meliputi place, product, price, promotion, People, Process, Physical evidence.
2	Moh. Ansyar (jurnal 2019) ANALISIS PEMBIAYAA N MURABAHA H PADA PT. BANK SYARIAH	Memiliki kesamaan terkait dengan motode penelitian kualitatif terkait pembiayaan	Memiliki perbedaan terkait dengan jenis pembiayaan murabahah pada produk oto ib hasanah dan pada studi	Pembiayaan murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Palu

	MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) PALU TADULAKO	murabahah	kasus yang berbeda	Tadulako sudah dijalankan berdasarkan syarat dan ketentuan yang berlaku dengan fitur dan dokumen yang diperlukan dengan tujuan agar dalam penyaluran dana di masyarakat sesuai dengan syariat Islam melalui sistem murabahah.
3	Cut marliana dan meutia fitria (jurnal, 2016) ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN	Memiliki satu variabel x yang sama yaitu biaya operasional kesamaan terkait dengan tempat	Memiliki perbedaan terkait dengan objek penelitian jika pada penelitian ini maka analisis terhadap tingkat	Hasil analisis kesenjangan (gap) terhadap kualitas pelayanan menunjukk n bahwa terdapat kesenjangan

	<p>NASABAH PT. BNI SYARIAH CABANG MEDAN DENGAN METODE SERVQUAL</p>	<p>penelitian yang dilakukan terkait dengan pt.BNI Syariah dan dengan metode penelitian kualitatif</p>	<p>kepuasan sedangkan pada penelitian ini yang diteliti adalah keputusan oam dalam permintaan nasabah pembiayaan kendaraan bermotor.</p>	<p>(gap) antara kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah Cabang Medan dengan yang diharapkan oleh nasabah, dan pada kepuasan nasabah juga terdapat kesenjangan. Kesenjangan terjadi pada semua dimensi kualitas layanan perbankan syariah, yaitu Kepatuhan Syariah (Compliance), Jaminan (Assurance),</p>
--	--	--	--	--

				Kehandalan (Reliability), Bukti Fisik (Tangible), Perhatian (Emphaty), dan Daya Tanggap (Responsive ness)
4	Dimas Hendika Wibowo (jurnal, 2019) ANALISIS KEPUTUSAN PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo)	Memiliki kesamaan terkait metode penelitan kualitatif dan terkait keputusan oam	Perbedaan terdiri dari objek penelitian yang diteliti yaitu penelitian ini membahas terkait pemasaran daam meningkatkan daya saing umkm	. Dalam memasarkan produknya, Batik Diajeng Solo menggunakan keputusan pemasaran berikut ini untuk meningkatkan daya saing: a. Segmentasib. Target pasar, posisi dan bauran pemaaran

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Istilah penelitian kualitatif menurut Kirk dan Miller pada awalnya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif, lalu didefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kekhasannya sendiri.⁴³

Penelitian kualitatif umumnya bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif, dilakukan dalam situasi yang wajar (*natural setting*) dan data dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Pendekatan deskriptif merupakan suatu penelitian untuk mengumpulkan, menyusun, mengklarifikasikan, menafsirkan serta menginter-pretasikan data sehingga memberikan suatu gambaran tentang masalah yang akan diteliti. Data yang dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail catatan – catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen, laporan dan catatan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1) Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara langsung kepada Officer Account Mikro BSI KC ADAM MALIK MEDAN di kantor BSI KC ADAM MALIK MEDAN. Yang mana

⁴³ Kirk, j., dan miller, M. L, Reliability and validity in qualitative Research (Beverly Hills: Sage Publications, 1986). hal 9. Lihat juga Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitati. Cet. 31, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013), hlm 2

wawancara akan dilakukan dengan mewawancarai Officer Account Mikro BSI KC Adam Malik Medan.

2) Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini waktu yang digunakan dalam penyusunan skripsi berlangsung dari bulan September 2020 sampai dengan bulan Oktober 2020 untuk data sekunder dan bulan September 2020 sampai dengan bulan Januari - Februari 2021 untuk data primer.

No.	Kegiatan	Waktu Penelitian									
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni
1.	Pengajuan Judul										
2.	Pengumpulan Data Awal										
3	Seminar Proposal										
4.	Pengumpulan Data Akhir										
5.	Revisi										
6.	Sidang										

C. Subjek dan Objek Penelitian

1) Subjek Penelitian

Subjek Penelitian merupakan sumber data yang diminta informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh⁴⁴. Untuk mendapatkan data yang tepat maka perlu ditentukan informan

⁴⁴ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian. Suatu pendekatan praktek.* (Jakarta: Rineke Cipta, 2002). Hlm107

yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*). Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah Pegawai Officer Account Mikro, Manager serta beberapa orang marketing pada BSI KC Adam Malik Medan.

Adapun penelitian ini dilengkapi dengan data sekunder. Sumber data sekunder merupakan data yang dijadikan sebagai bahan pendukung dari penelitian dan hasil penelitian. Artinya, data sekunder ini diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.⁴⁵

Data sekunder disini adalah jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber kedua/sekunder. Dapat juga dikatakan bahwa sumber sekunder adalah bahan-bahan atau data yang menjadi pelengkap dari sumber data primer.⁴⁶

Menurut Kirk dan Miller⁴⁷ penelitian kualitatif pada awalnya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif, lalu didefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kekhasannya sendiri.

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder dari buku-buku dan jurnal skripsi tentang pembiayaan murabahah dan analisis keputusan officer account mikro dan diantaranya juga melalui buku terkait pembiayaan pada Perbankan.

2) **Objek Penelitian**

Adapun Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada BSI KC Adam Malik Medan. dalam bentuk data Primer melalui wawancara langsung pada Officer Account Mikro Pada BSI KC Adam Malik Medan. Selain itu,

⁴⁵ Surya Murcitaningrum, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam...*, hlm .25

⁴⁶ *Ibid.*, hlm 27

⁴⁷ Kirk, j., dan miller, M. L, *Reliability and validity in qualitative Research* (Beverly Hills: Sage Publications, 1986). hal 9. Lihat juga Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Cet. 31, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013), hlm 2

yang juga menjadi objek pada penelitian ini adalah Keputusan Officer Account Mikro (OAM) Terhadap Permintaan Nasabah Dalam Melakukan Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor dalam bentuk data sekunder dan data pembiayaan yang ada melalui website resmi BNI Syariah serta segala website terkait yang dibutuhkan guna melengkapi data pada penelitian ini dan menggunakan studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari buku-buku literatur, pengaturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian terdahulu, dan bahan kepustakaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

D. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Menurut Kirk dan Miller⁴⁸ penelitian kualitatif pada awalnya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif, lalu didefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kekhasannya sendiri.

2) Sumber Data

Adapun sumber data yang penulis peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai

⁴⁸Kirk, j., dan miller, M. L, *Reliability and validity in qualitative Research* (Beverly Hills: Sage Publications, 1986). h.9.

sarana mendapatkan informasi ataupun data⁴⁹. Data ini berupa hasil wawancara ataupun observasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari pegawai

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber sumber yang sudah ada⁵⁰. Data ini sifatnya mendukung data primer yang diperoleh melalui dokumen, literatur kepustakaan, internet, maupun media cetak lainnya yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengambil data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standard data yang ditetapkan. Dalam penelitian kali ini penulis menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik sampling yang menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel yang terbagi atas kriteria inklusi (yang diinginkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian) dan enklusi (kriteria khusus menyebabkan calon responden memenuhi kriteria enklusi (kriteria khusus menyebabkan calon responden memenuhi kriteria inklusi harus dikeluarkan dari kelompok penelitian). Dan penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data penelitian, antara lain:

1) Observasi

Sebagai metode ilmiah, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena – fenomena yang diteliti. Dalam arti luas Observasi sebenarnya tidak

⁴⁹Umi Nariwati, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori & Aplikasi*. (Bandung: Agung Media, 2008), h. 98.

⁵⁰Uma Sekaran dan Roger Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h. 130.

hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2) Wawancara

Dalam penelitian kualitatif sumber data yang paling penting adalah sumber data yang paling penting adalah sumber data yang berupa manusia yang dalam posisi sebagai narasumber atau lebih dikenal dengan informan. Untuk mengumpulkan informasi dari sumber yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian menggunakan metode wawancara tak berstruktur, artinya dalam melakukan *interview* peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis – garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dan bila sudah terbuka kesempatan untuk menanyakan sesuatu yang menjadi tujuan, maka segera ditanyakan peneliti dapat mengajukan pertanyaan selanjutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan.

Untuk data primer sendiri didapatkan setelah melakukan wawancara kepada masyarakat yang sedang atau telah melakukan pembiayaan pada *fintech P2P Lending Syariah* dan Bank Umum Syariah di Indonesia. Sedangkan untuk data sekunder sendiri diperoleh peneliti melalui website resmi OJK, Bank Indonesia, serta segala website terkait yang dibutuhkan guna melengkapi data pada penelitian ini serta studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari buku-buku literatur, pengaturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, hasil penelitian terdahulu, dan bahan kepustakaan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3) Dokumentasi

Dokumentasi berkaitan dengan suatu kegiatan khusus berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebarluasan suatu informasi. Dokumentasi adalah semua kegiatan yang berkaitan

dengan Photo, dan penyimpanan photo. Kumpulan bahan atau dokumen yang dapat digunakan sebagai asas bagi sesuatu kejadian, penghasilan sesuatu terbitan.⁵¹ Dalam penelitian ini dalam mengumpulkan data yaitu dengan cara melihat kembali literature atau dokumen serta foto – foto dokumentasi yang relevan dengan tema yang diangkat dalam penelitian ini.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti :

1. Reduksi Data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung terjadi tahapan reduksi yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara:

⁵¹ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian. Suatu pendekatan praktek.* (Jakarta: Rineke Cipta, 2002). Hlm56.

melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dan membandingkan hasil data terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330)

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton,1987:331). Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah yakni dengan Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil objek penelitian.

