

**STRATEGI ACCOUNT OFFICER MIKRO DALAM MENGATASI  
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU LANGKAT - STABAT**

**SKRIPSI MINOR**

**DISUSUN OLEH:**

**WANDA NURAZIZAH**  
**NIM.0504162132**



**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019/2020**

**STRATEGI ACCOUNT OFFICER MIKRO DALAM MENGATASI  
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU LANGKAT – STABAT**

**SKRIPSI MINOR**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.md)

Pada Program D-III Perbank Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatra Utara

Oleh:

**WANDA NURAZIZAH**

**0504162132**



**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2019/2020**

**LAMBARAN PERSETUJUAN**

**STRATEGI ACCOUNT OFFICER MIKRO DALAM MENGATASI PEMBIAYAAN  
BERMASALAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH KANTOR  
CABANG PEMBANTU LANGKAT - STABAT**

**OLEH:**

**WANDA NURAZIZAH**

**0504162132**

**Menyetujui**

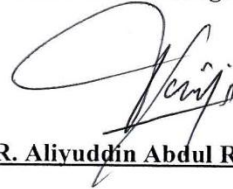
**Desen Pembimbing**



**Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I**

**NIP.199101292015032008**

**Ketua Jurusan Program**



**DR. Aliyuddin Abdul Raszyd LC,MA**

**NIP.196506282003021001**

## **Lembaran Pengesahan**

Skripsi minor ini berjudul Strategi Account Officer Mikro dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan , pada tanggal 23 mey 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya(A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatra Utara.

Medan, 23 Mey 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

**Dr.Marliyah.MA**

**Aqwa Naser Daulay,M.S.I**

Anggota

Penguji I

Penguji II

**Muhmmad Syahbudi,MA**

**Tri Inda Fadhila Rahma,M.E.I**

**199101292015032008**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatra Utara

**Dr. Andri Soemitra, MA**  
**NIP.197605072006041002**

## IKHTISAR

**Wanda Nurazizah, NIM:0504162132, Judul Penelitian “Strategi Account Officer Mikro dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat - STABAT”.**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjawab permasalahan bagaimana strategi *Account Officer Mikro* (AOM) mengatasi pembiayaan bermasalah dan ada juga hambatan *Account Officer Mikro* (AOM) mengatasi pembiayaan bermasalah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Langkat – STABAT. Penelitian ini dapat diselesaikan dengan cara mengatasi pembiayaan bermasalah menggunakan metode turun lapangan. Memiliki cara guna untuk menyelesaikan penelitian ini teknik yang digunakan dengan cara wawancara langsung kepada pegawai Bank yang bertugas sebagai *Account Officer Mikro* (AOM) dan dokumentasi. Memiliki berbagai macam untuk penyelesaian dan penyelamatan cara untuk mengatasi pembiayaan bermasalah pada Bank PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Langkat – STABAT. untuk memudahkan para nasabah yang bermasalah atas pembiayaan mereka yang terselesaikan. Ada pun cara mengatasi pembiayaan bermasalah yang terjadi dengan penyelamatan strategi nya yaitu; penjadwalan kembali (*rescheduling*), Persyaratan Kembali (*reconditioning*), dan Penataan Kembali (*restructuring*). Ada pun untuk penyelesaian dengan cara strateginya yaitu; Penyelesaian oleh Bank Sendiri biasanya dilakukan secara bertahap, Penyelesaian melalui *Debt Collector*, Penyelesaian Melalui Jaminan(Kantor Lelang), Hapus Buku dan Hapus Tagihan, Penyelesaian Melalui Badan Peradilan, Permohonan Pailit Melalui Pengadilan Niaga, dan Penyelesaian Melalui Badan Arbitrase. Dan ada pun hambatan *Account Officer Mikro* (AOM) yaitu: Faktor penghambatnya peran *Account Officer* (AO) dalam resiko pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia Syariah dan Faktor penghambatnya peran *Debt Collector* dalam manajemen resiko pembiayaan.

## KATA PENGANTAR

Asalamu' alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia- Nya, sehingga dengan rahmat dan karunia- Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi minor dengan judul **“Strategi Account Officer Mikro dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank BRISyaria KCP. Langkat STABAT”**

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan D-III Perbank Syariah Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini sulit untuk dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang memberikan kontribusinya baik material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
2. Bapak Dr. Aliyuddin Abdurassyid, LC., MA selaku ketua jurusan Perbankan Syariah atas didikan dan bantuannya selama masa perkuliahan.
3. ibu Kamila, SE, AK, M, SI selaku sekretaris ketua jurusan Perbankan Syariah atas didikan dan bantuannya selama masa perkuliahan.
4. ibu Tri Indah Fadhilah, M.E.I. selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, arahan serta semangat kepada penulis sehingga skripsi minor dapat terselesaikan.

5. Seluruh staff pengajar dan pegawai dilingkungan Jurusan D- III Perbank Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatra Utara atas didikan dan bantuannya selama masa perkuliahan.
6. Bapak Sandi Faisal selaku pemimpin KCP. Langkat STABAT dan Bapak Andi Syafrizal selaku BOS pembimbing magang dan pegawai lainnya di bank BRISyaria KCP. Langkat STABAT yang telah memberikan informasi selama penulis melaksanakan magang.
7. Bapak Candra Eka Putra Sembiring salah satu pegawai marketing Account Officer Mikro yang telah membantu dan memberikan informasi sehingga dapat diselesaikan skripsi minor ini.
8. Kedua Orangtua dan adik tercinta yang selama ini membantu memberikan perhatian lebih, kasih sayang, semangat serta doa yang tidak hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis untuk menyelesaikan skripsi minor ini.
9. Abang saudara kandung mama yang bernama Dr. Ali Samhur SpOG yang telah membantu dan memberikan motifasi selama perkuliahan sampai saat ini sehingga bisa diselesaikan skripsi minor.
10. Saudara – saudara sepupuku dari pihak bapak dan mamaku terimakasih telah memberikan motifasi dan bantuan atas semangat penulis untuk membangun untuk mencapai mimpi seorang penulis atas selesai skripsi minor ini.
11. Sahabat – sahabat dan Teman – teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah (B) atas penulis yang memberikan semangat dan masukan bantuan untuk skripsi minor ini.
12. Sahabat seperjuangan Irma Nurwanti Maulana, Hafidz Dzulfiqor, dan Habibah Belina M.S., Liza Hanim Sofyan, Kiki Indah Sari, Andika Halim Perdana, Afriliyani yang memberikan semangat dan motifasi bagi penulis sehingga bisa di selesaikan skripsi minor.
13. Sahabat Muhammad Fadhil yang telah memberikan motifasi bagi penulis skripsi minor ini.

14. Sahabat seperjuang Afrida Damayanti Damanik yang telah membantu dan memberikan semangat bagi penulis skripsi minor.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta menambah wawasan pemikiran bagi kita semua.

Medan, 6 Mey 2019

Wanda Nurazizah

NIM.0504162132



# DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b>	
<b>IKHTISAR.....</b>	<b>i</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumus Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Tinjauan Tentang Strategi.....	11
1. Pengertian Strateg.....	11
2. Tujuan dan Fungsi Strategi.....	14
3. Proses Strategi.....	15
4. Macam – macam Strategi.....	17
B. Tinjauan Tentang Pembiayaan.....	17

1. Pengertian Pembiayaan .....	17
2. Tujuan Pembiayaan.....	19
3. Fungsi Pembiayaan .....	20
4. Analisis Pembiayaan.....	22
C. Tinjauan Tentang Account Officer .....	27
1. Pengertian Account Officer .....	27
2. Peran Account Officer .....	28
<b>BAB III GAMBAR PERUSAHAAN.....</b>	<b>31</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	31
B. Lokasi Perusahaan.....	33
C. Visi dan Misi.....	34
D. Logo PT. BRI Syariah.....	35
E. Nilai – nilai Perusahaan.....	35
F. Produk – produk PT. BRI Syariah.....	44
G. Jumlah Tenaga Kerja.....	44
H. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.....	44
I. Struktur Organisasi Perusahaan.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
A. Strategi Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah.....	59
B. Hambatan yang Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah.....	62
<b>BAB V Penutup.....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

**DAFTAR PUSTAKA.....73**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
1. Logo PT. BRI Syariah.....	35
2. Struktur Organisasi PT. BRI Syariah.....	56

