

**TUGAS AKHIR**

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN  
PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BANK BRI  
SYARIAH KCP METRO**

Oleh:

**TRI INDRIANI  
NPM.13111118**



**Jurusan : D-III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1439 H/2017 M**

**TUGAS AKHIR**

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN PEMBIAYAAN  
BERMASALAH DI BANK BRI SYARIAH KCP METRO**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Ahli Madya Syariah (Amd,Sy)

Oleh:

**TRI INDRIANI  
NPM. 13111118**

Pembimbing I : Drs. H. Musnad Rozin, MH.

Pembimbing II : Suci Hayati, S. Ag. MSI

**Jurusan : D-III Perbankan Syariah**

**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1439 H/2017 M**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Judul Tugas Akhir : PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM  
MENEKAN PEMBIAYAAN  
BERMASALAH DI  
BANK BRI SYARIAH KCP METRO.

Nama : TRI INDRIANI

NPM : 13111118

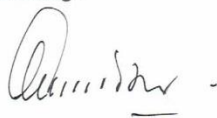
Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**MENYETUJUI**

Untuk munaqosahkan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



Drs. H. Musnad Rozin, MH.  
NIP. 19540507 198603 1 002

Pembimbing II



Suei Hayati, S. Ag. MSI  
NIP. 19770309 20312 2 003



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon. (0726) 41507. Faksimili (0725) 47296.  
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

No. 0139/In.28.3/D/PP.00.9/017.2018...

Tugas Akhir dengan Judul: PERAN ACCOUNT OFFICER (AO) DALAM MENEKAN PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BANK BRI SYARIAH KCP. METRO, disusun oleh Nama: Tri Indriani, NPM. 13111118, Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at/5 Januari 2018.

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR:**

Ketua/Moderator : Drs. Musnad Rozin, MH

()

Penguji I : Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH

()

Penguji II : Suci Hayati, S.Ag, MSI

()

Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd


()



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam



  
**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**

NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

### PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BANK BRI SYARIAH KCP METRO

OLEH

TRI INDRIANI

NPM. 13111118

Bank merupakan salah satu lembaga yang berfungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat. Dalam menyalurkan dananya kepada masyarakat, perbankan syariah mengeluarkan produk yang disebut pembiayaan. Pengelolaan produk pembiayaan tersebut diserahkan kepada karyawan yang disebut *Account Officer*. *Account Officer* memiliki tugas dan fungsi dalam melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap debitur agar memenuhi kewajibannya dalam menjalankan akad yang telah disetujui sehingga terhindar dari terjadinya pembiayaan bermasalah. Tetapi dalam kenyataannya jumlah debitur yang tergolong kedalam pembiayaan bermasalah selalu saja ada. Namun, selama 17 bulan berturut-turut pada Bank BRI Syariah KCP Metro tidak terdapat pembiayaan yang tergolong macet, walaupun masih ada beberapa pembiayaan yang tergolong kurang lancar. Untuk itu peneliti ingin mengetahui bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk pengumpulan data untuk menguji atau menjawab pertanyaan mengenai suatu objek yang akan diteliti. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengambilan kesimpulan dengan menggunakan metode berfikir induktif.

Hasil penelitian pada Bank BRI Syariah KCP Metro menunjukkan bahwa peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan yang bermasalah hanya sedikit yaitu sebesar 3,0%, terbukti dari laporan keuangan Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2016 jumlah seluruh pembiayaan yang disalurkan adalah sebesar Rp.37.402.013.000 yang dikategorikan lancar adalah sebesar 97,0% sedangkan pembiayaan yang non lancar adalah sebesar 3,0%.

## ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : TRI INDRIANI  
NPM : 13111118  
Program Studi : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali, bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juli 2017

Yang Menyatakan,

  
METERAI  
TEMPEL  
11AAADF620367593  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
TRI INDRIANI  
NPM: 13111118

## MOTTO

وَأَمَّا تَخَافُ بِمِنْ قَوْمٍ خِيَانَةً فَانْبِذْ إِلَيْهِمْ عَلَىٰ سَوَاءٍ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْخَائِبِينَ ﴿٥٨﴾

“ Dan jika kamu khawatir akan (terjadinya) pengkhianatan dari suatu golongan, Maka kembalikanlah perjanjian ini kepada mereka dengan cara yang jujur. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berkhianat. (QS. Al-Anfal (8): 58)”

**PERSEMBAHAN****بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu kepada saya, saya persembahkan Tugas Akhir ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tuaku (Bapak M.Sirat dan Ibu Saudah), yang telah mendidik saya penuh kasih sayang.
2. Suami dan kakak-kakakku (Rofi Alfarizi dan Sri Yulianti, Fitriani) yang selalu memberikan semangat dan doanya.
3. Sahabat-sahabat tercinta (Venni Juliana, Puri Rahayu Arinta, Fitri Handayani dan Isnia Purnama Dewi).
4. Almamater tercinta yang selalu saya banggakan IAIN Metro.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Peran Account Officer dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro”. Sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan D-III Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam guna meraih gelar Ahli Madya (A.Md.Sy).

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti menghanturkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Zumaroh, S.E.I, M,E.Sy selaku Ketua Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah.
5. Bapak Drs. H. Musnad Rozin, MH dan Ibu Suci Hayati, S.Ag. MSI selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan motivasi.
6. Bapak/Ibu dosen/karyawan IAIN Metro yang telah membantu dan menyediakan fasilitas untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Hadi Susilo selaku Pimpinan Cabang Pembantu dan para karyawan Bank BRI Syariah KCP Metro yang telah membantu proses pengumpulan data.

8. Staf dan Karyawan Bank BRI Syariah KCP Metro.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya kepada kita semua, dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi yang memerlukan.