3. Menarik Kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi.

Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan “final” akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan,

pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan

Demi memperluas segmen pasar (*market development*) Bank Syariah di Indonesia, maka manajemen 3 Bank syariah memutuskan melakukan penggabungan pasar bank syariah sebagai salah satu upaya untuk memperkuat bisnis diantaranya Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan Bank BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia.

PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan sendiri, merupakan kelanjutan dan Bank BNI Syariah cabang adam malik medan. Bank BNI Syariah cabang adam malik medan menjalankan operasional bank berdasarkan prinsip syariah, seperti jual beli dan bagi hasil serta memiliki beragam produk dan jasa perbankan yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. PT. Bank BNI Syariah Cabang cabang adam malik menyadari bahwa masyarakat yang menghendaki layanan syariah tidak terbatas pada masyarakat muslim namun juga dibutuhkan oleh seluruh golongan masyarakat yang menghendaki layanan dan fasilitas perbankan yang nyaman, adil, dan modern.

Untuk itulah PT. Bank BNI Syariah Cabang Adam Malik Medan senantiasa melakukan peningkatan kualitas produk, baik produk dana maupun pembiayaan serta terus menerus melakukan penyempurnaan pada fitur-fiturnya.

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Pada tahun 2002 UUS BNI menghasilkan laba pertama sebesar Rp7,189 miliar dengan dukungan tujuh cabang, pada tahun 2003-2004 berturut-turut UUS BNI mendapatkan penghargaan *the most profitable bank* di antara dua BUS dan delapan UUS.

Sebelumnya pada tanggal 29 april 2000 PT Bank BNI Tbk membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) untuk merespon kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih tahan terhadap krisis ekonomi. Dimulai dengan lima kantor cabang yakni di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, jepara, dan Banjarmasin. Pada tahun pembentukan tim implementasi Bank Umum Syariah yang akan mentransformasikan

UU BNI menjadi PT Bank BNI Syariah sebagai implementasi dari UU Perbankan Syariah No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah didukung dengan peraturan Bank Indonesia. No. 11/10/PBI/2009 tanggal 19 maret 2009 tentang pemisahan unit usaha syariah dari Bank Konvensional. Tahun 2010 berdasarkan surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010, PT Bank BNI Syariah resmi beroperasi sebagai Bank Umum Syariah pada tanggal 19 juni 2010 dengan 27 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu. Pada akhir desember 2010 berhasil membukukan aset Rp6,4 triliun, naik 21% dari juni 2010. Pada tahun 2011 PT Bank BNI Syariah membukukan laba Rp66 miliar dengan dukungan 38 cabang, 54 kantor cabang pembantu, 4 kantor kas, serta lebih dari 1000 Syariah Channelling Outlet BNI (SCO BNI) dengan total aset Rp.8,4 triliun pada akhir desember 2011.

September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.

Tahun 2011 adalah tahun pertumbuhan BNI Syariah. Yang ditandai dengan penambahan serta peningkatan sumber daya manusia, penguatan jaringan infrastruktur, sistem informasi dan teknologi, manajemen risiko serta penerapantata kelola yang baik. Usaha tersebut membuahkan hasil dengan perolehan laba yang lebih baik dibandingkan pencapaian tahun 2010, dimana pada 31 Desember 2011, Perusahaan membukukan laba bersih sebesar Rp66 miliar atau tumbuh sebesar 78% dibandingkan periode tahun lalu (yoy). Peningkatan profitabilitas ini diperoleh dari kontribusi optimal dari bisnis ritel konsumen dan tresuri. Aset BNI Syariah pun tumbuh meningkat menjadi Rp8.467 triliun atau meningkat 32% dari Rp6.395 triliun tahun sebelumnya dengan jumlah nasabah dana sebesar 574 ribu dan 95 ribu nasabah pembiayaan.

Pesatnya pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia membuat kompetisi penyaluran pembiayaan semakin tajam, dimana BNI Syariah mencatatkan rasio kecukupan modal (CAR) sebesar 20,67%. Sedangkan

untuk rasio pembiayaan terhadap simpanan (FDR) pada akhir Desember 2011 tercatat 78,23%, menggambarkan fungsi intermediasi perusahaan cukup optimal.

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

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

ii. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi Bank Syariah Indonesia

Berikut adalah visi dan misi perusahaan Bank Syariah Indonesia yakni Menjadi salah satu dari 10 Bank syariah terbaik di dunia

b. Misi Bank Syariah Indonesia

Adapun misi Bank Syariah Indonesia antara lain:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- 4) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

3.Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Adam Malik

Bank Syariah Indonesia KCP Adam Malik terletak di Jl. H. Adam Malik No.151, Sekip, Kec. Medan Bar., Kota Medan, Sumatera Utara 20234

4. Logo Bank Syariah Indonesia



Gambar 4.1
Logo Bank Syariah Indonesia

Logo Bank Syariah bertuliskan BSI dengan bintang berwarna kuning di ujung atas sebelah kanannya. Di samping tulisan BSI tersemat kata Bank Syariah Indonesia. Adapun bintang berwarna kuning memiliki 5 sudut. 5 sudut pada bintang tersebut merepresentasikan 5 sila pancasila dan 5 rukun Islam. "BSI jadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun di tingkat global.⁵²

5. Produk – Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia

Adapun Produk – Produk Pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia antara lain:⁵³

a. BSI Cash Collateral

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan

1). Keunggulan Produk

- a) Kemudahan Proses
- b) Maksimal Pembiayaan s/d 90% dari nilai simpanan

2). Tarif dan Biaya

- a) Tarif 3% diatas realisasi bagi hasil bulan sebelumnya Biaya administrasi
- b) Murabahah : 0%
- c) Ijarah : 0,5% - 1%

3) Syarat dan Ketentuan Umum

Syarat Umum :

- a) WNI cakap hukum

⁵² <https://money.kompas.com/read/2021/02/01/154325626/bank-syariah-indonesia-resmi-beroperasi-begini-bentuk-logo-dan-maknanya?page=all>, diunduh pada 2 mei 2021

⁵³<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/individu/1618992343Pembiayaan/1615871636bsi-cash-collateral> diundul pada 2 mei 2021

- b) Berusia minimal 21 tahun
- c) Memiliki penghasilan dan mampu mengangsur
- d) Melengkapi kelengkapan dokumen yang ditentukan
- e) Memiliki simpanan dalam bentuk Tabungan, Giro, atau Deposito di Bank Syariah Indonesia

b. BSI Distributor Financing

Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

1) Tarif dan Biaya

Biaya dan Price dikeluarkan oleh PTG KP

2) Syarat dan Ketentuan Umum

- a). Legalitas Usaha
- b) Invoice Asli

3) Cara Pengajuan

Pengajuan melalui Kantor Cabang terdekat

4) Keunggulan Produk

- a) Mendapatkan Dana Talangan
- b) Price Kompetitif
- c) Proses Mudah

c. BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

1. Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen
2. Pembelian Kavling Siap Bangun
3. Pembangunan/Renovasi Rumah

4. Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over)

5. Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

1) Syarat dan Ketentuan Umum

- WNI berdomisili di Indonesia
- Jenis Profesi: Pegawai Tetap, Professional, dan Wiraswasta
- Usia Minimal 21 tahun atau sudah menikah

2) Manfaat Layanan

- Angsuran ringan dan tetap
 - Kemudahan pembayaran dengan fasilitas autodebet Tabungan BSI
 - Proses pembiayaan mudah dan cepat secara online
 - Bebas biaya provisi, pinalti, dan appraisal*)
- *) bebas biaya appraisal sampai dengan 5 Milyar

3) Ajukan Pembiayaan Online

Wujudkan rumahmu sekarang, pengajuan online dengan linkberikut:

<https://rumahimpian.id/landing/>

d. BSI GRIYA Konstruksi

Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen

1) Tarif dan Biaya

- Tarif Sesuai dengan tarif BFM produktif
- Administrasi 1%

2) Syarat dan Ketentuan Umum

- Developer dengan pengalaman minimal 2 proyek
- Memiliki legalitas usaha lengkap dan masih berlaku sesuai ketentuan

e. BSI Griya Mabur

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji

1) Syarat dan Ketentuan Persyaratan Umum:

- WNI berdomisili di Indonesia
- Jenis Profesi: Pegawai Tetap, Professional, dan Wiraswasta

- Usia Minimal 21 tahun atau sudah menikah
- 2) Persyaratan Khusus:
- Plafond pembiayaan minimal Rp 300 Juta
 - Tenor pembiayaan minimal 15 Tahun
 - Tujuan pembiayaan rumah/ruko/rukan/apartemen baru atau bekas
 - Tujuan pembiayaan take over
 - Hadiah porsi haji senilai Rp 25 Juta untuk nasabah dengan pembayaran angsuran lancar selama 24 Bulan
- 3) Manfaat Layanan
- Angsuran ringan dan tetap
 - Kemudahan pembayaran dengan fasilitas autodebet Tabungan BSI
 - Proses pembiayaan mudah dan cepat secara online
 - Bebas biaya provisi, pinalti, dan appraisal*)
- *) bebas biaya appraisal sampai dengan 5 Milyar

f. BSI Griya Simuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

- 1) Syarat dan Ketentuan
- WNI berdomisili di Indonesia
 - Usia 21-40 Tahun
 - Profesi nasabah berpenghasilan tetap
- 2) Manfaat Layanan
- Plafond pembiayaan lebih besar
 - Ekstra Tenor sampai dengan 30 tahun
 - Angsuran ringan dan tetap
 - Bebas biaya provisi, pinalti, dan appraisal*)
- *) bebas biaya appraisal sampai dengan 5 Milyar