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam perkembangan perekonomian Negara. Di Negara berkembang kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak Perbankan syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic banking* atau juga disebut dengan *intereat-free banking* peristilahan dengan menggunakan kata Islamic tidak dapat dilepaskan dari asal – usul system perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonomi dan praktis perbankan Muslim yang berupaya mengakomodasi desarkan dari berbagai pihak yang menginginkan sejalan dalam prinsip – prinsip syariah islam.<sup>1</sup> Masyarakat di Negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Di Negara maju, bank menjadi lembaga yang sangat startegis dan memiliki peran penting hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi terdapat pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Pada dasarnya kinerja perusahaan dapat diukur dengan banyaknya ouput yang dihasilkan, output disini dapat dilihat dari segi barang maupun jasa. Perusahaan yang berkinerja dengan ritme tinggi akan sanggup menghasilkan produk yang sesuai dengan target yang diinginkan oleh perusahaan. Barometer atau tolak ukur dari adanya hal tersebut adalah seberapa banyaknya perusahaan menghasilkan barang

---

<sup>1</sup> Muhamad, *Manaaajemen dana bank syariah* (Jakarta: PT RajaGrafino Persada, 2014), h. 1

serta menjualnya ke khalayak umum. Perusahaan yang tidak beraktivitas (tidak produktif) tidak akan mampu menghasilkan produk sehingga menyebabkan perusahaan tersebut tidak memperoleh keuntungan dalam sisi *finansial*. Untuk membentuk suatu kesatuan sikap dan *skill* perlu adanya pelatihan yang diharapkan akan membentuk *profesionalisme* masing-masing karyawan dalam bekerja supaya tidak terjadi tumpang tindih mengenai tugas karyawan serta perlu adanya tugas masing-masing karyawan serta tanggung jawabnya. Oleh karena itu *job description* menentukan peranan serta kontribusi karyawan dalam beban tugas atau kerja pada pekerjaannya.

*Account officer* (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah pembiayaan yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan. Untuk mendapatkan *Account officer* (AO) yang memadai dan jam terbang, agar bias mengenali usaha yang layak dibiayai. Sebelumnya, *Account officer* (AO) akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai diwilayahnya. *Account officer* (AO) merupakan point of contact 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 pembiayaan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Muhammad Syafi’I Antonio, *Bank syariah: Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta:Gema Insani Press, 2001), hlm:101

Ada pun Tugas- tugas yang dilakukan oleh seseorang *Account Officer* (AO), yaitu:

1. Untuk pengajuan mengeolah *Account* nasabah yakni berperan untuk membina nasabah supaya dapat efisien dan optimal mengelolah keuangan.
2. Mengeolah produk artinya bahwa seorang *Account Officer* (AO) harus mampu memberikan dan menawarkan produk yang tepat guna kepada kebutuhan nasabah.
3. Mengeolah kredit, Seseorang *Account Officer* (AO) harus mampu memonitoring nasabahnya supaya pembiayaan yang diberikan tetap lanjut.
4. Mengeolah penjualan produk.
5. Mengeolah profitability.
6. Melakukan penagihan pembiayaan kepada nasabah.
7. Melakukan analisis kepada debitur potensial, dan memberikan penawaran *continue*.
8. Mengukur tingkat resiko.
9. Menganalisa anggunan atau jaminan debitur.
10. Mengetahui riwayat usaha *debitur*.
11. Melakukan *history debitur* dengan *BI Ceking*.
12. Menganalisa kemampuan *debitur* untuk pengembalian.
13. Menganalisa semua Data- data keuangan calon *debitur*.
14. Menganalisa permohonan *debitur*.
15. Mengetahui segala dokumen kredit.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Veithzal Rivai, *Islam financial management*(Jakarta:PT RajaGrafino Persada, 2008), hal.353

Di samping itu, fungsi seorang *Account Officer* (AO) adalah melakukan pemantauan atas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah tersebut memenuhi komite atas pembiayaannya. Pembiayaan bagi hasil beresiko untung dan rugi di tanggung bersama maka dituntut dari pejabat bank yang disebut *Account Officer* (AO) dan komite pembiayaan untuk lebih selektif dan hati-hati dalam menganalisa suatu proyek atau usaha yang diajukan sebelum memberikan keputusan diterima suatu usulan tersebut. Pada dasarnya seorang *Account Officer* (AO) merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *Account Officer* (AO) harus memiliki kecakapan menjual (*salesmanship*) yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan.

Pembiayaan Bermasalah adalah pembiayaan yang menurut kualitasnya didasarkan atas resiko kemungkinan terhadap kondisi dan kepathuan nasabah pembiayaan dalam memenuhi kewajiban untuk membayar bagi hasil, serta melunasi pembiayaannya. permasalahannya dalam hal ini adalah sejumlah *account manager* dalam praktiknya melakukan pemilihan sumber- sumber calon nasabah yang akan dijadikan saran rekrutmen, dimana pada realitanya nasabah masih banyak yang belum mengetahui tentang pembiayaan yang ada pada bank tersebut.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan, Produk yang ditawarkan pada pembiayaan kecil dan komersil lebih variatif, mempunyai daya saing dan daya jual yang lebih bagus dari pada produk-produk mikro. Pada perhimpunan dana kecil, *Account Officer* (AO) juga dituntut untuk mencari dana murah (bagi hasil ringan)

---

<sup>4</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen pembiayaan bank syariah*, (Yogyakarta, Teras:2014), hal:4-6



dengan berbagai jenis tabungan beserta jumlah *Number of Account* NOA yang lebih banyak, dari pada menghimpun dana mahal (bagi hasil besar) seperti: deposito, dan dana-dana besar yang dikumpulkan oleh *Account Officer Mikro* (AOM), dan Pelaksana *Marketing Support* (PMS). (Wawancara awal di PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Langkat STABAT, tanggal 21 Februari 2019) *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan yang bermasalah hanya sedikit yaitu sebesar Rp.1.139.126.000 dengan presentase 3.0%, terbukti dari laporan keuangan PT. Bank BRISyariah kcp Langkat STABAT tahun 2005 jumlah seluruh pembiayaan yang disalurkan adalah sebesar Rp.37.402.013.000 yang dikategorikan lancar adalah sebesar RP.36.262.887.000 dengan presentase 97.0%, sedangkan pembiayaan yang non lancar adalah sebesar Rp.1.139.126.000 dengan presentase 3.0%.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, pihak manajemen PT. Bank BRISyariah kcp Langkat STABAT selalu menekankan kepada para *Account Officer Mikro* (AOM) untuk selalu memantau dan *memonitoring* perkembangan usaha para nasabah yang sudah dibiayai, dengan cara wajib melakukan silaturahmi ke rumah nasabah minimal satu bulan sekali, melakukan *training* setiap bulannya, melakukan pemantauan terhadap setiap pembiayaan yang diberikan agar dapat lebih akurat dalam menganalisa pembiayaannya, dan menerapkan prinsi-prinsip agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah.

---

<sup>5</sup> [http://www.bisnis.com/articles/kinerja-bank\\_BRIS](http://www.bisnis.com/articles/kinerja-bank_BRIS).

Jika *Account Officer Mikro* (AOM) tidak bisa menganalisa dengan baik/teliti maka data- data dan informasi yang didapat tentang nasabah tidak benar, maka secara tidak langsung nasabah bisa bermasalah.

Jadi, penelitian ini akan fokus pada marketing yang mempunyai beban kerja dan tingkat kesulitan yang tinggi seperti yang dialami oleh Pelaksana *Marketing Mikro* (PMM).Tiap karyawan di bagian tersebut memiliki target pembiayaan, dan pendanaan yang harus dapat dipenuhi setiap bulannya. Target pembiayaan adalah jumlah target penyaluran dana atau kredit yang harus disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dari segi produktif maupun konsumtif sedangkan pendanaan adalah mencari dana murah (bagi hasil ringan) dengan berbagai jenis tabungan beserta jumlah *Number of Account* (NOA) yang lebih banyak. Karyawan yang gagal memenuhi target pada bulan tertentu akan diberi peringatan oleh pimpinan dan kekurangtargetnya pada bulan tersebut akan dibebankan pada bulan berikutnya hingga karyawan mampu memenuhi targetnya.

Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui bagaimana startegis *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT, karena pada setiap bank pembiayaan bermasalah itu pasti ada dan harus segera diselesaikan sekalipun demi tahap. Data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari *responden* melalui wawancara dengan karyawan PT.Bank Langkat STABAT. khususnya bagian *Account Officer Mikro* (AOM) serta data sekunder yang diperoleh dari laporan dan data-data yang dikeluarkan oleh PT BRISyariah KCP Langkat STABAT.

Berdasarkan berbagai uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertalik untuk meneliti dalam penelitian dengan judul **“STARTEGI ACCOUNT OFFICER MIKRO DALAM MENGATASI PEMBIYAAAN BERMASALAH PADA PT. BANK BRI SYARIAH KCP. LANGKAT STABAT”**

### **B. Rumus Masalah**

Dari ulasan singkat mengenai latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas, maka peneliti akan merumuskan masalah yang akan menjadi panduan dalam penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja hambatan yang *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah pada PT. Bank BRISyariah pada PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT?
2. Apa saja Startegi *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah pada PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah diatas, maka disini terdapat tujuan yang ingin dapat dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Starategi *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT.