Metro, Juni 2017

Peneliti



**Tri Indriani**  
**NPM. 13111118**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Metode Penelitian .....	4
E. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Account Officer</i> .....	10
1. Pengertian <i>Account Officer</i> .....	10
2. Peran dan Fungsi <i>Account Officer</i> .....	12
B. Pembiayaan Bermasalah .....	15
1. Pengertian Pembiayaan bermasalah .....	15
2. Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah .....	16
3. Teknik Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah .....	17
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Metro .....	20

1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank BRI Syariah KCP Metro .....	20
2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KCP Metro .....	22
3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro .....	23
4. Produk-produk Bank BRI Syariah KCP Metro .....	26
B. Peran <i>Account Officer</i> dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah .....	33
1. Upaya <i>Account Officer</i> dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah .....	33
2. Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab <i>Account Officer</i> .....	37
3. Proses Sistem Kerja <i>Account Officer</i> terhadap Permohonan Pembiayaan .....	39
4. Monitoring dan Evaluasi Terkait dengan Pembiayaan Bermasalah .....	44
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Gambar 1.1      Kualitas Pembiayaan Per 31 Desember 2016 di Bank BRI  
Syariah KCP Metro

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Pembimbing Tugas Akhir
Lampiran 2	Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
Lampiran 3	Surat Tugas
Lampiran 4	Surat Izin <i>Research</i>
Lampiran 5	Brosur Produk-Produk Bank BRI Syariah KCP Metro
Lampiran 6	Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran 7	Surat Redaksi Judul
Lampiran 8	Alat Pengumpulan Data (APD)

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bank merupakan salah satu lembaga yang berfungsi sebagai penghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan sehingga menimbulkan perputaran ekonomi antara si miskin dan si kaya, fungsi ini sering disebut dengan *financial intermediary*.

Untuk menjalankan fungsinya tersebut perbankan syariah telah diatur dalam Perbankan Bank Indonesia atau Surat Edaran yang berkaitan dengan manajemen dana perbankan. Dengan adanya aturan-aturan tersebut diharapkan perbankan syariah mampu menjalankan fungsinya sesuai dengan kaidah syariat Islam.

Tentu saja dalam memberikan pembiayaan tersebut diperlukan manajemen dan analisis yang tepat agar keuangan perbankan syariah dalam menyalurkan dananya kepada pihak nasabah yang membutuhkan dana.<sup>1</sup> Keberhasilan mengelola pembiayaan yang akan disalurkan merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam bisnis perbankan syariah. Agar pembiayaan yang disalurkan merupakan pembiayaan yang layak dan tidak tergolong kedalam jenis pembiayaan yang bermasalah, perbankan syariah

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2001), h.105



mengembangkan suatu proses seleksi atas seluruh proposal pembiayaan yang diterima.

Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kualitasnya tergolong kedalam golongan kurang lancar, diragukan dan macet.<sup>2</sup> salah satu hal penting dalam proses seleksi untuk menekan pembiayaan bermasalah adalah analisis pembiayaan.

Proses analisis pembiayaan ini dilakukan melalui beberapa tahap yang disesuaikan dengan besarnya risiko yang akan ditimbulkan. Risiko pembiayaan merupakan risiko yang disebabkan oleh ketidakmampuan para debitur dalam memenuhi kewajibannya sebagaimana yang dipersyaratkan oleh kreditur.<sup>3</sup> Proses analisis tersebut melibatkan komite pembiayaan yang terdiri atas beberapa pihak yaitu *Account Officer*, Kepala Bagian Marketing, Kepala Cabang, Direksi hingga Komisaris.

Pada dasarnya *Account Officer* merupakan jendela bagi perbankan syariah dalam melihat dunia luar yaitu melihat dan menilai seorang nasabah secara langsung. *Account Officer* memiliki peranan dan fungsi dalam pembiayaan tersebut memenuhi kewajibannya dalam menjalankan akad yang telah disetujui. Selain itu *Account Officer* juga memiliki peranan dalam memasarkan produk pembiayaan sehingga harus mempunyai kemampuan menjual. Melihat dari fungsi dan peranan *Account Officer* tersebut seharusnya dalam pemberian pembiayaan tidak terdapat suatu pembiayaan yang

---

<sup>2</sup> Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2012), h.66

<sup>3</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Risiko : Teori, Kasus dan Solusi*, (Bandung : Alfabeta, 2001), h.104

bermasalah. Tetapi dalam kenyataannya jumlah debitur yang tergolong ke dalam pembiayaan bermasalah selalu saja ada.

Dari hasil penelitian pada Bank BRI Syariah KCP Metro menunjukkan bahwa peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan yang bermasalah hanya sedikit yaitu sebesar 3,0%, terbukti dari laporan keuangan Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2016 jumlah seluruh pembiayaan yang disalurkan adalah sebesar Rp.37.402.013.000 yang dikategorikan lancar adalah sebesar 97,0% sedangkan pembiayaan yang non lancar adalah sebesar 3,0%. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti mempertimbangkan untuk meneliti, membahas, dan membuat tugas akhir dengan judul : “Peran *Account Officer* dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dipertanyakan dalam penelitian ini, yaitu :

“Bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro ?”

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah tadi, maka tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro.

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### a. Secara Teoritis

Secara teoritis, diharapkan agar dapat menambah wawasan dan juga ilmu pengetahuan tentang peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah.

### b. Secara Praktisi

Secara praktisi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan kepada praktisi dan masyarakat dan dapat mengerti dan paham akan peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro.

## D. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki segala objek sebagaimana terjadi dilokasi tersebut.<sup>4</sup> Adapun tempat yang diteliti di Bank BRI Syariah KCP Metro.

#### b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk pengumpulan data untuk menguji atau menjawab pertanyaan

---

<sup>4</sup> Abdurrahmat Fahmi, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta : Rieka Cipta, 2011), h.96

mengenai objek yang akan diteliti.<sup>5</sup> Objek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran *Account Officer* dalam pembiayaan bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro.

## 2. Sumber data

### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian.<sup>6</sup> Maksudnya adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara langsung kepada pihak pegawai bank khususnya pada Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem) dan *Account Officer* di Bank BRI Syariah KCP metro.

### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Menurut Sumardi Suryabrata, sumber data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, misalnya data mengenai produktifitas suatu perguruan tinggi, data mengenai persediaan pangan suatu daerah dan lain-lain.<sup>7</sup>

Sumber data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku-buku, antara lain *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis* karangan Gatot Supramono, *Credit Managemen Handbook : teori, konsep, prosedur dan aplikasi pasuan praktik mahasiswa, banker dan nasa* karangan Veithzal Rivai, *Islamic Finance Managemen* karangan

---

<sup>5</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta : Rajawali Press, 2008), h.18

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi : Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan Pemasaran*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), h.129

<sup>7</sup> Sumardi Suryabrata, *Metodelogo Penelitian*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h.39

Veithzal Rivai & Andria Permata Veithzal, *Manajemen Risiko : teori, kasus dan solusi* karangan Irham Fahmi, *Perbankan Syariah* karangan Ismail, *Paduan Dasar untuk Account Officer* karangan Jusuf Jopie, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Dasar-dasar Perbankan, Manajemen Perbankan* karangan Kasmir, *Manajemen Perbankan (teori dan aplikasi)* karangan Mudrajat Kuncoro & Suharjono dan dilengkapi dengan dokumen-dokumen yang ada di Bank BRI Syariah KCP Metro serta sumber-sumber lain yang ada kaitannya dengan penelitian.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.<sup>8</sup> Bentuk wawancara peneliti lakukan adalah bentuk wawancara yang tak berstruktur yaitu bentuk wawancara yang pertanyaan-pertanyaannya dapat dijawab secara bebas oleh responden tanpa terikat pola-pola tertentu.<sup>9</sup> Wawancara ini peneliti lakukan dengan pegawai bank khususnya pada Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem) dan *Account Officer* di Bank BRI Syariah KCP Metro.

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkenaan dengan hal-hal yang berkaitan dengan data-data tentang proses kerja *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan serta dapat memperoleh informasi tentang tanggung jawab seorang *Account*

---

<sup>8</sup> S Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2011), h.113

<sup>9</sup> W. Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2005), h.119

*Officer* dalam mengantisipasi pembiayaan bermasalah. Setelah data terkumpul, kemudian data diseleksi dan dipilih sesuai dengan kebutuhan.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Metode dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih-milih dokumen dengan tujuan peneliti, mencatat dan menerangkan, menafsirkan dan mneghubung-hubungkan dengan fenomena lain.<sup>10</sup>

Teknik pengumpulan data dokumentasi dalam penelitian ini adalah penggunaan dokumen BRI Syariah KCP Metro. Dokumen yang digunakan adalah profil BRI Syariah KCP Metro dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pembiayaan bermasalah.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mensistematiskan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami agar supaya peneliti bisa menyajikan apa yang di dapatkan pada orang lain.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Uhar Saharsaputra, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, (Bandung : PT. Refika Aditama, 2012), h.269

<sup>11</sup> Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Yogyakarta : UIN-Maliki Press, 2010), h. 355

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif dilakukan terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran dan sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun mengutkan suatu gambaran yang sudah ada.<sup>12</sup> Analisis data kualitatif tersebut menggunakan cara berfikir induktif. Cara berfikir induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini terbagi dalam beberapa bab, dengan penyusunan sebagai berikut :

##### **Bab I : Pendahuluan**

Terdiri dari latar belakang masalah, pertanyaan peneliti, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

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

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang teori yang berhubungan dengan permasalahan yang ada yaitu : pengertian account officer, peran dan fungsi account officer, pengertian pembiayaan bermasalah, faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan teknik penyelesaian pembiayaan bermasalah.

---

<sup>12</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2004), h.106

**Bab III : Pembahasan**

Bab ini terdiri dari sejarah singkat berdirinya Bank BRI Syariah KCP Metro, visi dan misi Bank BRI Syariah KCP Metro, struktur organisasi dan produk-produk Bank BRI Syariah KCP Metro. Bab ini adalah inti yang terdiri dari upaya account officer dalam menekan pembiayaan bermasalah, tugas, wewenang dan tanggung jawab account officer, proses sistem kerja account officer terhadap permohonan pembiayaan serta monitoring dan evaluasi terkait dengan pembiayaan bermasalah.

**Bab IV : Penutup**

Adalah akhir dari tugas akhir yang berupa penutup, kesimpulan dan saran.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. *Account Officer***

##### **1. *Pengertian Account Officer***

Sejak deregulasi perbankan diluncurkan pemerintah, terutama sejak pakto 27, pasar perbankan Indonesia bergeser dari seller's market menjadi buyer's market yang ditandai dengan pertumbuhan kapasitas perbankan yang jauh lebih cepat dari pertumbuhan pasar. Dalam kondisi seperti itu, maka pandangan marketing (marketing point of view) diperlukan untuk memenangkan persaingan. Cara kerja yang tradisional (mengharapkan nasabah mendatangi bank) harus ditinggalkan bila bank tidak ingin kalah dari kancah pertempuran perbankan.

Di Indonesia sendiri istilah dan sistem *Account Officer* mulai digunakan di dunia perbankan, yaitu sejak deregulasi 1 Juni 1983, sebagai upaya untuk meraih pasar yang lebih luas dan untuk meningkatkan efisiensi guna meraih profitabilitas yang lebih baik di tengah persaingan pasar yang tajam.

Sistem *Account Officer* menarik bagi para bankir, karena keunggulan sistem tersebut yang terletak pada peranannya yang besar dalam menghubungkan bank dengan nasabahnya. *Account Officer* tersebut mempunyai tugas melayani semua keperluan nasabah yang

berkaitan dengan bank secara utuh. Lebih dari itu pelayanan menjadi lebih bermutu dan *Account Officer* yang sudah professional dapat mengantisipasi pelayanan berikutnya yang dibutuhkan nasabah.

Dari uraian tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa pengertian *Account Officer* adalah aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.<sup>13</sup>

*Account Officer* merupakan aparat bank yang menawarkan produk bank kepada nasabah dimana salah satu produk yang ditawarkan adalah pembiayaan. Seorang *account officer* harus mempunyai tugas ganda yaitu sebagai personil bank atau aparat bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan keinginan atau tujuan bank dan disisi lain *account officer* harus memberikan yang terbaik kepada nasabah yakni memberikan bimbingan, sehingga diperlukan personil yang memenuhi kualifikasi yang ditentukan.