Ajukan Pembiayaan Online

Wujudkan rumahmu sekarang, pengajuan online dengan link berikut:

<https://rumahimpian.id/landing/>

g. BSI Griya Swakarya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan,

1) Keunggulan Produk

- Diferensiasi bank syariah lebih kuat
- Ketersediaan rumah lebih terkontrol
- Harga jual lebih kompetitif

2) Tarif dan Biaya

Pricing penjualan sama dengan griya ib hasanah

3) Syarat dan Ketentuan Umum

Syarat Umum :

- WNI cakap hukum
- Berusia minimal 21 tahun
- Memiliki penghasilan dan mampu mengangsur dan melengkapi kelengkapan dokumen yang ditentukan (jika pembelian dengan pembiayaan)

h. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta

1) Keunggulan Produk

- a) Proses mudah dan cepat
- b) Bebas biaya provisi dan administrasi
- c) Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
- d) Angsuran ringan

2) Tarif dan Biaya

Biaya administrasi : 0 %

3) Syarat dan Ketentuan Umum

a) Syarat Umum :

- WNI cakap hukum
- Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- Usaha minimal telah berjalan 6 bulan

b) Dokumen yang diperlukan :

- Copy KTP nasabah dan pasangan
- Copy Kartu Keluarga/akta nikah
- Copy NPWP
- Legalitas usaha nasabah
- fotokopi dokumen agunan

c) Cara Pengajuan

1. Pengajuan pembiayaan melalui kantor cabang terdekat
2. Pengajuan melalui aplikasi salamdigital

i. KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta

1) Keunggulan Produk

- a) Proses mudah dan cepat
- b) Bebas biaya provisi dan administrasi
- c) Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
- d) Angsuran ringan

2) Tarif dan Biaya

Biaya administrasi : 0 %

3) Syarat dan Ketentuan Umum

Syarat Umum :

- WNI cakap hukum
- Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- Usaha minimal telah berjalan 6 bulan

Dokumen yang diperlukan :

- Copy KTP nasabah dan pasangan
- Copy Kartu Keluarga/akta nikah
- Legalitas usaha nasabah

Cara Pengajuan

1. Pengajuan pembiayaan melalui kantor cabang terdekat
2. Pengajuan melalui aplikasi salamdigital

j. BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 10 Juta

a) Keunggulan Produk

1. Proses mudah dan cepat
2. Bebas biaya provisi dan administrasi
3. Berbagai skema sesuai dengan kebutuhan produktif nasabah
4. Angsuran ringan

b) Tarif dan Biaya

Biaya administrasi : 0 %

c) Syarat dan Ketentuan Umum

Syarat Umum :

- WNI cakap hukum
- Usia Minimal 21 tahun atau telah menikah
- Usaha minimal telah berjalan 6 bulan

Dokumen yang diperlukan :

- Copy KTP nasabah dan pasangan

- Copy Kartu Keluarga/akta nikah
- Legalitas usaha nasabah

Cara Pengajuan

1. Pengajuan pembiayaan melalui kantor cabang terdekat
2. Pengajuan melalui aplikasi salamdigital

k. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qard)

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

Keunggulan Produk Bisa mendapatkan pembiayaan dengan agunan emas, Tarif dan Biaya Free, Syarat dan Ketentuan Umum

Legalitas Perorangan / Perusahaan. Sertifikat Emas

l. BSI Mitra Guna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI

Keunggulan Produk

1. Limit Pembiayaan Dokter s.d Rp. 2 Miliar, Pegawai s.d Rp 1.5 Miliar*
2. Tenor s.d 15 tahun *
3. Proses mudah dan cepat
4. Angsuran Ringan dan Tetap
5. Payroll BSI

Tarif dan Biaya

1. Biaya admin s.d. min 0%
2. Biaya asuransi sesuai ketentuan

Syarat dan Ketentuan Umum

1. KTP Pemohon
2. KTP Pasangan/KK (untuk yang telah menikah)
3. NPWP
4. SK Pegawai
5. Payroll melalui BSI
6. Dokumen pendapatan (amprah/slip gaji atau tunjangan)
7. Mutasi Rekening Koran
8. Surat Izin Praktik (Khusus Dokter)

m. BSI Multiguna Hasanah

Penuhi segala kebutuhan anda dengan tentram

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif untuk;

- Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dll.
- Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dll.
- Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset

Keunggulan Produk

- Angsuran fix/tetap selama jangka waktu pembaiyaan
- Akad sesuai dengan kebutuhan nasabah

Syarat dan Ketentuan Umum

Syarat Umum :

- WNI cakap hukum
- Berusia minimal 21 tahun
- Memiliki penghasilan dan mampu mengangsur

Dokumen yang diperlukan :

- Formulir Permohonan
- Fotokopi KTP pemohon & pasangan (bila sudah menikah)

- Fotokopi Kartu Keluarga
- Fotokopi Surat Nikah (bila sudah menikah)
- Asli slip Gaji Surat dan Keterangan Kerja (pegawai)
- Fotokopi Legalitas dan Izin Usaha. dan Laporan Keuangan/Neraca Laba Rugi (wiraswasta)
- Fotokopi Ijin-ijin praktek profesi (profesional)
- Fotokopi Tabungan/Mutasi rekening
- Fotokopi NPWP
- Fotokopi SHM/SHGB
- Dokumen Agunan (Copy IMB, Copy SHM, Copy PBB tahun terakhir)

Tarif dan Biaya

Tidak ada tarif dan biaya

n. BSI Oto

Solusi mudah miliki kendaraan penuh keberkahan Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

Keunggulan Produk

1. Limit Pembiayaan s.d Rp 350 Juta.
2. Tenor Panjang s.d 15 tahun.
3. Angsuran Ringan dan Tetap.
4. Mewujudkan beragam kebutuhan.

Tarif dan Biaya

1. Biaya Admin s.d. min 0%
2. Biaya Asuransi

Syarat dan Ketentuan Umum

1. KTP Pemohon
2. KTP Pasangan/KK (untuk yang telah menikah)
3. NPWP
4. Pembiayaan Pensiun: Asli SK Pensiun/SK Pensiun Otomatis/ SK Janda
5. Pembiayaan Pra Pensiun: SK PNS/ SK Pengangkatan Terakhir

6. Payroll Gaji/Manfaat Pensiun melalui BSI
7. Dokumen pendapatan (carik/ buku gaji/ buku tabungan/ dokumen pendapatan lain)
8. Mutasi Rekening Koran

o. BSI Pensiun Berkah

Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sbb:

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

Keunggulan Produk

1. Limit Pembiayaan s.d Rp 350 Juta.
2. Tenor Panjang s.d 15 tahun.
3. Angsuran Ringan dan Tetap.
4. Mewujudkan beragam kebutuhan.

Tarif dan Biaya

1. Biaya Admin s.d. min 0%
2. Biaya Asuransi

Syarat dan Ketentuan Umum

1. KTP Pemohon
2. KTP Pasangan/KK (untuk yang telah menikah)
3. NPWP
4. Pembiayaan Pensiun: Asli SK Pensiun/SK Pensiun Otomatis/ SK Janda
5. Pembiayaan Pra Pensiun: SK PNS/ SK Pengangkatan Terakhir
6. Payroll Gaji/Manfaat Pensiun melalui BSI
7. Dokumen pendapatan (carik/buku gaji/ buku tabungan/dokumen pendapatan lain)

8. Mutasi Rekening Koran
9. Cara Pengajuan
10. Pengajuan melalui Kantor Cabang terdekat sesuai KTP

p. BSI Umrah

Wujudkan impian ke Tanah Suci

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

Tarif dan Biaya

- Tarif jangka waktu s/d 5 tahun: 9,56% s/d 9,84%
- Biaya administrasi Rp 200.000,-

Syarat dan Ketentuan Umum

Syarat Umum :

- WNI cakap hukum
- Berusia minimal 21 tahun
- Memiliki penghasilan dan mampu mengangsur
- Melengkapi kelengkapan dokumen yang ditentukan
- Memiliki rencana umrah melalui jasa Travel Agent yang sudah bekerjasama dengan Bank

Keunggulan Produk

1. Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh bersama keluarga
2. Umrah menggunakan travel pilihan

q. Mitraguna Online

Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai

Keunggulan Produk

Kemudahan pembiayaan tanpa agunan melalui Mobile Banking dengan proses pencairan yang cepat dan tidak ribet

Tarif dan Biaya

1. Biaya Asuransi
2. Biaya Administrasi hingga 1%
3. Biaya Materai

Syarat dan Ketentuan Umum

1. Nasabah pegawai yang menerima penggajian melalui BSI
2. Nasabah pengguna aktif BSI Mobile

Cara Pengajuan

Ajukan pembiayaan melalui Aplikasi Mobile Banking (nasabah memilih minat pada BSI Mobile)

6. Jumlah Tenaga Kerja

Jumlah Tenaga Kerja Jumlah tenaga kerja yang beroperasi di bank Bank Syariah Indonesia KCP Adam Malik 21 orang, terdiri dari pegawai tetap dan kontrak, security, dan office boy. Sedangkan jam kerja para tenaga kerja adalah dari hari senin sampai dengan jum'at mulai pukul 07.30 s/d 17.00 WIB, dan untuk pukul 17.00 WIB dan seterusnya di anggap lembur kantor

7. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

1. Customer Service Tugas dan Tanggung jawab
 - a. Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan (tabungan, giro, dan deposito)
 - b. Memberikan penjelasan secara ringkas kepada nasabah mengenai produk-produk BRISyariah.
 - c. Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta complain nasabah.
 - d. Memelihara persediaan dan kelengkapan aplikasi setoran, transfer, dan aplikasi lainnya di Counter.