2. Agar dapat mengetahui cara mengatasi hambatan *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah yang dilakukan oleh pihak PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT.
3. Untuk mengetahui apakah dalam strategi dan cara mengatasi hambatan *Account Officer Mikro* (AOM) mengatasi pembiayaan bermasalah di PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT sudah dilakukan dengan efektif.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis hasil penelitian dari PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT tentang Strategi *Account Officer Mikro* dalam mengatasi Pembiayaan bermasalah ini memberikan wawasan kepada kita semua, khususnya bagi lingkungan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara mengenai bagaimana cara mengatasi berbagai macam pembiayaan bermasalah nasabah dengan selesai ini.

Secara praktis dapat menjadi wadah bagi penulis untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh selama masa pendidikan, dan merupakan syarat untuk menyelesaikan studi program diploma III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Sumatera Utara.

#### **E. Metode Penelitian**

Metode Penelitian merupakan cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran atau tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai metode penelitian.

## 1. Jenis Penelitian

### a. *Observasi* (Pengamatan)

*Observasi* yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap objek pelaporan untuk mendapat gambaran secara langsung tentang kegiatan-kegiatan yang akan di laporkan.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.

### b. Wawancara

Wawancara (interview) merupakan salah satu proses tanya jawab atau dialog secara lisan antara pewawancara (interview) dengan salah satu karyawan yang bernama Bapak Candra Eka Putra Sembiring yang bertugas sebagai *Account Officer Mikro* (AOM) yang berkerja di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat – STABAT. Dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

## F. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar peneliti membahas beberapa bab yang masing-masing sub-sub nya disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahan peneliti membatasi

ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami. Untuk lebih jelas sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **Bab II Landasan Teori**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang pengertian Perbankan, Strategi, *Account Officer Mikro* (AOM) fungsi *Account Officer Mikro*(AOM), dan perbedaan *Account Officer* (AOM) dan *Account Officer Mikro* (AOM) analisis *Account Officer* (AOM), dan pembiayaan bermasalah.

### **Bab III Gambaran Umum PT. BRISyariah KCP. LANGKAT STABAT**

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai sejarah, visi, misi perusahaan, produk-produk dan mengatasi bermasalahan yang ada di PT. Bank BRISyariah KCP. Langkat STABAT.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian mengenai Strategi *Accoun Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di PT. Bank BRISyariah KCP.Langkat STABAT.

### **Bab V Penutup**

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan serta saran yang di teliti

## **\_\_BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN TENTANG STRATEGI**

##### **1. Pengertian Startegi**

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *strategos* yang berarti sesuatu yang dikerjakan oleh para jendral perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis. Strategi merupakan suatu alat dalam mencapai sebuah tujuan, dalam pengembangan mengenai strategi diharuskan untuk terus memiliki kemajuan dan setiap orang berhak memiliki pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi. Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah di butuhkan untuk proses pencapaian visi dan misi yang sudah di tetapkan sejak awal oleh perusahaan, adapun untuk pencapaian sasaran dan tujuan, baik tujuan jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang.<sup>6</sup>

Menurut Quinn, strategi merupakan pola atau rencana yang mengintegrasikan sebuah tujuan, kebijakan dan aksi utama dalam hubungan yang kohesif. Suatu strategi yang baik akan membantu organisasi dalam mengalokasikan sumber daya yang

---

<sup>6</sup> Thomas Sumarsan, *System pengendalian manajemen*,(Jakarta:Indeks, 2013), h. 61.

dimiliki dalam bentuk unique berbasis kompetensi internal serta kemampuan mengantisipasi lingkungan.

Menurut Anthony, Parrewe, dan Kacmar strategi dapat didefinisikan sebagai formulasi misi dan tujuan organisasi, termasuk di dalamnya adalah rencana aksi (*action plans*) untuk mencapai tujuan tersebut dengan secara eksplisit mempertimbangkan kondisi persaingan dan pengaruh-pengaruh kekuatan di luar organisasi yang secara langsung atau tidak berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi.<sup>7</sup>

Dari definisi, tersebut penulis menyimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal-hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam buku Analisis Teknis Membedah Kasus Bisnis, mengutip pendapat dari beberapa ahli mengenai strategi, di antaranya :<sup>8</sup>

- a) Chandler: Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.
- b) Learned, Christensen, Andrews, dan Guth: Strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu focus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak.

---

<sup>7</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen strategi organisasi non profit bidang pemerintah dengan ilustrasi di bidang pendidika*, (Yogyakarta Gajah Mada Universitas Press, 2012), h. 148

<sup>8</sup> George Steiner, Jhon Minner, *Manajemen strategi*, Penerjemah Agus Dharman, (Jakarta: Erlangga, 1999), h.20



- c) Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner: Strategi merupakan respons secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat memengaruhi organisasi.
- d) Porter: Strategi adalah alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing.
- e) Andrews, Chaffe : Strategi adalah kekuatan motivasi untuk *stakeholders*, seperti *stakeholders*, *debtholders*, manajer, karyawan, konsumen, komunitas, pemerintah, dan sebagainya, yang baik secara langsung maupun tidak langsung menerima keuntungan atau biaya yang ditimbulkan oleh semua tindakan yang dilakukan oleh perusahaan.
- f) Hamel dan Prahalad: Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan pelanggan di masa depan.

Dengan demikian, definisi-definisi di atas maka dapat di simpulkan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan atau keunggulan bersaing dengan melihat faktor eksternal dan internal perusahaan. Perusahaan melakukan tindakan yang dapat menjadikan keuntungan baik untuk perusahaan maupun pihak lain yang berada di bawah naungan perusahaan.

## **2. Tujuan dan Fungsi Startegi**

- 1) Memberikan isi pembelajaran kepada pembelajar.

- 2) Menyajikan informasi atau bahan-bahan yang dibutuhkan dalam belajar untuk menunjukkan unjuk kerja.

### 3. Proses Startegi

Joel Ross dan Michael bahwa sebuah organisasi tanpa adanya strategi seperti kapal tanpa kemudian, bergerak, berputar, tanpa lingkungan. Organisasi yang demikian seperti pengembara tanpa tujuan tertentu.<sup>9</sup> Proses strategi terdiri dari tiga tahapan:

- a. Perumusan Strategi

Dalam perumusan strategi termasuk di dalamnya ialah mengembangkan visi, dan misi perusahaan, menentukan kekuatan dan kelemahan internal perusahaan, menetapkan tujuan jangka panjang perusahaan, membuat sejumlah strategi alternative untuk perusahaan, dan memilih starategi tertentu untuk perusahaan.

- b. Pelaksanaan Strategi

Pelaksanaan Strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasikan karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategi dapat dilaksanakan. Penciptaan stuktur organisasi perusahaan yang efektif, pengarahan kembali usaha- usaha pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan, dan pemafaatan system informasi, serta menghubungkan

---

<sup>9</sup> Onong Uchyana Efsndi, *Ilmu komunikasi teori dan praktek*, (Bandung PT. Remaja Rosdakarya, 1992), h.9

kompensasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi perusahaan.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah tahap akhir manajemen strategi para manajer harus benar-benar mengetahui alasan strategi- strategi tertentu tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Dalam hal ini, evaluasi strategi adalah cara pertama untuk memperoleh informasi. Semua strategi dapat diubah sewaktu-waktu karena faktor eksternal, dan internal selalu berubah.

#### 4. Macam- macam Strategi

Ada pun beberapa macam strategi adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

1) Strategi Pemimpinan Pasar (*markt leader*)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui oleh industry yang bersangkutan sebagai pemimpin. Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke-3 arah yaitu: mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

2) Strategi Pematang Pasar (*market challenger*)

---

<sup>10</sup> M, Syafi' I Antonio, DKK. *Bank Syariah (analisa kekuatan, kelemahan, dan acaman)*, Cet 3 (Yogyakarta: Ekonomi, 2004), hal.25

Pematang pasar adalah perusahaan “runner up” yang secara konstan mencoba memperbesar pangsa pasar mereka yang dalam usaha tersebut mereka terhadap secara terbuka dan langsung dengan pemimpin pasar. Strategi yang dilakukannya adalah dengan menentukan lawan dan sasaran strategi serta memilih penyerangan.

3) Strategi Pengikut Pasar (*market follower*)

Pengikut pasar adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik pemimpin pasar dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi- kondisi pasar.