Sebelum bank memberikan pembiayaan, *account officer* terlebih dahulu meneliti calon nasabah dari berbagai aspek dengan menggunakan “prinsip 5c”, yaitu character adalah keadaan watak/sifat dari customer, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan usaha, capacity adalah jumlah dana/modal sendiri yang dimiliki oleh mudharib, capital kemampuan yang dimiliki calon mudharib dalam menjalankan usahanya guna memperoleh laba yang diharapkan, collateral adalah barang yang

---

<sup>13</sup> Jusuf, Jopie. *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta : Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), h.8

diserahkan mudharib sebagai agunan terhadap pembiayaan yang diterimanya, *condition of economics* adalah situasi dan kondisi politik, social, ekonomi dan budaya yang mempengaruhi perekonomian yang kemungkinan pada suatu saat mempengaruhi kelancaran perusahaan calon mudharib dan contrains adalah batasan dilaksanakan pada tempat tertentu.<sup>14</sup>

Selain itu, account officer merupakan point of contact antara bank dengan pihak customer yang harus memelihara hubungan dengan nasabah wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus-menerus.<sup>15</sup>

## **2. Peran dan Fungsi Account Officer**

### **a. Peran Account Officer**

Peran atau peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana halnya dengan kedudukan, peranan juga memiliki dua arti. Setiap orang memiliki macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan

---

<sup>14</sup> H. Veithzal Rivai & Andria Permata Veithzal, *Islamic Finance Managemen*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 347

<sup>15</sup> H. Veithzal Rivai, *Credit Managemen Handbook, (Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dna Nasabah)*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h.293

hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Pentingnya peranan adalah karena ia mengatur perilaku seseorang.<sup>16</sup>

Pada dasarnya, peran seorang *Account Officer* adalah sebagai berikut<sup>17</sup> :

a. Mengelola *account*

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

b. Mengelola produk

Seperti disebut diatas, seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

c. Mengelola kredit

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

d. Mengelola penjualan

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta : Raja Grafindo Persada), h. 212

<sup>17</sup> Jusuf Jopie, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta : Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), h. 8-9

Seorang Account Officer pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang Account Officer juga harus memiliki salesmanship yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

e. Mengelola profitability

Seorang Account Officer juga bertugas 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.

**b. Fungsi *Account Officer***

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

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

## **B. Pembiayaan Bermasalah**

### **1. Pengertian Pembiayaan Bermasalah**

Pembiayaan bermasalah di definisikan sebagai pembiayaan yang telah terjadi kemacetan antara pihak debitur yang tidak bisa memenuhi kewajibannya kepada pihak kreditur. Pembiayaan bermasalah ini dapat berupa pembiayaan yang tidak lancar, pembiayaan dimana debiturnya tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, pembiayaan yang tidak menepati jadwal angsuran, serta pembiayaan yang memiliki potensi merugikan pihak bank.

Pada hampir setiap lembaga keuangan syariah dapat dijumpai adanya pembiayaan yang bermasalah. Pembiayaan bermasalah yang banyak terjadi dikalangan lembaga keuangan tidak terjadi secara tiba-tiba, melainkan disebabkan oleh 2 hal yaitu dari pihak perbankan dan dari pihak nasabah.<sup>18</sup>

Menurut Mudrajat Kuncoro dan Suharjono, penyebab timbulnya kredit macet atau pembiayaan bermasalah selain dari pihak bank dan debitur, juga dipengaruhi oleh informasi-informasi yang diberikan pihak Bank kurang dimengerti oleh nasabahnya.<sup>19</sup>

Secara umum dalam hal mengenai pembiayaan yang bermasalah, pihak bank perlu melakukan penyelamatan sehingga tidak menimbulkan kerugian. Penyelamatan pembiayaan yang bermasalah menurut Kasmir

---

<sup>18</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Cet. 17*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 115

<sup>19</sup> Mudrajat Kuncoro dan Suharjono, *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi, Cet. 1*, (Yogyakarta : BPF, 2002), h. 128

meliputi: rescheduling, reconditioning, restructuring, kombinasi dan penyitaan jaminan.<sup>20</sup>

Bilamana terjadi pembiayaan bermasalah maka Bank syariah harus melakukan upaya untuk menangani pembiayaan bermasalah tersebut dengan melakukan upaya penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah, agar dana yang telah disalurkan oleh bank syariah dapat diterima kembali. Akan tetapi mengingat dana yang dipergunakan oleh bank syariah dalam memberikan pembiayaan berasal dari dana masyarakat yang ditempatkan pada bank syariah maka bank syariah dalam memberikan pembiayaan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank syariah dan kepentingan nasabahnya yang telah mempercayakan dananya.

## **2. Faktor Penyebab Terjadinya Pembiayaan Bermasalah**

Faktor yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah adalah berasal dari nasabah, juga dapat pula berasal dari bank. Adapun faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah tersebut adalah:

### 1) Dari pihak bank

Pihak analis pembiayaan kurang teliti baik dalam mengecek kebenaran dan keaslian dokumen maupun salah dalam melakukan perhitungan-perhitungan dengan rasio-rasio yang ada. Akibatnya apa yang seharusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Kemacetan

---

<sup>20</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 116-117

suatu pembiayaan dapat pula terjadi akibat solusi dari pihak analisis pembiayaan dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara tidak objektif.<sup>21</sup>

2) Dari pihak nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya pembiayaan bermasalah yang berasal dari nasabah, antara lain:

- a. Nasabah menyalahgunakan pembiayaan yang diperolehnya.
- b. Nasabah kurang mampu mengelola usahanya.
- c. Nasabah beritikad kurang baik.<sup>22</sup>

### 3. Teknik Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh bank untuk penyelesaian pembiayaan bermasalah, tergantung pada berat ringannya masalah yang dihadapi, serta sebab-sebab terjadinya kemacetan, maka yang diperlukan bank adalah penyelamatan terlebih dahulu, agar bank tidak mengalami kerugian. Adapun penyelamatan terhadap pembiayaan bermasalah adalah dengan cara sebagai berikut:

a. *Rescheduling*

Bank memberikan keringanan kepada nasabah pembiayaan menyangkut jadwal pembayaran atau jangka waktu termasuk masa tenggang dan perubahan besarnya angsuran. Misalnya

---

<sup>21</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ( Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 102

<sup>22</sup> Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis*, (Jakarta : Djambatan, 1196), Ed. Revisi, Cet. II, h. 132



memperpanjang jangka waktu pembiayaan dan memperpanjang jangka waktu angsuran.

b. *Reconditioning*

Bank mengubah berbagai persyaratan yang telah disepakati dalam akad. seperti penurunan suku margin maksudnya agar lebih meringankan beban nasabah.

c. *Restructuring*

Bank menambah jumlah pembiayaan atau menambah equity dengan menyeter uang tunai.