- e. Memelihara persediaan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukaan/penutupan rekening (giro, tabungan, dan deposito)
- f. Bertanggung jawab terhadap current file nasabah (giro, tabungan, dan deposito)
- g. Menghubungi nasabah untuk pengambilan saldo rekening tutup (khusus kepada penarikan kliring SP III)
- h. Melayani setoran BPIH serta melakukan cross selling.
- i. Memberikan informasi kepada Account Manager Funding apabila terdapat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah BRISyariah.

2. Landing Tugas dan Tanggung jawab

- a. Melaksanakan aktivitas dan marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (account manager)
- b. Tugas hariannya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan inisial pembiayaan, melakukan solitiasi pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usulan pembiayaan dan seluruh aspek di dalamnya dan memberikan rekomendasi pembiayaan kepada cabang.
- c. Tugas bulanannya adalah perencanaan solitisasi nasabah baru (identifikasi target market dan target consumer), maintenance nasabah-nasabah pembiayaan dan bertanggung jawab atas laporan pencapaian target pembiayaan.
- d. Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

3. Funding Tugas dan Tanggung jawab

- a. Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing/pemasaran pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah.
 - b. Tugas hariannya adalah melaksanakan sosialisasi terhadap calon nasabah potensial, melakukan pemeliharaan nasabah, memberikan pelayanan prima kepada nasabah utama, memasarkan produk dan jasa pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Adam Malik dan melakukan seluruh aktivitas-aktivitas promosi atau sosialisasi produk.
 - c. Tugas bulanannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru (identifikasi target market dan target customer), maintenance nasabah-nasabah deposito dan dana pihak ketiga lainnya.
 - d. Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target funding.
4. General Affair (Umum) Tugas dan Tanggung Jawab
- a. Tugas hariannya adalah melayani segala pembelian kebutuhan dan keperluan kantor serta pencatatan transaksi yang dilakukan dengan bagian yang terkait, melakukan pemeriksaan terhadap laporan security setiap awal hari kerja, melakukan pengkoordinasian terhadap penggunaan kendaraan kantor dalam kegiatan operasi perusahaan sehari-hari, melakukan pengawasan terhadap kondisi kebersihan kantor, mengontrol penggunaan fasilitas kantor yang ada oleh pihak-pihak yang terkait dan upaya efisiennya, bertanggung jawab untuk menyimpan dan mengadministrasikan catatan persediaan kartu ATM, dan melakukan tugas yang diinstruksikan langsung oleh Operation Manager dalam kaitannya dengan sarana logistik.
 - b. Tugas mingguannya adalah melakukan pengecekan terhadap kondisi gedung kantor, melakukan pengecekan terhadap security

pada pelaksanaan tugas malam hari, memastikan bahwa alarm kantor berfungsi dengan baik, memastikan system CCTV berfungsi dengan baik, melakukan pengecekan terhadap seluruh jaringan computer dan komunikasi berada dalam keadaan baik dan aman, melakukan perawatan terhadap peralatan kantor yang tiba masa perawatannya, melakukan pembebanan pengadaan persediaan barang dan ATK yang stok nya telah menipis dan melakukan administrasi stok materai ke kantor pos dalam stock materai stempel menipis.

- c. Tugas bulanannya adalah melakukan pembayaran listrik, telepon, dan air untuk kantor, melakukan pembebanan dalam biaya-biaya rutin per bulan dalam operasional perusahaan, melakukan pencadangan terhadap biaya-biaya rutin dalam dalam operasional perusahaan, melakukan perhitungan secara menyeluruh dan pencatatan barang yang kurang, membuat laporan profshet untuk beberapa sub-sub ledger tertentu yang telah di rekomendasikan oleh operasional.

5. Financing Administration Tugas dan Tanggung Jawabnya

- a. Melakukan pemeriksaan atas kelengkapan seluruh dokumen dan persyaratan yang isyaratkan oleh prosedur pembiayaan dan komite pembiayaan sebelum melakukan pencairan. Membuat checklist dokumen sesuai format standart yang di atur dalam sedireksi tentang realisasi pembiayaan. Melakukan penutupan asuransi dan jaminan nasabah atau diri nasabah kepada perusahaan asuransi rekanan sesuai dengan prosedur yang berlaku selama masa pembiayaan, serta memastikan bahwa perusahaan asuransi telah memberikan konfirmasi positif secara tertulis atas penutupan tersebut sebelum dilakukannya pencairan. Melakukan proses penyediaan dan realisasi pembiayaan dengan memberikan

instruksi tertulis kepada financing operation melalui media yang telah di tentukan mengacu pada surat edaran direksi tentang realisasi pembiayaan. Memastikan realisasi dan pencairan telah di lakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Setelah di lakukan pencairan, financing administration wajib memisahkan dokumen pembiayaan dalam kedalam 3 kelompok dokumen, yaitu:

file pembiayaan, dokumen hukum dan jaminan setelah itu ketiganya di distribusikan kepada reporting dan astody untuk di simpan di filling cabinet untuk file pembiayaan dan dokumen hukum dan di lemari besi tahan api untuk dokumen jaminan.

- b. Memeriksa kembali kebenaran penyusunan dokumen di dalam file pembiayaan yang telah di susun oleh account officer sebelum di lakukan penyerahan kepada unit custody.
- c. Menyusun file pembiayaan sesuai dengan urutan abjad dan berkelompok/grup nasabah.
- d. Membuat data master untuk menyimpan file pembiayaan nasabah ke dalam program komputer.
- e. Melakukan pengadministrasian pengkinian dokumen-dokumen nasabah ke dalam file pembiayaan berdasarkan data atau dokumen yang di serahkan oleh account officer.
- f. Melakukan pencatatan, pemisahan dana penyimpanan untuk file pembiayaan yang telah lunas.
- g. Melakukan penutupan serta perpanjangan asuransi yang telah jatuh tempo atas agunan nasabah.
- h. Membuat intruksi pemindahbukuan biaya premi asuransi, notaris, aparaisal dan denda.
- i. Mengkoordinasikan dengan account officer untuk pembayaran premi asuransi yang masih terhutang.

- j. Pemeriksaan jaminan BPKB secara random pada perusahaan multifinance yang di biyai serta membuat laporan pemeriksaan tersebut kepada FRSG.
- k. Membuat laporan secara berkala maksimal setiap tanggal 5 setiap bulanannya kepada pemimpin business group head dengan tebusan kepada financing support group head and risk management group head mengenal laporan dokumen dan persyaratan.
- l. Melakukan monitoring atas laopran tersebut pada angka 16 dan monitoring atas polis asuransi yang belum di serahkan oleh pihak dealer/developer dan premi yang belum di bayar oleh nasabah.
- m. Memproses penukaran, perpanjangan, perubahan dan pengambilan agunan dengan:
 - 1) Memastikan permohonan pengeluaran jaminan nasabah sudah di tanda tangani oleh account officer dan di setuju oleh pejabat yang berwenang dengan di sertai bukti persetujuan dan atau pelunasan fasilitas pembiayaan.
 - 2) Memastikan bahwa nasabah yang telah lunas pembiayaannya.
- n. Membuat instruksi pendebitan rekening nasabah untuk pelunasan di percepat kepada operasi pembiayaan sesuai dengan permintaan account officer setelah memastikan sebelumnya bahwa nasabah telah melunasi seluruh biaya-biaya yang terkait dengan fasilitas pembiayaan.
- o. Melakukan monitoring dan menindak lanjuti tabungan sementara untuk biaya-biaya, asuransi, notaries, dan appraisah.
- p. Menindak lanjuti hasil temuan-temuan skai/audit eksternal.
- q. Melaksanakan aktivitasnya sesuai dengan level sevice agrrement.
- r. Melaksanakan prosedur dan ketentuan serta arahan dari kantor pusat melalui surat edaran, nota dinas, dan lain sebagainya.

6. Operation Quality Assurance (OQA)

- a. Tugas pokoknya adalah membantu keperluan Main Branch Manager, mempersiapkan surat menyurat intern dan ekstern kantor, menerima dan filling surat-surat dari pihak ekstern, mengatur jadwal kegiatan main branch manager, mengatur penerimaan tamu di kantor, menyambungkan telepon main branch manager dengan relasi, memonitor surat/memo masuk yang belum di follow up dan di distribusikan surat/memo yang di disposisikan kebagian lain.
- b. Tugas minggunannya adalah mencatat hasil agenda rapat kantor atas permintaan Main Branch Manager.
- c. Tugas bulanannya adalah mereview surat-surat intern dan ekstern

7. Head Kas dan Teller Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Mengontrol cara kerja masing-masing teller agar mengikuti prosedur yang berlaku.
- b. Mengarahkan akan pentingnya bekerja secara cepat, cermat dengan penuh kehati-hatian serta selalu memberikan pelayanan yang menyenangkan.
- c. Bertanggung jawab terhadap transaksi harian, termasuk membantu teller apabila teller mengalami selisih.
- d. Bertanggung jawab dengan pengaturan teller-teller yang bertugas di counter-counter.
- e. Dalam keadaan yang mendesak head teller di perkenankan untuk membuka kas berfungsi sebagai teller serta melayani transaksi nasabah termasuk SOPP (pembayaran telepon).
- f. Bertanggung jawab terhadap fisik uang di main vult maupun discounter area serta kesesuaiannya dengan catatan/bloter serta computer KIBLAT.
- g. Melakukan penutupan asuransi apabila terjadi overnight limit, juga melakukan pencatatan cash in transit.