4) Strategi Penggarap Pasar (*market nicher*)

Penggarap ceruk pasar adalah perusahaan yang mengkhususkan di melayani sebagai pasar yang di abaikan perusahaan besar. Strategi yang dilakukan adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk, dan sebagainya.

## **B. TINJAUAN TENTANG PEMBIAYAAN**

### **1. Pengertian Pembiayaan**

Menurut M. Syafi'i Antonio, menjelaskan bahwa pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank yaitu pemberian fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*.<sup>11</sup> Sedangkan menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan “Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah

---

<sup>11</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori ke Praktek*(Jakarta: Gema Insane Press &TazkiaInstitute, 2001), hal.36

adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”. Pembiayaan merupakan aktivitas dari lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain dari lembaga keuangan syariah berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad yang telah diperjanjikan.<sup>12</sup>

Sebagaimana firman Allah dalam surah An-Nisa ayat 29:

مَنْوَا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ يَأْتِي هَا لِ ذِينَ  
( كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا اللَّهُ آمِنُكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ

(Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian memakan harta-harta kalian diantara kalian dengan cara yang bathil, kecuali dengan perdagangan yang kalian saling ridha. Dan janganlah kalian membunuh diri-diri kalian, sesungguhnya Allah itu Maha Kasih Sayang kepadamu. (Q.S. An-Nisa Ayat 29).<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Ismail, *perbankan syariah*,(jakarta, PT Fajar Pratama Offset, 2011), hal:105-10

<sup>13</sup> Departemen Agama RI,*Al-Qur'an dan Terjemahnya*,PT Examedua arkanleema. Hal:143

Menurut UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah menjadi UU No.10 tahun 1998 tentang Perbankan Dalam Pasal 1 nomor (12) :“Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil” dan no 13: “prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*Musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*Murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*Ijarah wa iqtina*).<sup>14</sup>

## 2. Tujuan pembiayaan

Secara umum tujuan pembiayaan untuk tingkat makro Secara makro dijelaskan bahwa pembiayaan bertujuan :<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> [www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu\\_bi\\_1099](http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu_bi_1099). undang-undang republik indonesia nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998 di akses pada 21April 2017jam 09.47

<sup>15</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta, Teras:2014), hal:4-6

- a. Peningkatan ekonomi umat, artinya : masyarakat yang tidak dapat akses secara ekonomi, dengan adanya pembiayaan mereka dapat melakukan akses ekonomi.
- b. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak yang minus dana, sehingga dapat digulirkan.
- c. Meningkatkan produktivitas, artinya adanya pembiayaan memberikan peluang bagi masyarakat agar mampu meningkatkan daya produksinya.
- d. Membuka lapangan kerja baru artinya: dengan dibukanya sektor-sektor usaha melalui penambahan dana pembiayaan, maka sector usaha tersebut akan menyerap tenaga kerja.
- e. Terjadinya distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.

### **3. Fungsi pembiayaan**

Pembiayaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Secara garis besar fungsi pembiayaan di dalam perekonomian, perdagangan dan keuangan dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Pembiayaan dapat meningkatkan *utility* (Daya Guna) dari modal/Uang Para pengusaha menikmati pembiayaan dari bank untuk memperluas usahanya, baik untuk peningkatan produksi, perdagangan, untuk usaha-usaha rehabilitasi, ataupun usaha peningkatan produktivitas secara menyeluruh.

Itu semua dari hasil penghimpunan dana oleh bank yang kemudian disalurkan menjadi pembiayaan.

- b. Pembiayaan peningkatan *utility* (daya guna) suatu barang. Prosedur dengan bantuan pembiayaan dapat memproduksi bahan jadi sehingga *utility* dari bahan tersebut meningkat, misalnya peningkatan *utility* kelapa kopra dan selanjutnya akan menjadi minyak goreng.
- c. Pembiayaan meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang. Pembiayaan yang disalurkan melalui rekening-rekening koran pengusaha menciptakan pertambahan peredaran uang giral dan sejenisnya seperti cek, *bilyet giro*, *wesel*, promes dsb.
- d. Pembiayaan dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada.
- e. Stabilitas ekonomi. Dalam ekonomi yang kurang sehat, langkah-langkah stabilisasi diarahkan pada usaha-usaha antara lain :Pengendalian inflasi, peningkatan ekspor, rehabilitasi sarana, pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok rakyat. Untuk menekan arus inflasi dan terlebih-lebih lagi untuk usaha, pembangunan ekonomi, maka pembiayaan memegang peranan yang sangat penting. peningkatan *utility of place* dari suatu barang.

Pembiayaan ini biasanya untuk kebutuhan upah kerja, biaya bahan baku dll.

Pembiayaan menurut jangka waktunya dibedakan menjadi :<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Rivai, H. Veithzal, Credit Manajemen Handbook, *Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan Nasabah*, (PT.Raja Persada:Jakarta,2006), hal:711



- a. Pembiayaan jangka pendek, yaitu pembiayaan yang dilaksanakan dalam jangka waktu mulai 1 bulan sampai 1 tahun.
- b. Pembiayaan jangka waktu menengah, pembiayaan yang dilaksanakan dalam waktu 1 tahun sampai 5 tahun.
- c. Pembiayaan jangka panjang, pembiayaan ini dilakukan dalam jangka waktu lebih dari 5 tahun.

Adapun Pembiayaan yang dilihat dari segi Jamina dapat dibedakan dua bagian yaitu:

- a. Pembiayaan dengan jaminan, yaitu pembiayaan dengan agunan yang cukup. Jaminan dapat dibedakan menjadi jaminan perorangan, jaminan benda berwujud, dan benda tidak berwujud.
- b. Pembiayaan tanpa jaminan, pembiayaan tanpa jaminan memiliki tingkat resiko yang sangat tinggi karena tidak ada pengaman bagi bank syariah apabila terjadi *Wanprestasi*.

Pembiayaan yang dilihat dari jumlahnya dibagi tiga bagian:<sup>17</sup>

- a. Pembiayaan Retail, pembiayaan untuk yang diberikan kepada individu atau pengusaha dengan skala yang kecil yaitu maksimal Rp. 350.000.000,- biasanya bertujuan untuk konsumsi, investasi kecil, dan pembiayaan modal kerja.
- b. Pembiayaan menengah, diberikan pada pengusaha level menengah yaitu antara Rp 350.000.000,-sampai Rp 5.000.000.000,-

---

<sup>17</sup> Zainul arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*,(jakarta: Azkia Publisier,2009)  
hal:234

- c. Pembiayaan korporasi, yaitu merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan jumlah nominal yang besar dan di peruntukkan kepada nasabah besar (korporasi). Misal pembiayaan lebih dari Rp 5.000.000.000,-

#### 4. Analisis Pembiayaan

Ada pun Analisis terbagi 2 bagian Analisis 5C satu I dan Analisis 6A. Analisis 5C satu I terbagi macam, yaitu:<sup>18</sup>

- a. Analisis 5C1)
  - 1) *Character*, menggambarkan watak dan kepribadian calon nasabah. Biasanya dengan cara *BI Checking* dan informasi dari pihak lain.
  - 2) *Capacity*, untuk mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayaan. Biasanya dengan cara melihat laporan keuangan, memeriksa slip gaji dan rekening tabungan, survei ke lokasi calon nasabah.
  - 3) *Capital*, modal yang perlu disertakan dalam objek pembiayaan perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam. Semakin besar modal semakin meyakinkan bagi bank akan keseriusan calon nasabah. Biasanya dengan cara melihat laporan keuangan (untuk perusahaan) dan melihat uang muka.
  - 4) *Collateral*, merupakan agunan yang diberikan calon nasabah kepada bank atas pembiayaan yang diajukan. Agunan merupakan sumber pembayaran kedua.

---

<sup>18</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011, h. 106-119

- 5) Kondisi Usaha, bank perlu mempertimbangkan sektor usaha calon nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi.

b. Analisis 6A, yaitu:

- 1) Analisis aspek hukum,
- 2) Analisis aspek pemasaran,
- 3) Analisis aspek teknis,
- 4) Analisis aspek manajemen,
- 5) Analisis aspek keuangan,
- 6) Analisis aspek sosial-ekonomi.

Kolektabilitas adalah keadaan pembayaran pokok atau angsuran pokok dan bunga kredit oleh nasabah serta tingkat kemungkinan diterimanya kembali pembiayaan yang ditanamkan dalam surat-surat berharga atau penanaman lainnya.

Dari pengkategorian pembiayaan berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 31/147/KEP/DIR sebagai berikut:<sup>19</sup>

a. Lancar

Lancar adalah pembiayaan yang tidak ada tunggakan margin maupun angsuran pokok, dan pinjaman belum jatuh tempo atau tepat waktu. Pembayaran angsuran mendatang diperkirakan lancar atau sesuai jadwal dan tidak diragukan sama sekali. Suatu pembiayaan dikatakan lancar apabila:

- 1) Pembayaran angsuran pokok atau bunga tepat waktu.