d. Kombinasi

Kombinasi dari ketiga jenis yang telah disebutkan di atas. Misalnya kombinasi antara restructuring dengan *reconditioning* atau *rescheduling* dengan *restructuring*.

e. Penyitaan Jaminan

Yaitu penjualan barang-barang yang dijadikan jaminan dalam rangka pelunasan pembiayaan. Hal ini dilakukan apabila nasabah sudah benar-benar sudah tidak mampu lagi untuk membayar hutang-hutangnya.<sup>23</sup>

Itulah mengapa unsur jaminan walau tidak diisyaratkan dalam Islam, namun dapat dimintakan sebagai tindakan berjaga-jaga diantara kedua pihak. Dan besarnya jaminan yang akan diambil, tentunya hanya sebatas yang menjadi hak bank saja yaitu

---

<sup>23</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lembaga Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 116-117

harga jual yang telah disepakati pada saat ijab qabul dalam akad pembiayaan. Dengan adanya penyelamatan terhadap pembiayaan bermasalah, maka pihak bank tidak akan menimbulkan kerugian.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), Cet. 3, h. 129

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Metro**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank BRI Syariah KCP Metro**

Berawal dari akuisi 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 PT. BRI Syaiah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. BRI Syariah 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 excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Aktifitas PT. BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatanganinya akta pemisahan unit usaha syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, untuk melebur kedalam PT. BRI Syariah yang berlaku efektif pada tanggal 01 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur

Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk. Dan Bapak Ventje Raharjo selaku Direktur Utama PT. BRI Syariah.

Saat ini PT. BRI Syariah menjadi Bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk pelayanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinerga dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk. Dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk. Sebagai kantor layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan masyarakat dan kegiatan customer berdasarkan prinsip Syariah. Setelah melalui berbagai fase pertumbuhan dan pengembangan sejak tahun 2008, kini PT. BRI Syariah makin siap berkompetensi dengan memperluas jaringan, menyiapkan SDM tangguh serta didukung dengan sistem teknologi informasi yang handal sehingga mampu memberikan kemudahan akses, menguasai pasar dan menjadi pemenang.

Dalam rangka memperluas jaringan, maka didirikanlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu di daerah-daerah seluruh Indonesia. Salah satunya adalah PT. BRI Syariah KCP Metro yang beralamat di jalan

Jenderal Sudirman Nomor 28 Kota Metro. PT. BRI Syariah KCP Metro sendiri berdiri sejak 15 Oktober 2010 sampai dengan sekarang.<sup>25</sup>

## **2. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KCP Metro**

### **a. Visi Bank BRI Syariah**

Menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan beragam layanan financial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### **b. Misi Bank BRI Syariah**

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.<sup>26</sup>

### **c. Nilai-nilai budaya kerja Bank BRI Syariah**

Bank BRI Syariah mempunyai motto kerja yang disebut “PASTI OKE”, yaitu :

- 1) Professional
- 2) Antusias
- 3) Penghargaan Terhadap SDM

---

<sup>25</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2017

<sup>26</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2017

- 4) Tawakal
- 5) Integritas
- 6) BerOrientasi bisnis
- 7) Kepuasan pelanggan<sup>27</sup>

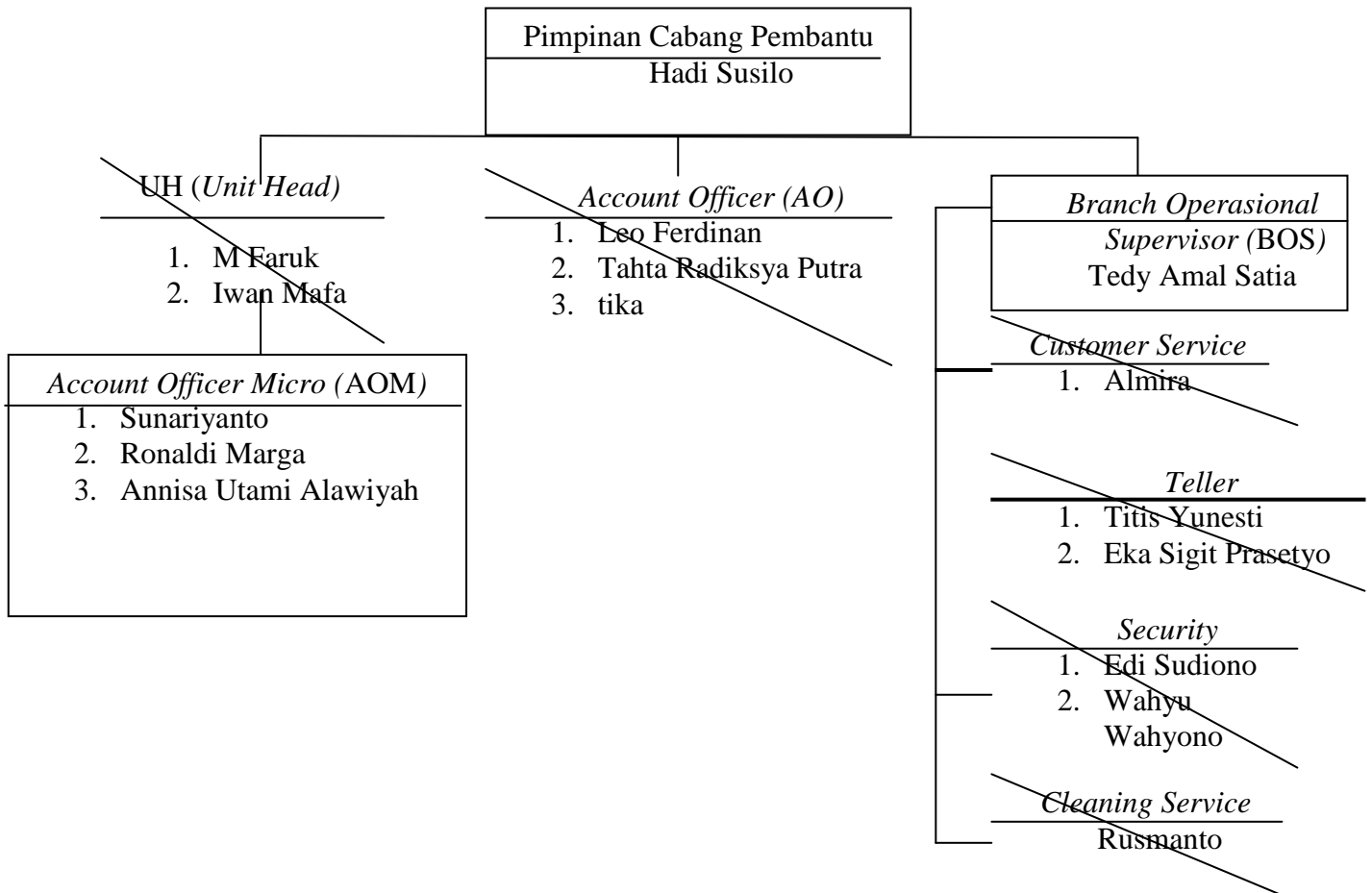
### **3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro**