- h. Melakukan penyetoran kelebihan kas ke Bank Indonesia dan penarikan kas dari ke Bank Indonesia bila terjadi kekurangan kas.
 - i. Bertanggung jawab terhadap transaksi ATM, maupun pengisian saldo kas ATM bilamana saldo kas ATM dengan memperlihatkan limit yang telah di tetapkan manajemen.
 - j. Melakukan kas count atas saldo kas ATM bilamana saldo kas ATM telah menipis.
 - k. Melakukan sortir uang sebelum di setor ke Bank Indonesia dan kas ATM.
 - k. Mengambi kartu ATM nasabah yang tertelan ke dalam mesin ATM.
8. Custodian Tugas dan Tanggung Jawab
- a. Semua dokumen agunan di simpan di ruangan tahan api, atau apabila belum memiliki ruangan tersebut di simpan dalam lemari besi tahan api.
 - b. Semua dokumen agunan di simpan, yang di simpan oleh bank harus di pastikan bahwa dokumen tersebut tidak cacat hukum
 - c. Keluar masuk dokumen-dokumen agunan harus di bawah pengawasan petugas yang di tunjuk dan di administrasikan setiap kegiatannya.
 - d. Pengeluaran dokumen agunan harus di sertai dengan nota dinas dan di setujui oleh oleh pejabat custody yang di tunjuk
 - e. Account Officer bertanggung jawab atas kelengkapan dokumen pembiayaan. Dokumen pembiayaan adalah dokumen-dokumen yang bersifat administrasi dan pendukung dari dokumen hukum terkait penyaluran pembiayaan kepada nasabah oleh bank.
 - f. Dokumen pembiayaan yang di simpan dalam kondisi tidak jatuh tempo.
 - g. Apabila terdapat dokumen pembiayaan yang jatuh tempo, harus di informasikan ke Account Officer untuk di lakukan pembaharuan.

9. Driver Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Melayani dan mengatur keperluan dinas pimpinan dan karyawan/ti Bank Syariah Indonesia KCP Adam Malikkeluar kantor.
- b. Mengantar dan menjemput karyawan dan karyawan yang sedang melaksanakan dinas keluar/masuk kota.
- c. Melaporkan bagian yang terkait, jika kondisi mengharuskan untuk di lakukan service pemeliharaan dan penggantian. Memelihara dan menjaga kebersihan kendaraan setiap saat terutama pada pagi dan sore hari.
- d. Menjaga kekompakan Antara sesama driver dan dengan seluruh karyawan dan karyawan.
- e. Mengutamakan tugas utama sebelum melakukan tugas yang lain.
- f. Harus selalu melaporkan kepada security apabila akan meninggalkan kantor.
- g. Mengatur surat menyurat dinas di wilayah kota Medan dan sekitarnya.
- h. Harus selalu menjaga rahasia serta nama baik perusahaan baik dari sudut syariah dan hal-hal umum, baik dalam tata karma, bertingkah laku maupun dalam tindakan di dalam maupun luar kantor.
- i. Check Up mesin dan bagian lain dari kendaraan kantor yang menjadi tanggung jawabnya.
- j. Melaporkan biaya pemakaian BBM dan biayanya kepada general affair.
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain sesuai petunjuk dari general affair.

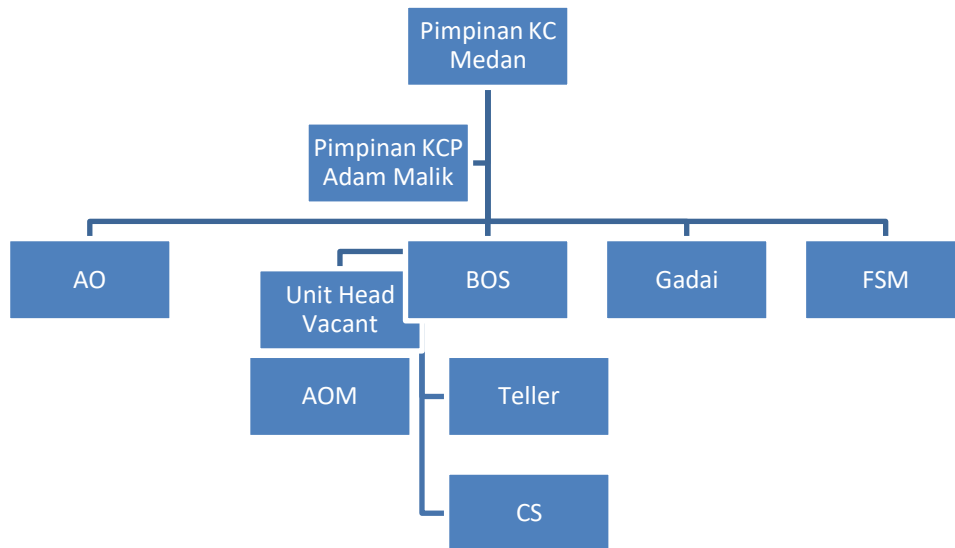
10. Security Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Tugas hariannya adalah menempati pos yang telah di tentukan sebagai bagian dari tugas utama menangani keamanan, mengamankan seluruh asset perusahaan (gedung, kendaraan, aktiva tetap lainnya, inventaris, menjaga dan mengamankan keselamatan karyawan dan karyawan dalam kantor, melakukan pengawalan pembawaan uang tunai keluar kantor, mencatat mutasi keluar masuk karyawan/ti, mengontrol dan mencatat keluar masuk inventaris kantor setiap hari, menjaga rahasia serta nama baik perusahaan baik dari sudut syariah dan hal-hal umum, baik dalam tata karma, bertingkah laku maupun dalam tindakan di dalam maupun luar kantor, menjaga kekompakan di Antara sesama security pada khususnya dan seluruh karyawan/ti pada umumnya, melaoprkan setiap masalah yang terjadi ke supervisor, melaksanakan tugas-tugas yang di peruntahkan oleh supervisor.
- b. Tugas tambahannya adalah mengatur parker kendaraan nasabah ataupun tamu yang datang, aktif mengarahkan nasabah atau tamu yang datang, mengingatkan petugas cleaning sevice secara langsung dalam hal kebersihan kantor tidak terjaga, aktif menjaga ketertiban, keamanan terutama di area banking hall area lainnya, dan melaporkan kondisi ATM yang bermasalah ke head teller atau alternative head teller untuk segera di atasi.

11. Office Boy dan Cleaning Service Tugas dan Tanggung Jawabnya

- a. Membantu tugas-tugas bagian umum.
- b. Melayani kebutuhan-kebutuhan pimpinan, karyawan dan tamu
- c. Membersihkan dan menjaga kebersihan kantor baik ruangan kerja maupun kamar mandi kantor setiap harinya.

8. Struktur Organisasi Perusahaan



c. Prosedur Account Officer Mikro (AOM) dalam menetapkan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan

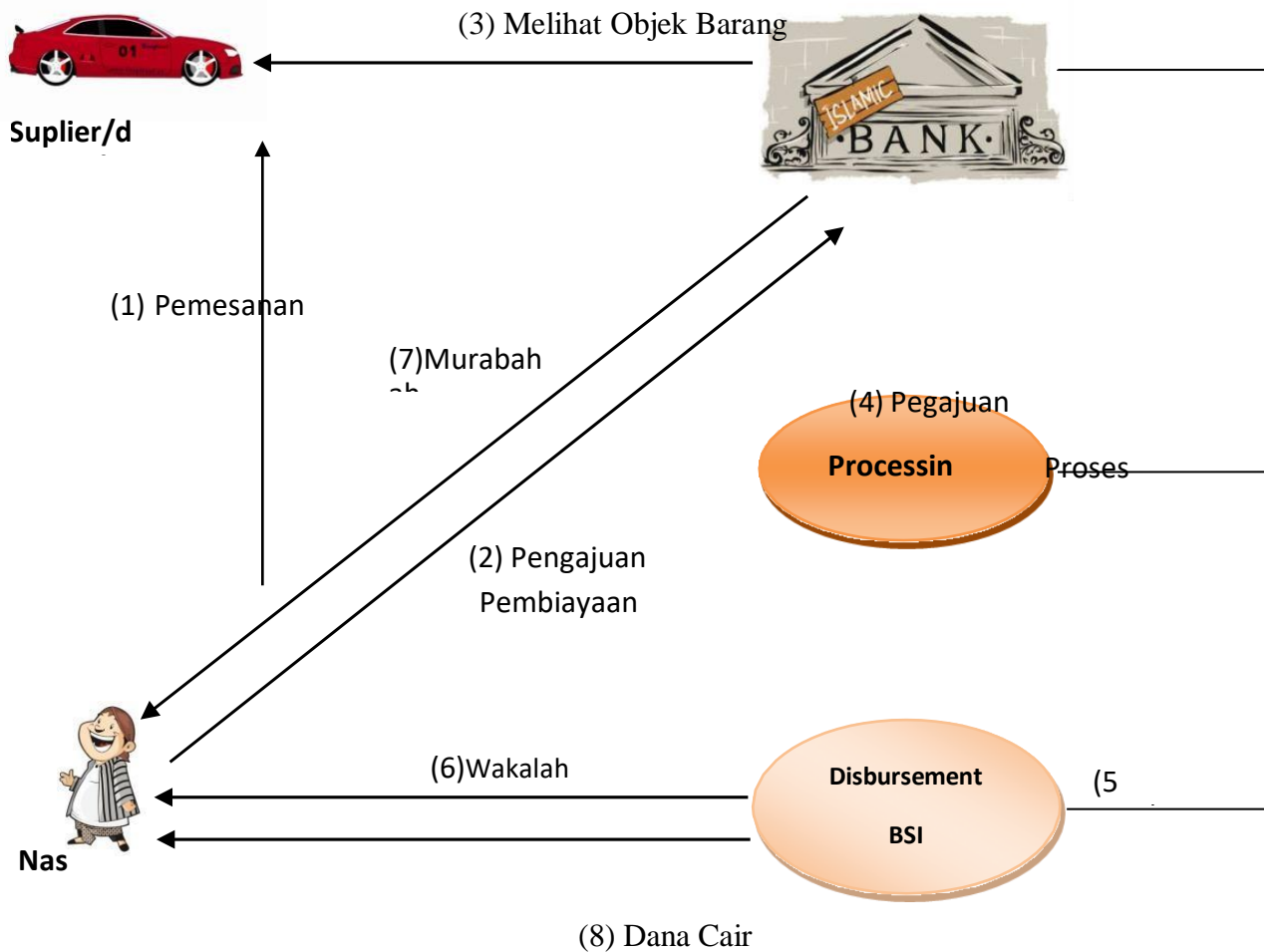
Prosedur pembiayaan kendaraan bermotor yang ada di PT. Bank SyariahIndonesia Kantor Cabang pembantu Adam Malik:⁵⁴