---

<sup>19</sup> Faturrahman, Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Jakarta: PT. Gramedia 2010), h. 73-

- 2) Memiliki mutasi rekening yang aktif
- 3) Bagian dari pembiayaan yang dijamin dengan agunan tunai (*cash collateral*).

b. Dalam Perhatian Khusus

Dalam perhatian khusus adalah pembiayaan yang menunjukkan adanya kelemahan pada kondisi keuangan atau kelayakan *debitur*. Hal ini misalnya ditandai dengan tren penurunan profit margin dan omset penjualan nasabah yang mana berpengaruh terhadap pembayaran angsuran. Dikatakan dalam perhatian khusus apabila memenuhi kriteria antara lain:

- 1) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok atau bunga yang belum melampaui 90 hari.
- 2) Kadang-kadang terjadi cerukan
- 3) Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan Mutasi rekening relatif aktif
- 4) Didukung dengan pinjaman baru

c. Kurang Lancar

Kurang lancar adalah pembiayaan yang mana pembiayaan margin dan angsuran pokok mungkin akan atau sudah terganggu karena adanya perubahan yang tidak menguntungkan dari segi keuangan dan manajemen debitur, kebijakan ekonomi maupun politik yang merugikan, atau sangat tidak memadainya agunan. Dikatakan kurang lancar memenuhi kriteria antara lain:

- 1) Terdapat tunggakan angsuran pokok atau bunga yang telah melampaui 90 hari.
- 2) Sering terjadi cerukan.
- 3) Terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan lebih dari 90 hari.
- 4) Frekuensi mutasi rekening relatif rendah.
- 5) Terdapat indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur.
- 6) Dokumen pinjaman yang lemah.

d. Diragukan.

Diragukan adalah pembiayaan yang pembiayaan seluruh pinjaman mulai diragukan, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian pada bank, hanya saja belum dapat ditentukan besar maupun waktunya. Tindakan yang cermat dan tepat harus diambil untuk meminimalkan kerugian. Dikatakan diragukan memenuhi kriteria antara lain:

- 1) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok atau bunga yang lebih telah melampaui 180 hari.
- 2) Terjadi cerukan yang bersifat permanen.
- 3) Terjadi wanprestasi lebih dari 180 hari.
- 4) Terjadi kapitalasi bunga.
- 5) Dokumen hukum yang lemah, baik untuk perjanjian pembiayaan maupun pengikatan jaminan.

e. Macet (*loss*)

Macet adalah pembiayaan yang dinilai sudah tidak bisa ditagih kembali.

Bank akan menanggung kerugian atas pembiayaan yang diberikan.

- 1) Terdapat tunggakan pembayaran angsuran pokok atau bunga yang telah melampaui 270 hari.
- 2) Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru.
- 3) Dari segi hukum dan kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai yang wajar.

Pembiayaan dibedakan menjadi pembiayaan tidak bermasalah dan pembiayaan bermasalah, pembiayaan tidak bermasalah apabila termasuk dalam kategori lancar dan perhatian khusus. Sedangkan pembiayaan bermasalah apabila termasuk dalam kategori kurang lancar, diragukan, dan macet.

### **3. TINJAUAN TENTANG *ACCOUNT OFFICER* (AO)**

#### **a. Pengertian *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 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 cara-cara 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 al-Nisa' Ayat:

الَّذِي وَالْكِتَابِ رَسُولِهِ عَلَىٰ نَزَّلَ الَّذِي وَالْكِتَابِ وَرَسُولِهِ بِاللَّهِ آمَنُوا الَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ  
ضَلَالًا ضَلَّ فَقَدْ الْآخِرِ وَالْيَوْمِ وَرُسُلِهِ وَكُنْتُمْ وَمَلَائِكَتِهِ بِاللَّهِ يَكْفُرُ وَمَنْ قَبْلُ مِنْ أَنْزَلَ  
بَعِيدًا

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).<sup>20</sup>

#### **b. Peran *Account Officer* (AO)**

Di samping itu, *Account Officer* (AO) memiliki fungsi ganda. Di satu pihak ia 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.<sup>21</sup>

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

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, PT Examedua arkanleema. Hal:144

<sup>21</sup> Jusuf, Jopie, *Panduan dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), hal:8

a. 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.

b. Mengelola produk

Seorang *Account Officer* (AO) harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

c. Mengelola kredit

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

d. 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.

e. 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 :

1). Karakteristik Personal

- a. Inteligensia, baik dari sudut pandang akademis maupun sudut pandang praktis, seorang *Account Officer* (AO) harus mampu mangaplikasikan intelligensinya untuk memecahkan masalah.
- b. Bertindak berdasarkan akal sehat
- c. Memiliki sifat ingin tahu.
- d. Kemampuan untuk mendengarkan
- e. Kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan anlisis
- f. Berorientasi pada hasil
- g. Memiliki motivasi diri
- h. Tegas dan Percaya diri<sup>22</sup>

2). Kemampuan Teknis

- a. Pemahaman akan suatu bisnis secara umum.

---

<sup>22</sup> Ibid, hal:9-13

- b. Kemampuan untuk menganalisis laporan keuangan, ilmu ekonomi, pengetahuan tentang sumber informasi yang tersedia, pengetahuan tentang produk, marketing dan pembukuan.
- c. 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 ataukah 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 ataukah akan menolaknya.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT Bank Rakyat Indonesia Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian di ubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah islam.

Kegiatan usaha BRISyariah semakin kokoh setelah ditandatangani Akta Pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank BRISyariah (Proses Spin Off) pada tanggal 19 Desember 2008 yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan yang bernilai strategis sebagai bentuk dukungan nyata induk perusahaan kepada kegiatan operasional Bank BRISyariah.

Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, BRISyariah mendapat dukungan penuh dari Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang saham sebagaimana tercermin dari penambahan modal di setor yang di lakukan sebanyak dua kali di tahun 2008, sehingga saat ini BRISyariah menjadi salah satu Bank Syariah dengan struktur permodalan yang kuat.

Sepuluh tahun BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah Bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan

termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*Service Excellent*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Aktivitas BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 di tandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Untuk melebur ke dalam PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan di lakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama BRISyariah.

Saat ini BRISyariah menjadi Bank Syariah besar berdasarkan asset. BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus kepada segmen menengah ke bawah, BRISyariah menargetkan menjadi Bank Ritel Modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini BRISyariah merintis sinergi dengan BRI dengan memanfaatkan jaringan kerja BRI sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang terfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

Begitu juga dengan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat, awal ide membukanya Cabang di Stabat sendiri di karenakan untuk memperluas jaringan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah di Sumatera Utara, pihak manajemen berharap dapat memeperluas jaringannya ke berbagai pelosok daerah

Sumatera Utara. Terbukti dengan seiring berjalannya waktu , telah terbentuk kantor cabang pembantu lainnya di daerah Pematang Siantar, Lubuk Pakam, Tebing Tinggi, dan Langkat.

## **B. Lokasi Perusahaan**

Letak Perusahaan Kerja Praktik (Magang) pada PT. BRISyariah KCP Langkat Stabat Jl. Proklamasi No. 1 Kel. Kwala Bingai Kec. Stabat Kab. Langkat Prov. Sumatera Utara.

## **C. Visi dan Misi**

### **1. Visi**

Adapun Visi BRISyariah yakni menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### **2. Misi**

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.



### **3. Logo PT. BRISyariah**

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah

### **4. Nilai Nilai Perusahaan**

Adapun nilai-nilai perusahaan yang di miliki oleh Bank BRISyariah adalah:

- a. Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan.
- b. Pemahaman mendalam yang progresif.

Ada 7 nilai-nilai budaya kerja BRISyariah yaitu:

- a. Professional
- b. Antusias
- c. Penghargaan Terhadap SDM
- d. Tawakkal
- e. Integritas
- f. Berorientasi Bisnis
- g. Kepuasan Pelanggan

## **5. Produk-produk PT. BRISyariah KCP Langkat Stabat**

### 1) Produk Pendanaan

#### a. Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan faedah BRISyariah iB di persembahkan bagi mereka yang menginginkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan dengan 7 faedah yang di tawarkan yakni: setoran awal yang ringan minimal Rp100.000,- Gratis Biaya administrasi bulanan tabungan, Gratis biaya bulanan kartu ATM, Biaya cek saldo, Transfer dan Tarik Tunai murah seluruh jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima serta Biaya Debit Prima murah bagi nasabah dengan saldo diatas Rp500.000,- Semua faedah yang di tawarkan tersebut telah meningkatkan popularitas Tabungan Faedah BRISyariah iB dan di jadikannya produk yang paling banyak di minati.