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

---

<sup>27</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2017

**Gambar.3.1 : Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Metro<sup>28</sup>**



Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian BRISyariah KCP Metro diantaranya adalah :

**a. Pimpinan Cabang Pembantu**

Pimpinan Cabang Pembantu bertugas bertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatan secara operasional dan financial dan melaksanakan serta mengelola layanan yang lebih unggul.

<sup>28</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2017

**b. *Branch Operasional Supervisor***

*Branch Operasional Supervisor* bertugas mengkoordinasi pelaksanaan *Operasional* di Bank di Kantor Cabang/Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan *Operasional* Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*. Selain itu, menyediakan layanan operasi kas, pembukaan, penutupan rekening, transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.

**c. *Unit Head***

*Unit Head* bertugas mengkoordinasi dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat berkerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Dan bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian pembiayaan mikro.

**d. *Account Officer***

*Account Officer* bertugas bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan yang ada dibagian kredit, seperti : KPR, KPR Sejahtera, KKB, KMG, dst. Dan prospek, *maintanance account*, melampaui target yang telah di tetapkan oleh perusahaan.

**e. *Teller***

*Teller* bertugas melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non-tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*. Selain itu, teller



juga bertugas sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non-tunai sesuai kewenangan dan tanggungjawabnya.

**f. *Customer Service***

*Customer Service* bertugas memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah. Selain itu, *customer service* juga melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*<sup>29</sup>.

**4. Produk-produk Bank BRI Syariah KCP Metro**

Bank BRI Syariah mempunyai produk yang beragam sehingga perlu adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang mengawasi produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip syariah. DPS pada Bank BRI Syariah ditetapkan oleh Dewan Pengawas Syariah Nasional (DSN), sebuah badan di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Produk-produk BANK BRI Syariah antara lain :

**a. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)**

1) Tabungan Faedah BRISyariah

Tabungan Faedah BRISyariah iB merupakan produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Akad yang digunakan Tabungan Faedah BRISyariah adalah akad *wadi'ah yad dhamanah*.

---

<sup>29</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2017

Pelayanan pembukaan rekening ini petugas *Customer Service* memberikan penjelasan tentang manfaat dan keuntungan, persyaratan, serta informasi yang meliputi : Setoran awal Rp. 100.000,- gratis biaya administrasi bulanan, gratis biaya Kartu ATM bulanan, saldo minimum Rp. 50.000,-.

Syarat pembukaan rekening Tabungan Faedah BRISyariah iB meliputi: Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk), melampirkan NPWP dari pihak bank akan dibuatkan surat pernyataan dan tanda tangan diatas materai, dan mengisi formulir aplikasi.<sup>30</sup>

#### 1) Tabungan Impian BRISyariah iB

Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan dan belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan. Akad yang digunakan dalam Tabungan Impian BRISyariah iB adalah *Mudharabah Muthlaqah*.

Pelayanan pembukaan rekening ini petugas *customer service* memberikan penjelasan tentang manfaat dan keuntungan, persyaratan serta informasi yang meliputi : Minimum setoran awal Rp. 50.000,- minimum setoran rutin Rp. 50.000 dan kelipatannya, dana hanya dapat ditarik pada saat jatuh tempo melalui rekening

---

<sup>30</sup> Wawancara dengan Almira selaku *Customer Service* Bank BRI Syariah KCP Metro, 12 Mei 2017

Induk, dan dapat dilakukan setoran non-rutin langsung kerekening Tabungan Impian BRISyariah iB tanpa terkait waktu maupun nominalnya (tidak menghapus kewajiban setoran rutinnya).

Syarat pembukaan rekening Tabungan Impian BRISyariah iB : Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila tidak mempunyai NPWP akan dibuatkan surat pernyataan dari pihak bank dan tandatangan diatas materai, harus memiliki Tabnungan Faedah dan mengisi formulir aplikasi.

## 2) Tabungan SimPle (Simpanan Pelajar)

SimPle iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Akad yang digunakan dalam Tabungan SimPle (Simpanan Pelajar) adalah akad *wadi'ah*.

Pelayanan pembukaan rekening ini petugas *customer service* memberikan penjelasan tentang manfaat dan keuntungan, persyaratan serta informasi yang meliputi : Setoran awal minimal Rp. 1.000,- Minimal setoran selanjutnya Rp. 1.000,- Saldo minimum Rp. 1.000 Limit penarikan Rp. 500.000,-/hari dan memperoleh kartu ATM (*optional*) dan buku tabungan.

Syarat pembukaan rekening Tabungan SimPle meliputi : Perjanjian Kerja Sama antara BRISyariah dengan Sekolah, mengisi

kelengkapan aplikasi pembukaan rekening SimPle iB, melengkapi dokumen pembukaan rekening, (Siswa Kartu Keluarga/NISN/NIS dan Orang Tua atau Wali : KTP) dan mengisi formulir aplikasi.

### 3) Tabungan Haji

Tabungan Haji merupakan kerjasama nasabah dengan pihak bank, dimana nasabah menitipkan dananya sebagai tabungan haji yang tidak dapat diambil ketika nasabah menutup rekening haji. Akad yang digunakan dalam tabungan haji adalah akad *mudhrabah muthlaqah*.

Pelayanan pembukaan rekening ini petugas *customer service* memberikan penjelasan tentang manfaat dan keuntungan, persyaratan, serta informasi yang meliputi : Setoran awal ringan mulai Rp. 50.000,- Setoran berikutnya minimal Rp. 10.000,- Bebas setiap saat menambahkan saldo, transaksi *Online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji dan dapat dilakukan untuk anak-anak.