“Untuk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembantu Adam Malik dalam segi pembiayaan kendaraan bermotor bekerja sama dengan Indonesia Tunas Finance (MTF) selaku pihak ketiga dalam penjualan kendaraan itu. Dan MTF juga sudah bekerja sama dengan hampir seluruh dealer mobil di seluruh Adam Malik Raya baik yang menjual mobil baru atau pun second (bekas). Tetapi dalam proses pengajuan pembiayaannya semua dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia.”

⁵⁴ Wawancara dengan pak ahmad Selaku anggota kepala marketing pada selasa, 16 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

Gambar 4.2

**Alur operasi pengajuan pembiayaan kendaraan bermotor PT. Bank
Syariah Indonesia Kantor Cabang pembantu Adam Malik**



Gambar diatas dapat menjelaskan gambaran tentang pelaksanaan pembiayaan kendaraan bermotor di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembantu Adam Malik berdasarkan hasil wawancara dengan, berikut paparan pelaksanaannya .⁵⁵

1. Nasabah melakukan pemesanan mobil pada dealer yang ia inginkan dengan bukti Surat Pesan Kendaraan (SPK). Surat

⁵⁵ Wawancara dengan pak ahmad Selaku anggota kepala marketing pada selasa, 16 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

pesan kendaraan berisi data diri pelanggan, tipe mobil, dan pembayaran yang di inginkan pelanggan.

2. Nasabah mengajukan permohonan pembiayaan mobil di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan membawa SPK dari dealer. Pihak BSI menjelaskan keunggulan dan kelemahan produk tersebut.
3. Nasabah menyerahkan tanda identitas diri dan berkas administrasi yg di butuhkan sesuai dengan kategori nasabah. Apakah karyawan, pegawai, pengusaha, wiswasta, dll.
4. Pada pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor yang menggunakan *skim* murabahah, objek yang digunakan sebagai jaminan adalah jual beli itu sendiri yaitu kendaraan tanpa adanya jaminan pengganti sehingga pihak bank melihat objek yg akan diajukan sebagai fasilitas produk dan kelayakan ⁵⁶harga.

Pada pembiayaan ini pengikat fidusa dengan nota riil, artinya bahwa yang dijadikan jaminan adalah Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) mobil yang menjadi objek pembiayaan tanpa adanya jaminan pengganti.

1. Setelah pengajuan pembiayaan disetujui oleh bagian proses dan diterbitkan Surat Persetujuan Pengajuan Permohonan (SP3) oleh staff SP3 sebagai tanda nasabah layak mendapat pembiayaan.
2. Sebelum merealisasikan akad *murabahah* pihak bank menyisipkan akad *wakalah*. Yaitu pihak bank

⁵⁶ Wawancara dengan pak ahmad Selaku anggota kepala marketing pada selasa, 16 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

mewakilkkan dalam hal pembelian mobil kepada nasabah, tetapi tetap dengan menggunakan atas nama bank.

3. Pembukaan akun rekening BSI dan pemberitahuan biaya-biaya yang harus dibayarkan di awal sebelum pencairan dana oleh nasabah sebagai syarat administratif dari jual beli murabahah.

Tabel 4.2

Biaya – biaya Produk Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Nama	Jumlah
Biaya Administrasi	1%
Biaya Notaris	Sesuai tarif
Biaya Asuransi Jiwa	Sesuai tarif
Biaya Kebakaran	Sesuai tarif
Biaya Cadangan	Sesuai tarif

Sumber: Data di olah peneliti, 2020

Proses pencairan dana pembiayaan *murabahah* oleh bank adalah 70% dari harga mobil tersebut. Nasabah membayar uang muka kepada dealer (sebagai bukti pendahuluan) dan sisanya akan dibayarkan oleh pihak bank.

Dalam transaksi ini ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah, diantaranya :⁵⁷

- a. Persyaratan Umum

⁵⁷ Wawancara dengan pak ahmad Selaku anggota kepala marketing pada selasa, 16 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

Adapun persyaratan umum yang dibutuhkan dalam pembiayaan kendaraan bermotor di PT. Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut (Brosur BSI Oto) :

1. Warga Negara Indonesia (WNI), minimal usia 21 tahun pada saat jatuh tempo pengajuan pembiayaan dan tidak melebihi usia 55 tahun.
2. Masa kerja minimal dua tahun atau telah diangkat menjadi karyawan tetap.
3. Maksimal angsuran perbulan 40% dari *Take Home Pay*
4. Limit pembiayaan:
 - 1) Limit pembiayaan Rp. 50.000.000 s.d. Rp. 500.000.000
 - 2) Limit pembiayaan kepemilikan kendaraan baru maksimal 70% dari harga beli.

b. Persyaratan Khusus

Adapun persyaratan khusus yang dibutuhkan dalam pembiayaan kendaraan bermotor di PT. Bank Syariah Indonesia adalah sebagai :

1. Pembiayaan kepemilikan mobil baru
 - *Copy* surat pesanan kendaraan (SPK) kepada *dealer*
 - Jangka waktu maksimal lima tahun

2. Pembiayaan kepemilikan mobil second (bekas)

- *Copy* BPKB, faktur, dan STNK
- Surat penawaran dari penjual
- angka waktu maksimal lima tahun
- Maksimal usia kendaraan diakhir masa pembiayaan adalah 10tahun

c. Persyaratan Dokumen

Adapun persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk mengajukan pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor roda empat adalah sebagai berikut:⁵⁸

Tabel 4.2.1
Persyaratan Dokumen Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Dokumen Agunan	Mobil Baru	Mobil Bekas
Surat Pesanan Kendaraan (SPK) dari <i>dealer</i>	√	
Surat pernyataan dari <i>dealer</i> limit penyerahan BPKB	√	√

Sumber : Brosur BSI Oto PT. Bank Syariah Indonesia, 2021

Tabel 4.2.2

Dokumen Nasabah	Karyawan	Profesional	Wiraswast
------------------------	-----------------	--------------------	------------------

⁵⁸ Wawancara dengan pak ahmad Selaku anggota kepala marketing pada selasa, 16 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

			a
FC KTP Pemohon	√	√	√
FC KTP Suami/Istri	√	√	√
FC KK/ Surat Nikah/Cerai	√	√	√
FC SIUP, TDP dan Akta Pendirian Perusahaan			√
FC Laporan Keuangan		√	√
FC Slip Gaji/SK Pegawai Tetap	√		
FC Ijin Praktek		√	
FC NPWP	√	√	√

Sumber : Brosur BSI Oto PT. Bank Syariah Indonesia, 2018

Tabel 4.3

Data Suplier	Karyawan	Profesional	Wiraswasta
Surat penawaran penjualan kendaraan roda empat	√	√	√
Surat pelunasan pembayaran uang muka kendaraan	√	√	√

Sumber : Brosur BSI Oto PT. Bank Syariah Indonesia, 2021

Atas dasar akad yang dilaksanakan antara bank syariah dan nasabah, maka bank syariah membeli barang dari supplier/penjual. Pembelian yang dilakukan oleh bank syariah ini sesuai dengan keinginan nasabah yang telah tertuang dalam

akad. Supplier mengirimkan barang kepada nasabah atas perintah bank syariah.

1. Nasabah menerima barang dari supplier dan menerima dokumen kepemilikan barang tersebut.
2. Setelah menerima barang dan dokumen, maka nasabah melakukan pembayaran. Pembayaran yang lazim dilakukan oleh nasabah ialah dengan cara angsuran.