#### b. Tabungan Haji BRISyariah IB

Tabungan haji BRISyariah IB merupakan tabungan yang di peruntukkan bagi nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) dengan akad Mudharabah. Seiring dengan semakin tingginya animo masyarakat untuk melaksanakan rukun islam yang ke-5, volume Tabungan Haji BRISyariah IB selalu menunjukkan pertumbuhan yang signifikan.

c. Tabungan Impian BRISyariah IB

Tabungan Impian BRISyariah IB merupakan adalah tabungan berjangka di BRISyariah dengan prinsip akad bagi hasil yang di rancang untuk mewujudkan impian Nasabahnya dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan.

d. TabunganKu BRISyariah IB

TabunganKu BRISyariah IB merupakan produk dari Bank BRI Syariah diperuntukkan kepada nasabah yang ingin memiliki tabungan.

e. Simpanan Pelajar (Simpel) IB

Tabungan Simpel IB merupakan produk baru dari BRISyariah yang di peruntukkan bagi siswa yang di terbitkan secara nasional, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

f. Deposito BRISyariah IB



Deposito BRISyariah IB merupakan produk yang di persembahkan bagi nasabah yang memiliki keinginan untuk berinvestasi secara aman dan menguntungkan. Produk Deposito BRISyariah IB mencakup Deposito BRISyariah IB, Deposito Pesat BRISyariah IB dan Simpanan Faedah BRISyariah IB. Deposito BRISyariah IB merupakan produk deposito dengan nominal penempatan Rp2.500.000,- dengan pilihan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Deposito Pesat BRISyariah IB merupakan produk deposito dengan minimal penempatan Rp50.000.000,- yang memberikan bagi hasil yang besar.

## 2) Produk Pembiayaan

### a. KPR (Kepemilikan Rumah) BRISyariah IB

KPR BRISyariah IB merupakan produk pembiayaan BRISyariah yang di peruntukkan bagi masyarakat luas yang mempunyai impian untuk memiliki rumah sendiri. Produk ini di tawarkan dengan skema akad murabahah dan wakalah. Khusus bagi nasabah berpenghasilan rendah.

### b. KPR (Kepemilikan Rumah) Sejahtera BRISyariah IB

BRISyariah menyediakan produk yang di kemas dengan nama KPR BRISyariah IB dengan dukungan dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP).

### c. KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRISyariah IB

Kredit Kendaraan Bermotor BRISyariah IB di hadirkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia untuk memiliki kendaraan idaman untuk kebaikan keluarga Indonesia. Pembiayaan ini menggunakan akad murabahah dan akad jual beli.

d. KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRISyariah IB

KMG BRISyariah IB Kepemilikan Multi Guna (KMG) BRISyariah IB di rancang untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan perusahaan yang telah turut berpartisipasi dalam program Kesejahteraan Karyawan (EmBP) di BRISyariah. EmBP Merupakan program kerjasama dengan suatu perusahaan yang di tuangkan dalam sebuah MoU berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada Karyawan dari perusahaan yang memenuhi kriteria BRISyariah, dengan persyaratan yang relative mudah /ringan bagi Karyawan.

e. PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRISyariah IB

Pembiayaan Kepemilikan Emas BRISyariah IB yaitu produk pembiayaan untuk masyarakat dalam kepemilikan emas.

f. Qardh Beragun Emas BRISyariah IB

Praktik pegadaian yang dalam satu dekade lalu hanya di kenal sebagai pemenuhan kebutuhan finansial mendesak yang dilakukan antar individu ternyata telah menciptakan pasar yang besar dan kini telah mulai di garap secara professional dan konvensional oleh salah satu institusi keuangan di negeri ini. Gadai BRISyariah yang diluncurkan

untuk menutupi kebutuhan mendesak baik dari nasabah individu yang membutuhkan dana super cepat dengan menggunakan akad syariah dan telah menunjukkan kinerja yang menjanjikan di tahun-tahun pertama setelah di luncurkan.

g. Pembiayaan Umrah BRISyariah IB

Pembiayaan umrah BRISyariah IB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat atau jasa (ijarah multijasa) guna merealisasikan niat beribadah ke *baitullah* melalui ibadah umrah dengan mudah, tenang, nyaman dan berkah karena sesuai syariah.

h. Mikro 25 BRISyariah IB

Yaitu produk pembiayaan mikro dengan skema jual beli dengan besaran plafond 5.0000.000 s/d 25.000.000 tanpa agunan.

i. Mikro 75 BRISyariah IB

Yaitu produk pembiayaan mikro dengan skema jual beli dengan besaran plafond 25.000.000 s/d 75.000.000.

j. Mikro 200 BRISyariah IB

Yaitu produk pembiayaan mikro dengan skema jual beli dengan besaran plafond 75.000.000 s/d 200.000.000.

k. Pembiayaan Koperasi Karyawan

Pembiayaan yang di berikan melalui koperasi karyawan atau koperasi pegawai RI dengan mekanisme executing, yang di tujukan kepada karyawan suatu perusahaan atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) suatu

instansi yang memiliki pendapatan tetap berupa gaji dan menjadi anggota koperasi.

l. Pembiayaan Konstruksi Pengembangan Rumah untuk Developer

Yaitu pembiayaan untuk developer dalam mengembangkan usahanya.

Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Usaha dengan Skema pembiayaan murabahah, adalah jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang di sepakati oleh pihak bank dan nasabah dengan jangka waktu maksimal 5 tahun kemudian di cicil tetap, meringankan selama jangka waktu. Bebas penalty untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.

m. Pembiayaan Komersial (SME)

Pembiayaan di berikan sektor riil dengan plafond pembiayaan di atas Rp500 juta sampai dengan 5 milyar.

n. Pembiayaan Ritel dan Kemitraan Pembiayaan Ritel BRISyariah IB

Adalah pembiayaan produk kepada UKM dengan plafond Antara Rp500 juta sampai dengan Rp5 milyar. Pembiayaan ritel BRISyariah menasar pada pelaku usaha kecil menengah yang memiliki potensi untuk berkembang dan memiliki kredibilitas yang baik. Adapun pembiayaan linkage (kemitraan) adalah pembiayaan kepada lembaga keuangan (multifinance, koperasi, karyawan, koperasi jasa keuangan syariah (KJKS/BMT), dan BPR Syariah). Pembiayaan kemitraan

merupakan suatu langkah strategis yang dilakukan BRISyariah dalam rangka menangkap peluang pembiayaan di sektor yang lebih efisien untuk di garap melalui kerjasama dengan mitra

### 3) Produk Jasa

#### a. Kartu ATM BRISyariah dan Kartu Debit BRISyariah

Kartu khusus yang diberikan oleh BRISyariah kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik dengan kartu tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening. Apabila digunakan untuk bertransaksi di mesin ATM, maka disebut sebagai kartu ATM. Sedangkan bila digunakan dalam bertransaksi pembayaran dan pembelian non-tunai dengan menggunakan mesin Elektronik Data Capture (EDC) maka kartu tersebut digunakan sebagai kartu kredit.

#### b. Kartu Co-branding

Fitur Layanan dari CoBranding kartu ATM BRISyariah yang diluncurkan pada tahun 2014 terus dikembangkan pada tahun 2015. Bekerja sama dengan Lembaga Keuangan Mikro (LKM), fitur ini memungkinkan terjadinya mekanisme pertukaran data transaksi Antara BRISyariah dan LKM secara host to host dan real time. Saat ini, nasabah LKM sudah dapat melakukan beberapa transaksi

tambahan yakni transfer online dan fungsi kartu pembayaran di EDC jaringan Prima di samping transaksi awal saat di perkenalkan seperti ganti PIN, inquiry saldo dan Tarik tunai di jaringan ATM BRISyariah Bersama dan Prima.

c. CMS (Cash Management System)

Cash Management System (CMS) BRISyariah menawarkan layanan manajemen keuangan yang di tujukan untuk membantu nasabah institusi/korporasi mengendalikan dan mengefektifkan pengelolaan keuangannya. System ini memungkinkan Nasabah Corporate untuk melakukan berbagai jenis transaksi keuangan secara elektronik secara langsung, real time online, dari manapun dan kapanpun selama 24 jam.

d. University/School Payment System (SPP)

Yaitu layanan untuk pembayaran uang sekolah dan uang SPP pada institute pendidikan baik sekolah maupun universitas. Atau system pembayaran (bill payment, sekolah atau iniversitas yang di butuhkan BRIS untuk memudahkan para siswa/mahasiswa untuk melakukan pembayaran biaya pendidikannya melalui layanan perbankan secara online.

e. E-Payroll

Merupakan rekening pembayaran gaji pegawai atau perusahaan.