Syarat pembukaan rekening Tabungan Haji meliputi : Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk), melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), melampirkan fotokopi Kartu Keluarga (untuk pembukaan bagi anak-anak), mengisi formulir aplikasi Tabungan Haji.

### 4) Deposito BRISyariah iB

Simpanan berjangka atau deposito (*time deposit* = deposito berjangka) adalah simpanan dari pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank yang bersangkutan. Deposito BRISyariah iB. Akad yang digunakan dalam Deposito BRISyariah iB adalah *mudharabah muthlaqah*.

Pelayanan pembukaan rekening ini petugas *customer service* memberikan penjelasan tentang manfaat dan keuntungan, serta informasi yang meliputi : Minimum penempatan Rp. 2.500.000,- (Dua Juta Lima Ratus Ribu Rupiah), tersedia pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan, pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRISyariah, dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang dan dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

#### 5) Giro BRISyariah iB

Giro BRISyariah iB adalah salah satu produk penghimpun dana Bank BRI Syariah. BRI Syariah memastikan keamanan serta kemudahan berbisnis dengan Giro iB. Dana nasabah dikelola berdasarkan prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan *cek* atau *bilyet giro*.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Prastyo Sigit Eka selaku Customer Service Bank BRI Syariah KCP Metro, 12 Mei 2017

**b. Produk Pembiayaan (*Lending*)**

## 1) Pembiayaan Mikro

Pembiayaan Mikro adalah pembiayaan yang berkisar antara Rp. 5.000.000 – Rp. 500.000.000, yang bertujuan untuk penambahan modal kerja, pembiayaan investasi dan pembiayaan konsumtif. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah*.

## 2) Pembiayaan Komersil

Pembiayaan komersil adalah suatu bentuk pembiayaan yang disalurkan dengan plafond diatas 20 milyar. Biasanya nasabahnya berupa perusahaan atau usaha yang skalanya besar. Pembiayan ini biasanya menggunakan akad *musyarakah* dan *murabahah*.

## 3) Kepemilikan Rumah (KPR) BRI Syariah iB

KPR adalah salah satu produk pembiayaan dari BRI Syariah yang membantu nasabah untuk segera dapat mewujudkan memiliki rumah idaman. Berbagai keperluan dapat dipenuhi melalui KPR BRI Syariah iB seperti rumah, apartemen, tanah kavling, pembangunan serta renovasi.

**c. Produk Jasa<sup>32</sup>**1) *Internet Banking* BRIS

*Internet Banking* BRIS yaitu salah satu fasilitas perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan

---

<sup>32</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2017

dan dimanapun nasabah berada menggunakan personal *computer*, *laptop*, *notebook*, atau PDA, *Internet Banking BRIS* akan memberikan nasabah kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi *online*.

*Internet Banking BRIS* membantu nasabah dalam hal melakukan transaksi *non financial*, seperti informasi saldo dan mutasi rekening dan transaksi *financial* seperti transfer antar rekening BRI Syariah, transfer antar bank, SKN (*sistem kliring nasional*) dan RTGS (*realtime gross settlement*). Melakukan proses pembiayaan tagihan bulanan, seperti pembayaran listrik dan telepon serta melakukan transaksi pembelian.

## 2) *Mobile BRIS*

*Mobile BRIS* adalah fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran seluruh tagihan rutin bulanan, transfer, isi ulang pulsa, sampai pembayaran zakat, infaq, shadaqah (ZIS). Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, tidak tergantung dengan jam operasional bank dan dapat diakses selama 24 jam. Biaya sms tergantung masing-masing tekoprovder dan saat ini layanan dapat digunakan oleh pengguna operator : Telkomsel, Indosat dna XI.

## 3) *Qard Beragunan Emas (QBE)*

*Qard Beragunan Emas (QBE)* adalah fasilitas pinjaman dana untuk keperluan mendesak dan dalam jangka pendek tanpa

adanya tambahan *margin* dengan menggandaikan emas yang telah dimilikinya sebagai termasuk pemberian fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan barang berharga. QBE ini menggunakan 3 akad, yaitu : akad pinjaman uang (*qardh*), akad gadai (*rahn*), dan akad *ijarah*.<sup>33</sup>

## **B. Peran *Account Officer* dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro**

### **1. Upaya *Account Officer* dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah**

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

#### a. Berhati-hati dalam memberikan pembiayaan.

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

#### b. Melakukan pendekatan kepada nasabah pembiayaan

Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada nasabah pembiayaan. Pendekatan pada pihak bank dapat dilakukan dengan cara mendatangi nasabah pembiayaan yang

---

<sup>33</sup> Dokumentasi Bank BRI Syariah KCP Metro tahun 2017



mengalami penunggakan kemudian membicarakan atau mendiskusikan masalah yang sedang dihadapi nasabah dan memberikan alternative jalan keluar dalam ,menyelesaikannya.

c. Mengadakan pengawasan pembiayaan terus menerus

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

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

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

karena kondisi usaha nasabah menurun maka Bank memberikan perpanjangan waktu menjadi 2 tahun disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

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

Jadi, dengan adanya upaya-upaya tersebut, bahwa peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah sangat baik karena jumlah pembiayaan bermasalah hanya sedikit yaitu 3,0%, terbukti dengan adanya laporan keuangan Bank BRI Syariah KCP Metro pada tahun 2016 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%. Dibawah ini dapat dilihat dari table kualitas pembiayaan per 31 Desember 2016.

**Tabel 1.1**  
**Kualitas Pembiayaan Per 31 Desember 2016**

No.	Pos	31 Desember 2016	
		Ribuan	(%)
1.	Lancar	36.262.887	97,0%
2.	Non Lancar	1.139.126	3,0%

	-Kurang Lancar	651.939	1,7%
	-Diragukan	404.796	1,1%
	-Macet	82.391	0,2%
3.	Total pembiayaan	37.402.013	100

Sumber : Laporan Keuangan Bank BRI Syariah KCP Metro Tahun 2016.