Perhitungan *Margin Keuntungan Untuk Pembiayaan Murabahah*

Contoh :

Bapak Ahmad adalah seorang pengusaha *catering* makanan, dalam mengantarkan pesanan ia membutuhkan sebuah kendaraan bermotor berupa mobil untuk mengantarkan pesanan pelanggan dengan jumlah yang banyak. Maka dari itu ia mengajukan pembiayaan kepada bank dan melakukan negosiasi dengan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Medan untuk memperoleh fasilitas pembiayaan *murabahah* dengan pesanan untuk pembelian mobil dengan rincian sebagai berikut:⁵⁹

- Biaya Administrasi = Rp 1%

⁵⁹ Wawancara dengan pak Ahmad Selaku anggota kepala Marketing pada Selasa, 16 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

- Harga barang = Rp150.000.000
- Uang muka = Rp 35.000.000– Rp 1.250.000
= Rp 33.750.000
- Pembiayaan oleh bank = Rp 116.250.000
- Tingkat Margin = 14,61% per tahun
- Jangka waktu = 2 Tahun
- Margin *murabahah* = 14,61% x Rp 116.250.000 x 2
= Rp 33.968.250
- Harga jual bank = Rp 116.250.000 + Rp. 33.968.250
= Rp 150.218.250

Perhitungan Angsuran :

$$Angsuran\ Perbulan = \frac{Harga\ Jual - Uang\ Muka}{Jangka\ Waktu\ Angsuran}$$

$$Angsuran\ Perbulan = \frac{Rp\ 150.218.250 - 33.750.000}{24}$$

$$Angsuran\ Perbulan = \frac{Rp\ 116.468.250}{24}$$

$$Angsuran\ Perbulan = Rp\ 4.852.843$$

$$= Rp\ 4.852.800$$

Dalam perhitungan di atas, Bapak Ahmad dan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Area Medan sepakat dalam penetapan margin sebesar 14,61% atas harga mobil, uang muka yang dibayarkan sebesar Rp 35.000.000 dikurangi biaya administrasi sebanyak

1% jadi Rp 33.750.000, serta jangka waktu pembayaran selama 2 tahun atau 24 bulan. Angsuran yang harus dibayar Bapak Ahmad per bulan adalah Rp 4.852.800.

d. Hambatan yang Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah

Ada pun beberapa faktor hambatan yang para Account Officer Mikro (AOM) dalam pembiayaan bermasalah yaitu: ⁶⁰

- a) Faktor penghambat peran Account Officer dalam resiko pembiayaan di Bank Syariah Indonesia, yaitu:
 - 1) Data sudah lengkap, persyaratan lengkap tapi ternyata usaha kurang layak untuk dibiayai
 - 2) Jaminan sudah mencover tapi usaha kurang layak
 - 3) Nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum.
- b) Faktor penghambat peran Debt Collector dalam resiko pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia. Adapun pendukung peran Account Officer dan Debt Collector dalam resiko pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia yaitu:

⁶⁰ Wawancara dengan pak rudi Selaku anggota kepala Account Officer pada selasa, 14 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

- 1) Faktor pendukung peran Account Officer dalam resiko pembiayaan di Bank Syariah Indonesia yaitu, untuk mengembangkan ekonomi syariah atau menampilkan sesuatu yang beda dengan pola syariah yang tidak bisa disamakan oleh bank umum.
- 2) Faktor pendukung peran debt collector dalam resiko pembiayaan di Bank Syariah Indonesia yaitu, nasabah tidak bisa dihubungi, mengadakan kunjungan tetapi tidak bisa tatap muka. Dan diberi motivasi oleh pengelola BSI, reward atau hadiah dari lembaga apabila target terpenuhi dan ada uang tranportnya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Muchtar yaitu lembaga keuangan penerbit menyetujui, mendukung, dan bertanggung jawab atas kelakuan debt collector. Dalam hal ini terdapat keuntungan menggunakan jasa debt collector yaitu :

- 1) Membantu manajemen lembaga keuangan dalam pengawasan arus kas dan membenahan manajemen arus kas yang lebih baik.
- 2) Lembaga keuangan mampu menyeimbangkan antara target penjualan dan collectibility dari client dan Angsuran cepat terkumpul karena menggunakan pihak yang khusus menanganinya.

e. Strategi Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah

Strategi dalam menangani pembiayaan bermasalah menggunakan 2 cara yaitu dengan penyelamatan pembiayaan dan penyelesaian pembiayaan.⁶¹

1. Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah

Penyelamatan pembiayaan (restrukturisasi pembiayaan) adalah istilah teknis yang biasa dipergunakan di kalangan perbankan terhadap upaya dan langkah-langkah yang dilakukan bank dalam mengatasi pembiayaan bermasalah. Dari ketentuan-ketentuan Bank Indonesia dalam uraian restrukturisasi terhadap pembiayaan bermasalah berdasarkan prinsip syariah dilakukan antara lain melalui:

a. Penjadwalan Kembali (rescheduling)

Penjadwalan kembali (rescheduling), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya, tidak termasuk perpanjangan atas pembiayaan mudharabah atau musyarakah yang memenuhi kualitas lancar dan telah jatuh tempo serta bukan disebabkan nasabah mengalami penurunan kemampuan membayar.

b. Persyaratan Kembali (reconditioning)

Persyaratan kembali (reconditioning), yaitu perubahan sebagian seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan kepada bank, antara lain meliputi:

⁶¹ Wawancara dengan pak rudi Selaku anggota kepala Account Officer pada selasa, 14 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

- 1) Perubahan jadwal pendaftaran
- 2) Perubahan jumlah angsuran
- 3) Perubahan jangka waktu
- 4) Perubahan nisbah dalam pembiayaan mudharabah atau musyarakah
- 5) Perubahan proyeksi bagi hasil dalam pembiayaan mudharabah atau musyarakah Pemberian potongan

c. Penataan Kembali (restructuring)

Penataan kembali (restructuring), yaitu perubahan persyaratan pembiayaan yang antara lain meliputi: ⁶²

- 1) Penambahan dana fasilitas pembiayaan BUS atau UUS.
- 2) Konversi akan pembiayaan.
- 3) Konversi pembiayaan menjadi Surat Berharga Syariah Berjangka Waktu Menengah.
- 4) Konversi pembiayaan menjadi Penyertaan Modal Sementara pada perusahaan nasabah yang dapat disertai dengan rescheduling atau resconditioning.

Langkah-langkah tersebut dalam pelaksanaannya dapat dilakukan secara bersamaan (kombinasi), misalnya pemberian keringanan jumlah angsuran disertai kelonggaran jadwal pembayaran, dan sebagainya. Tentu saja kombinasi tidak diperlukan apabila restrukturisasi dilakukan dengan cara konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan

⁶² Wawancara dengan pak rudi Selaku anggota kepala Account Officer pada selasa, 14 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

nasabah, karena dengan cara tersebut kewajiban nasabah penerima fasilitas kepada BUS atau UUS menjadi lunas dan bank syariah yang bersangkutan menjadi pemegang saham dari perusahaan nasabah tersebut.

2. Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah dapat ditempuh oleh bank adalah berupa tindakan-tindakan sebagai berikut:

1. Penyelesaian oleh Bank Sendiri

biasanya dilakukan secara bertahap. Pada tahap pertama biasanya penagihan pengembalian pembiayaan bermasalah dilakukan oleh bank sendiri secara persuasif, dengan kemungkinan:⁶³

- a) Nasabah melunasin/mengansur pembiayaan, \
- b) Nasabah/pihak ketiga pemilik agunan menjual sendiri barang agunan secara sukarela,
- c) Dilaksanakan perjumpaan utang (kompensasi),
- d) Dilaksanakan pengalihan utang,
- e) Penjualan di bawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan pembeli dan penerima fidusia. Apabila tahap pertama tidak berhasil, bank melakukan upaya tahap kedua (secondary enforcement system) dengan melakukan tekanan psikologis kepada debitur, berupa peringatan tertulis (somasi) dengan ancaman bahwa

⁶³ Wawancara dengan pak rudi Selaku anggota kepala Account Officer pada selasa, 14 maret 2021 Pukul 10.30 WIB

penyelesaian pembiayaan bermasalah tersebut akan diselesaikan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Penyelesaian melalui Debt Collector

Berdasarkan ketentuan-ketentuan KUH perdata, pasal 1320 tentang syarat sahnya perjanjian dan pasal 1792 tentang pemberian kuasa, bank juga dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yaitu debt collector, untuk melakukan upaya-upaya penagihan pembiayaan bermasalah. Tentu dengan cara-cara yang tidak melawan hukum dan ketentuan syariah.

3. Penyelesaian Melalui Jaminan(Kantor Lelang)

Penyelesaian Melalui Jaminan(Kantor Lelang) Meminta bantuan kantor lelang untuk melakukan Penjualan barang jaminan yang telah diikat dengan hak tanggungan berdasarkan janji bahwa pemegang hak tanggungan. Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 6 UU No.4 Tahun 1996 Tentang Hak Tanggungan;

- a. Penjualan agunan melalui eksekusi gadai atas dasar para tereksekusi (Pasal 1155 KUH Perdata),
- b. Penjualan benda yang menjdai objek jaminan fidusi ata kekuasaan penerima fidusi sendiri melalui pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan.

4. Hapus Buku dan Hapus Tagihan

Hapus buku adalah tindakan administratif bank untuk menghapus buku pembiayaan yang memiliki kualitas macet dari neraca sebesar kewajiban nasabah, tanpa menghapus

hak tagih bank kepada nasabah. Ada beberapa macam seorang nasabah untuk hapus buku dan hapus tagihan yaitu;

- a) Penjualan barang jaminan yang telah diikat dengan hak tanggungan berdasarkan janji bahwa pemegang hak tanggungan. Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 6 UU No.4 Tahun 1996 Tentang Hak Tanggungan;
- b) Penjualan agunan melalui eksekusi gadai atas dasar para tereksekusi (Pasal 1155 KUH Perdata); Penjualan benda yang menjadi objek jaminan fidusi atau kekuasaan penerima fidusi sendiri melalui pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan. Hapus tagih adalah tindakan bank menghapus kewajiban nasabah yang tidak dapat diselesaikan, dalam arti kewajiban nasabah dihapuskan tidak tertagih kembali.