f. Jaringan ATM BRISyariah, ATM BRI, ATM Bersama, ATM Prima.

g. Elektronik Data Capture(EDC)

Mini ATM adalah alat transaksi berbentuk elektronik data capture untuk menerima transaksi baik berbasis tunai maupun berbasis kartu.

h. SMS Banking Layanan

SMS Banking BRISyariah adalah layanan perbankan 24 jam bagi nasabah BRISyariah melalui telepon seluler (ponsel) dengan cara mengetikkan perintah SMS dan mengirimkan SMS ke short dial code BRISyariah, yaitu: 3338.

i. Mobile BRIS

Sebagai Bank yang bervisi menjadi bank retail modern, BRIS menyediakan layanan elektronik untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan lainnya, yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

j. Call BRIS 1500-789

Yaitu layanan pengaduan pelanggan BRISyariah melalui jaringan telepon.

k. BRIS Remittance

Layanan pengiriman/penerimaan uang dengan metode notifikasi melalui telepon seluler/handphone (short message service) di mana penerima dapat mencairkan uang tersebut dengan menunjukkan notifikasi SMS yang di terima di telepon seluler yang di daftarkannya. Juga melayani pengiriman uang secara domestik dan dari luar negeri

khusus nya dari Malaysia, hongkong, dan segera menyusul dari jepang. Pengambilan uang dapat di lakukan di seluruh kantor BRIS.

#### l. Intenet Banking

Fasilitas ini merupakan layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat di akses selama 24 jam, kapan dan di mana pun nasabah berada menggunakan personal computer, notebook atau smartphone selama terdapat koneksi jaringan internet nasabah akan semakin menikmati kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi.

#### m. Mini Banking Syariah SALAM BRIS

Adalah perangkat lunak laboratorium mini banking syariah yang dihibahkan kepada pihak rekanan BRIS.

### **6. Jumlah Tenaga Kerja**

Jumlah tenaga kerja yang beroperasi di bank BRISyariah KCP Stabat 12 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 BRISyariah 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 di instruksikan 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 ditentukan mengacu pada surat edaran direksi tentang realisasi pembiayaan. Memastikan realisasi dan pencairan telah dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Setelah dilakukan 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, aparisal 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:
  - a) 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.
  - b) 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 vault* 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.
- l. 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 BRISyariah keluar kantor.
- b. Mengantar dan menjemput karyawan dan karyawan/wati yang sedang melaksanakan dinas keluar/masuk kota.
- c. Melaporkan sebagian yang terkait, jika kondisi mengharuskan untuk di lakukan service pemeliharaan dan penggantian.

- d. Memelihara dan menjaga kebersihan kendaraan setiap saat terutama pada pagi dan sore hari.
- e. Menjaga kekompakan Antara sesama *driver* dan dengan seluruh karyawan dan karyawan.
- f. Mengutamakan tugas utama sebelum melakukan tugas yang lain.
- g. Harus selalu melaporkan kepada *security* apabila akan meninggalkan kantor.
- h. Mengatur surat menyurat dinas di wilayah kota Medan dan sekitarnya.
- i. 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.
- j. *Check Up* mesin dan bagian lain dari kendaraan kantor yang menjadi tanggung jawabnya.
- k. Melaporkan biaya pemakaian BBM dan biayanya kepada *general affair*.
- l. 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 pengawasan 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, melaporkan setiap masalah yang terjadi ke supervisor, melaksanakan tugas-tugas yang di peruntahkan oleh supervisor.

- b. Tugas tambahannya adalah mengatur parkir kendaraan nasabah ataupun tamu yang datang, aktif mengarahkan nasabah atau tamu yang datang, mengingatkan petugas *cleaning service* 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.

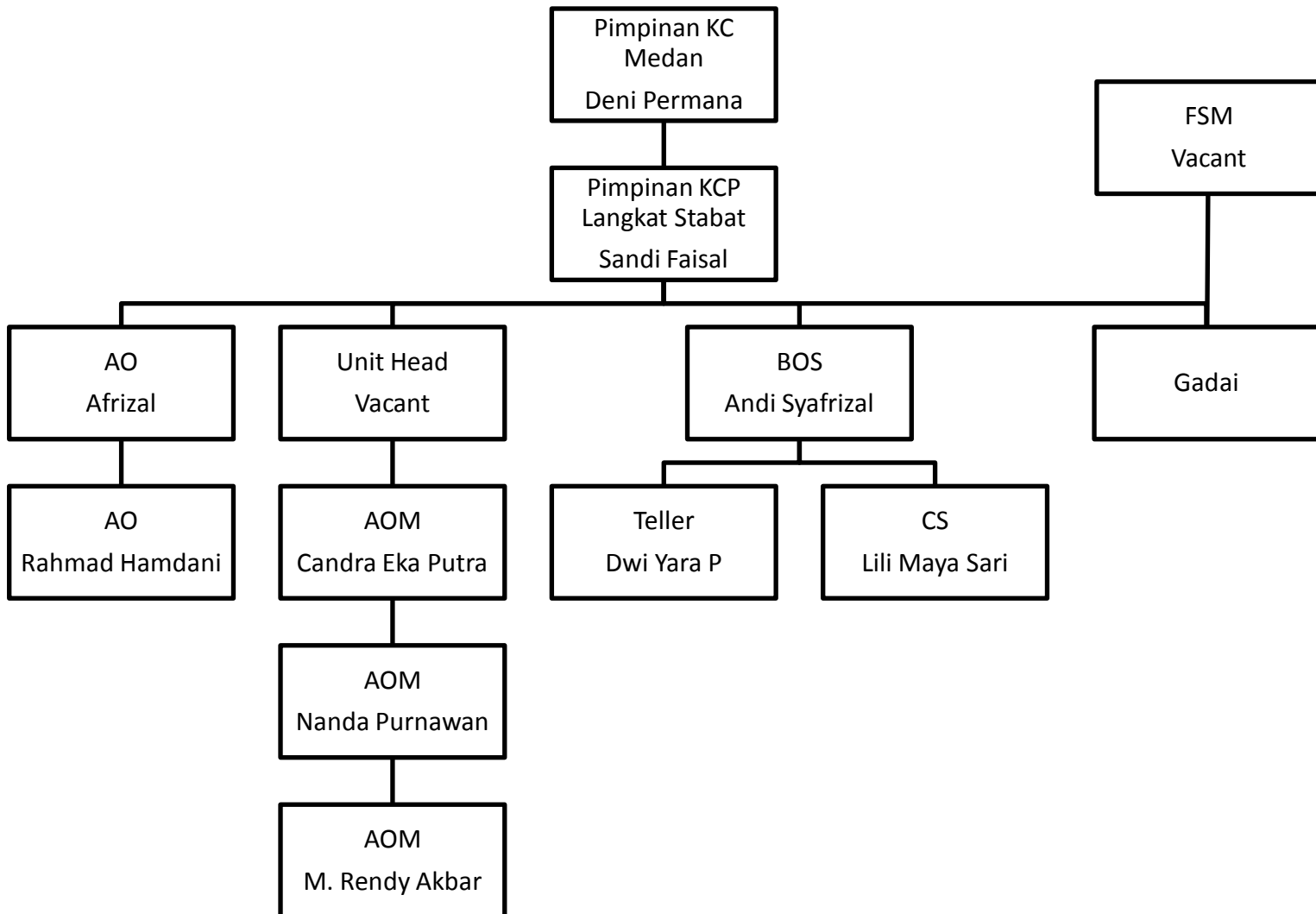
#### 11. *Office Boy dan Cleaning Service*

##### Tugas dan Tanggung Jawabnya

- a. Membantu tugas-tugas bagian umum.

- b. Melayani kebutuhan-kebutuhan pimpinan, karyawan dan tamu BRISyariah.
- c. Membersihkan dan menjaga kebersihan kantor baik ruangan kerja maupun kamar mandi kantor setiap harinya.

## 8. Struktur Organisasi Perusahaan



## **BAB IV**

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **Perbedaan *Account Officer Mikro* (AOM) dan *Account Officer Makro***

##### **(AOM)**

##### **1. Pengertian *Account Officer Mikro* (AOM) dan *Account Officer Makro***

##### **(AOM)**

*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. Sedangkan, *Account Officer Makro* (AOM) adalah seorang *Account Officer Makro* (AOM) yang mengatasi suatu kegiatan kredit usaha besar yang diberikan kepada seorang pengusaha yang memiliki sifat produktif dan memenuhi kriteria kepemilikan kekayaan diatas rp. 10 miliar.<sup>23</sup>

##### **2. Perbedaan *Account Officer Mikro* (AOM) dan *Account Officer Makro***

##### **(AOM)**

Ada pun, perbedaan *Account Officer mikro* (AOM) dengan *Account Officer makro* (AOM) yaitu:

Definisi Pembiayaan Mikro Pembiayaan mikro adalah suatu kegiatan pembiayaan usaha berupa penghimpunan dana yang dipinjamkan bagi usaha mikro

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara bapak Candra Eka Putra Sembiring pada hari Senin, 22 April 2019

(kecil) yang dikelola oleh pengusaha mikro yaitu masyarakat menengah ke bawah yang memiliki penghasilan di bawah rata-rata. Adapun yang dimaksud dengan usaha mikro menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 40/KMK.06/2003 tanggal 29 Januari 2003 adalah:

- a. Usaha produktif milik keluarga atau perorangan,
- b. Penjualan maksimal Rp.100.000.000,00 per tahun,
- c. Pembiayaan yang diajukan maksimal Rp.50.000.000,00.