Hapus buku dan hapus tagihan hanya dapat dilakukan terhadap sebagian pembiayaan (partial write off) sedangkan hapus tagih dapat dilakukan baik untuk sebagian pembiayaan atau seluruh pembiayaan. Hapus tagih terhadap sebagian pembiayaan dan dapat dilakukan dalam rangka restrukturisasi pembiayaan atau dalam rangka penyelesaian pembiayaan. Hapus buku dan hapus tagih dapat dilakukan setelah bank syariah melakukan berbagai upaya untuk memperoleh kembali aktiva produktif yang diberikan.

5. Penyelesaian Melalui Badan Peradilan.

Gugatan Perdata Melalui Pengadilan Agama sebagai salah satu badan peradilan yang melaksanakan kekuasaan kehakiman untuk menegakkan hukum dan keadilan bagi rakyat pencari keadilan perkara tertentu antara orang-orang

yang beragama Islam, yang sebelumnya berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1998 Tentang Peradilan Agama hanya berwenang menyelesaikan perkara perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, dan sebagainya, maka sekarang berdasarkan pasal 49 Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1998 Tentang Peradilan Agama, kewenangan pengadilan agama diperluas termasuk bidang ekonomi syariah.

Maka setelah disahkan UU No. 3 Tahun 2006 tersebut menyangkut penyelesaian sengketa bisnis khususnya berkaitan dengan ekonomi syariah, tugas dan kewenangannya berada pada pengadilan agama Eksekusi Agunan Melalui Pengadilan Agama/Pengadilan Negeria Pelaksanaan titel eksekutorial oleh pemegang Hak Tanggungan sebagaimana terdapat dalam pasal 14 ayat (2) UU No. 4 Tahun 1996 (pasal 20 ayat (1) UU No. 4 Tahun 1996) Pelaksanaan titel eksekutorial oleh Penerima Fidusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) UU No. 42 Tahun 1999 (Pasal 29 ayat (1) huruf a UU No. 42 Tahun 1999).

6. Permohonan Pailit

Melalui Pengadilan Niaga Berdasarkan ketentuan pasal 2 ayat (1) UU No. 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang dinyatakan bahwa debitur yang mempunyai dua atau lebih pembiayaan dan tidak membayar lunas sedikitnya satu utang yang telah jatuh waktu dan dapat ditagih, dinyatakan pailit dengan putusan Pengadilan, baik atas permohonannya sendiri maupun atas permohonan satu atau lebih pembiayaannya.

7. Penyelesaian Melalui Badan Arbitrase

Arbitrase merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa (Pasal 1 angka 1) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa/UU Arbitrase. Lembaga arbitrase dapat dipergunakan untuk penyelesaian pembiayaan macet, apabila dalam perjanjian/akad pembiayaan terdapat klausul tentang penyelesaian sengketa melalui arbitrase, atau telah dibuat perjanjian arbitrase tersendiri setelah timbulnya sengketa (akta compromiso) (Pasal 1 angka 3 & Pasal 9 UU Arbitrase)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- 1). Dalam menjalankan tugasnya dalam menetapkan nasabah pembiayaan murabahah kendaraan bermotor pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan Account Officer Mikro (OAM) menggunakan telah menggunakan Prosedur yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia pada produk pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor roda empat dengan menggunakan akad *murabahah* sudah sesuai dengan beberapa pendapat yang berkaitan dengan rukun, syarat dan akad. Tetapi dalam prosedur pembelian barang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan fatwa DSN No.04/DSN-MUI/IV/2000 tentang ketentuan umum *murabahah*. Ketidaksesuaian tersebut terdapat pada poin keempat, kelima, keenam, dan kesembilan. Dalam ketentuan kesembilan dimana Bank Syariah Mandiri menggunakan akad *wakalah* dalam pembelian barang kepada nasabah dan pihak bank tidak melakukan akad ulang. Sehingga barang yang diperjualbelikan belum menjadi milik bank melainkan langsung menggunakan atas nama nasabah pada saat pembelian
- 2) Account Officer Mikro (AOM) sudah menjalankan fungsinya dalam Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan dengan menetapkan segala aturan dan

fungsi yang telah ditetapkan oleh Bank. Dalam segi pembiayaan kendaraan bermotor bekerja sama dengan Indonesia Tunas Finance (MTF) selaku pihak ketiga dalam penjualan kendaraan itu. Dan MTF juga sudah bekerja sama dengan hampir seluruh dealer mobil di seluruh Adam Malik Raya baik yang menjual mobil baru atau pun second (bekas). Tetapi dalam proses pengajuan pembiayaannya semua dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Adapun seluruh tahapan Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor sesuai dengan aturan syarat yang berlaku dan ditetapkan oleh Bank.

- 3) Adapun Kendala yang dihadapi oleh Account Officer Mikro (AOM) dalam menjalankan fungsinya yaitu:
 - a) Data sudah lengkap, persyaratan lengkap tapi ternyata usaha kurang layak untuk dibiayai
 - b) Jaminan sudah mencover tapi usaha kurang layak
 - c) Nasabah masih mempertimbangkan yang lebih murah atau masih membandingkan dengan bank umum.

B. SARAN

- 1) Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian berikutnya mengenai Analisis Keputusan Account Officer Mikro (AOM) Terhadap Penetapan Nasabah Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Adam Malik Medan. Dikarenakan masih terbatasnya informasi terkait Keputusan Account Officer Mikro (AOM) saat penelitian ini dilakukan, maka diharapkan pada penelitian selanjutnya

dapat menganalisis lebih mendalam dengan menambah aspek – aspek lain diluar dari aspek yang terdapat pada penelitian ini ataupun melengkapi data dan analisis dari aspek yang ada pada penelitian ini.

- 2) Bagi Bank Syariah Indonesia diharapkan untuk dapat Memberikan Pengawasan Sebagai evaluator atas kinerja Account Officer Mikro (AOM) agar tidak terjadi penyelewengan dan hal – hal yang tidak diinginkan yang dapat merugikan Bank, terkhusus pada program Pembiayaan Murabahah Kendaraan Bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Terjemahan. *Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.* 2015.
- Abdullah, Thamrin; Tantri, Francis. *Bank dan Lembaga Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Amir ; Rukmana. *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2015.
- Anis ; Gozali, Imam, *Teori Akuntansi*, Semarang: Undip, 2005.
- Azwar,Saifuddi. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.
- Bungin, Burhan.*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Hadari Nawawi. *Manajemen keputusan organisasi non profit bidang pemerintah dengan ilustrasi di bidang pendidika*. Yogyakarta Gajah Mada Universitas Press,2012.
- Juki, Umar, *Pengaruh Biaya Operasional terhadap Profitabilitas pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)*. Skripsi,2008.
- Kasmir. *Dasar- Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kuntjoro, Mudrajat. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2003.
- Muljono, Teguh. *Bank Auditing*, Jakarta: Djambatan, 1987.
- Pradnyamita, Made Weni; Cipta, Wayan ; Yudiaatmaja, Fridayana. *Pengaruh Penyaluran Kredit dan Pendapatan Operasional Terhadap Laba*

Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Jurnal, Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha, 2016.

Rahmani, Nur Ahmadi Bi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: Febi UIN-SU Press, 2016.

Sjahdeini, Sutan. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Tarigan, Azhari Akmal. *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Medan: Febi Press, 2015.

LAMPIRAN 1:Transkrip Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN TERKAIT WAWANCARA PENELITIAN PADA BSI KC ADAM MALIK MEDAN

Nama :

Jabatan :

Hari :

Tanggal :

Bagian AOM

1. Berapa Jumlah nasabah pengajuan pembiayaan murabahah kendaraan bermotor 5 tahun terakhir perbulan atau per triwulan di BSI KC Adam Malik Medan?
2. Berapa Jumlah nasabah realisasi pembiayaan murabahah kendaraan bermotor 5 tahun terakhir perbulan atau per triwulan BSI KC Adam Malik Medan?
3. Bagaimana Struktur organisasi, jumlah tenaga kerja, jumlah orang bagian OAM dan pembagian tugas dan fungsi di BSI KC Adam Malik Medan?
4. Kapan Jam dan hari kerja kantor di BSI KC Adam Malik Medan?
5. Apa saja peran dan tugas dari seorang officer account mikro di BSI KC Adam Malik Medan?
6. Faktor – faktor yang menyebabkan permintaan nasabah dalam melakukan pembiayaan murabahah kendaraan bermotor tidak diterima di BSI KC Adam Malik Medan?
7. Apa saja hambatan dalam realisasi pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan?

8. Bagaimana proses dan tahapan seorang officer account mikro dalam menentukan layak atau tidak layaknya calon nasabah dalam melakukan pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan?
9. Bagaimana cara dan strategi officer account mikro dalam menetapkan nasabah pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan?

Officer account mikro

()

DAFTAR PERTANYAAN TERKAIT WAWANCARA PENELITIAN
PADA BSI KC ADAM MALIK MEDAN

Nama :
Jabatan :
Hari :
Tanggal :

Bagian Marketing:

1. Apa saja peran dan tugas dari seorang Marketing pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan?
2. Faktor – faktor yang menyebabkan permintaan nasabah dalam melakukan pembiayaan murabahah kendaraan bermotor tidak diterima di BSI KC Adam Malik Medan?
3. Apa saja syarat dan ketentuan dalam realisasi pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan?
4. Apa saja hambatan dalam realisasi pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan?
5. Bagaimana cara dan strategi marketing dalam memasarkan produk pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan kepada masyarakat?
6. Bagaimana cara dan strategi Marketing dalam menetapkan nasabah pembiayaan murabahah kendaraan bermotor di BSI KC Adam Malik Medan?

Marketing

()

LAMPIRAN 2: Dokumentasi Wawancara