Tujuan Pembiayaan Mikro Tujuan produk pembiayaan ini dijalankan karena 3 (tiga) hal, yaitu:

- a) Meningkatkan akses usaha mikro yang ada di masyarakat terhadap pelayanan pembiayaan di Lembaga Keuangan (LK) Pelaksanaan,
- b) Lembaga Keuangan (LK) pelaksana sebagai agen pembangunan di daerah dapat melaksanakan fungsinya sehingga dapat mendukung peningkatan dan perkembangan usaha di sektor pertanian untuk masyarakat berpenghasilan rendah,
- c) Fleksibilitas pembiayaan syariah dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Skim pembiayaan mikro syariah ini di desain untuk melayani masyarakat yang memiliki penghasilan rendah atau pengusaha mikro dan kecil yang bergerak di sektor agrobisnis. Skim ini selain memiliki karakteristik yang identik dengan pasar sasarannya yaitu sektor mikro juga harus mampu memenuhi persyaratan dan ketentuan yang tidak menyimpang dari Peraturan Bank Indonesia (PBI) dengan tetap menggunakan prinsip



kehati-hatian (*prudential banking principle*) dan menaati kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah.

*Account Officer Mikro* (AOM) itu cuma mengatasi pembiayaan kredit usaha mikro yang dalam pengertiannya yaitu, kredit usaha mikro adalah suatu kegiatan pembiayaan usaha berupa penghimpunan dana yang dipinjamkan bagi usaha mikro (kecil) yang dikelola oleh pengusaha mikro yaitu masyarakat menengah ke bawah yang memiliki penghasilan di bawah rata – rata.

Sedangkan, pembiayaan kredit usaha makro adalah kredit yang diberikan kepada usaha besar yang memiliki sifat produktif dan memenuhi kriteria kepemilikan kekayaan diatas Rp.10 miliar dihitung dengan kekayaan tanah, tempat, dan bangunan usaha untuk kredit usaha makro yang dianjurkan jumlahnya biasa mencapai lebih dari Rp.5 miliar.

Keberadaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) diakui atau tidak memiliki andil dan peran penting dalam meningkatkan roda perekonomian negara. Sayang, usaha kelas ini sering kali terkendala oleh permodalan yang terbatas. Keterbatasan modal ini tentu saja berpengaruh pada tingkat produksi yang terbatas pula. Konsekuensinya, produktivitas UMKM tidak mengalami peningkatan yang signifikan.

Atas permasalahan modal yang dihadapi pelaku UMKM ini, pemerintah hadir dengan memberi solusi berupa penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). Selain KUR, ada pula kredit lain yang diperuntukkan bagi pelaku usaha kecil yakni Kredit Usaha Mikro (KUM). Kedua jenis kredit tersebut merupakan pinjaman lunak yang

diperuntukkan bagi para pelaku UMKM yang memiliki kelayakan usaha tetapi modal terbatas.

## **B. Pembahasan**

### **1. Hambatan yang *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah**

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

- a) Faktor penghambat peran Account Officer dalam resiko pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia Syariah, 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.

Ada pun pendukung peran Account Officer dan Debt Collector dalam resiko pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia yaitu:

- 1) Faktor pendukung peran Account Officer dalam resiko pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia Syariah 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 Rakyat Indonesia Syariah yaitu, nasabah tidak bisa dihubungi, mengadakan kunjungan tetapi tidak bisa tatap muka. Dan diberi motivasi oleh pengelola BRISyaria, 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.

## **2. Strategi Account Officer Mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah**

### **a.Strategi dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah**

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

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:

- 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:

- 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 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

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:<sup>24</sup>
  - 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 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 menjadi objek jaminan fidusi atau 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);

- c) Penjualan benda yang menjdai objek jaminan fidusi ata 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 pengadilan 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**

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan dan Saran**

##### **A. Kesimpulan**

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

1). Hambatan yang *Account Officer Mikro* (AOM) dalam mengatasi pembiayaan bermasalah diantaranya yaitu:

- a) Faktor penghambat peran *Account Officer* (AO) dalam resiko pembiayaan.
- b) Faktor penghambat peran *Debt Collector* dalam resiko pembiayaan.

2). Strategi penyelesaian pembiayaan bermasalah dapat ditempuh oleh bank adalah berupa tindakan-tindakan sebagai berikut: Pendekatan keluarga, Pemberian surat peringatan, *Rescheduling* (penjadwalan kembali), *Restructring* (penataan kembali), Jalur hukum pengadilan.

##### **B. Saran**

Penelitian ini masih banyak kekurangan dan perlu diadakan penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya.

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar dapat menemukan metode yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah yang baru.

2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar dapat membandingkan tugas dan peranan seseorang *Account Officer* (AO) di kantor cabang maupun kantor pusat dengan Sumber Daya Manusia yang berbeda.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar ikut turun ke lapangan baik dari sejak pencarian nasabah potensial hingga penagihan penyelesaian pembiayaan bermasalah.

## DAFTAR PUSTAKA

Hadari Nawawi. *Manajemen strategi organisasi non profit bidang pemerintah dengan ilustrasi di bidang pendidika*. Yogyakarta Gajah Mada Universitas Press,2012.

Thomas Sumarsan. *System pengendalian manajemen*. Jakarta:Indeks, 2013.

George Steiner, Jhon Minner. *Manajemen strategi, Penerjemah Agus Dharman*. Jakarta:Erlangga, 1999.

Onong Uchyana Efsndi. *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1992.

Muhammad Syafi'I Antonio. *Bank Syariah Teori ke Praktek*(Jakarta: Gema Insane Press &TazkiaInstitute, 2001.

Ismail. *perbankan syariah*. Jakarta: PT Fajar Pratama Offset, 2011.

Rivai, H. Veithzal. *Manajemen Handbook, Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan Nasabah*,Jakarta:PT.Raja Persada ,2006.

Zainul arifin. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisier,2009.

Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.

Heri Sudarsono. *Keuangan Bank dan Lembaga Syariah edisi 2*. Yogyakarta: Ekonisia, 2007.

## **Lampiran Wawancara**

### **Pertanyaan Wawancara Dengan Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia**

#### **Syarat Kantor Cabang Pembantu Langkat – STABAT**

1. Apa saja strategi account officer mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat STABAT?
2. Apa saja hambatan yang account officer mikro dalam mengatasi pembiayaan bermasalah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat STABAT?
3. Bagaimana membedakan seseorang account officer mikro dengan account officer makro di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat STABAT?
4. Apa saja peran dan Tugas – tugas seseorang account officer di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat STABAT?

## **RIWAYAT HIDUP**

Wanda Nurazizah, Dilahirkan di kota Bekasi, Pada hari Senin, 31 Maret 1998. Anak pertama dari saudara ke dua pasangan Panda Potan Batubara dan Ummi Hani Batubara penulis menyelesaikan skripsi minor ini pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 144448 desa Tangga Bosi III, Kecamatan Siabu, Kabupaten Mandeling Natal pada tahun 2009/2010. Pada tahun itu juga, melanjutkan pendidikan Madarasa Tsanawiyah MTS Negeri, Kecamatan Siabu, Kabupate Mandeling Natal, dan tamat tahun 2012/2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri di SMA Negeri 1 Kecamatan Siabu, Kabupaten Mandeling Natal, dan tamat tahun 2015/2016. Saat masa masih SMA pernah mengikuti kegiatan salah satu Organisasi Pramuka dari tahun 2013 – 2014. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi Negeri Universitas Islam Negeri Sumatra Utara (UINSU) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Program study Diploma tiga Jurusan D3 Perbankan Syariah. Pada tahun 2016 -2017 masih aktif salah satu Organisasi D3 Perbankan Syariah IQEB (Intelligence & Qolbu – Based Of Economic Banking) yang sekarang di ahlikan oleh S1 Perbankan Syariah.

Medan, 6 Mai 2019

Yang membuat

Wanda Nurazizah