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

## **2. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab *Account Officer***

*Account Officer* pada Bank BRISyariah KCP Metro merupakan petugas yang menangani pembiayaan dan pemasaran hingga melakukan penagihan angsuran. Hal itu disebabkan karena *Account Officer* bertugas memproses calon nasabah (pembiayaan) sehingga menjadi nasabah, dan membina nasabah tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pemabayaran kembali pinjamannya juga menyelesaikan kasus atau masalah nasabah (pembiayaan) yang mungkin terjadi.

Untuk mengetahui peranan *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah maka peneliti melakukan observasi dan wawancara terkait dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang diberikan direksi kepadanya.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka tugas, wewenang dan tanggung jawab *Account Officer* adalah sebagai berikut :

- a. Mengadakan dan menghadiri pertemuan dengan nasabah atau calon nasabah.
- b. Membuat rencana kerja dan anggaran kegiatan pemasaran serta promosi sesuai dengan pedoman kantor wilayah.
- c. Berperan aktif dalam membuat rencana kerja dan anggaran dalam rangka penyusunan perencanaan pemasaran pembiayaan kepada debitur atau calon nasabah.
- d. Membuat rencana kerja dan anggaran untuk kegiatan pertemuan atau pendekatan dengan nasabah atau calon nasabah serta memantau realisasi program dengan rencana kerjanya.
  - e. Memelihara file kegiatan pemasaran.
  - f. Melakukan pendekatan pemasaran kepada nasabah atau calon nasabah.
- g. Memberi saran pembukaan rekening baru kepada nasabah atau calon nasabah.

- h. Membuat rencana kerja dan anggaran kegiatan cross selling dan melakukan kunjungan serta panggilan kepada debitur dalam rangka cross selling tersebut dan membuat laporan.
- i. Pengumpulan dan verifikasi data transaksi pajak dan plotting barang jaminan.
- j. Membuat analisa pembiayaan atau perangkat analisa pembiayaan (PAP) dan surat keputusan serta penutupan asuransinya.
  - k. Meneliti dan melaporkan mutasi atau aktivitas yang tidak normal.
    - l. Memantau pemabayaran margin dan hutang pokok.
    - m. Membuat formulir pemantauan nasabah.
  - n. Menerima dan menganalisa permohonan pembiayaan konsumtif serta membuat suatu keputusan pembiayaan apabila permohonannya disetujui.
    - o. Melaksanakan perbaikan hasil temuan audit.<sup>34</sup>

### **3. Proses sistem kerja *Account Officer* di Bank BRI Syariah KCP Metro**

Pada prinsipnya *Account Officer* adalah aparat bank yang ditempatkan di garis terdepan dari suatu sistem perbankan. Karena prinsip tersebut, maka *Account Officer* adalah orang yang berhadapan dan pertama kali berhubungan dengan nasabah. *Account Officer* merupakan ujung tombak dari maju atau mundurnya perjalanan sebuah bank. Ia harus

---

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Tahta Radiksya Putra selaku *Account Officer* pada Bank BRI Syariah KCP Metro, 12 Mei 2017

melakukan analisa-analisa yang sangat akurat dalam rangka mengeluarkan dana terhadap nasabah-nasabah pembiayaan.

Adapun proses sistem kerja *Account Officer* di Bank BRI Syariah KCP Metro, sebagai berikut :<sup>35</sup>

a. Target Market (Pemasaran)

Pada Bank BRI Syariah , telah ditetapkan beberapa kriteria pemasaran yang harus dilakukan oleh *Account Officer*, di antara target market *Account Officer* adalah :

- 1) Usaha mikro
- 2) Yayasan
- 3) Perusahaan Swasta

b. Mengumpulkan Persyaratan Administrasi

Setelah *Account Officer* menemukan calon nasabah yang akan menerima pembiayaan maka terlebih dahulu seorang *Account Officer* harus meminta persyaratan-persyaratan administrasi kepada calon nasabah untuk diproses lebih lanjut. Diantara persyaratan administrasi itu adalah :

- 1) Foto copy KTP suami/istri calon nasabah

Hal ini digunakan untuk melihat nomor KTP yang nantinya akan dicek melalui Bank Indonesia (BI) cheking, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah calon nasabah mempunyai hutang pada Bank-bank lain.

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Tahta Radiksya Putra selaku Account Officer pada Bank BRI Syariah KCP Metro, 12 Mei 2017

- 2) Foto copy surat nikah
- 3) Foto copy kartu keluarga (KK)
- 4) Foto copy SIUP, TDP dan NPWP
- 5) Foto copy jaminan dan lain-lain

c. Pembuatan Proposal Analisa Pembiayaan

Ketika target market sudah ditemukan maka tugas *Account Officer* selanjutnya adalah membuat proposal pembiayaan yang tujuannya adalah untuk menganalisa calon nasabah agar tidak terjadi pembiayaan bermasalah. Seorang *Account Officer* terlebih dahulu harus survey ke lapangan untuk melihat, menganalisa serta menilai kelayakan dari calon nasabah.

Adapun isi dari proposal pembiayaan itu adalah :

- 1) Latar belakang pengajuan
  - 2) Latar belakang usaha calon nasabah
  - 3) Prediksi 6 bulan terakhir dari nasabah
  - 4) Prediksi 6 bulan kedepan dari nasabah setelah mendapatkan pembiayaan
  - 5) Laba/rugi
  - 6) Legalitas jaminan
  - 7) Penentuan pelafond pembiayaan
  - 8) Kesimpulan
- d. Ketentuan-ketentuan kinerja *Account Officer* di Bank BRI Syariah KCP Metro

## 1) Survey usaha

- Pembiayaan 30 jt = *Account Officer*
- Pembiayaan 30 jt – 50 jt = *Kepala Bagian dan Account Officer*
- Pembiayaan 50 jt – 100 jt = *Direksi, Kabag dan Account Officer*
- Pembiayaan 100 jt -150 jt= *Dirut, Direksi, Kabag dan Account Officer*
- Pembiayaan 150 jt -300 jt= *1 Komisaris, Dirut, 2 Direksi, Kabag dan Account Officer*
- Pembiayaan 300 jt – 500 jt= *2 Komisaris, Dirut, 2 Direksi, Kabag dan Account Officer*
- Pembiayaan 500 jt – 800 jt= *3 KOMISARIS, Dirut, 2 Direksi, Kabag dan Account Officer*

## 2) Taksaksi Jaminan

- Di bawah 50 jt = *Account Officer*
- 50 jt – 300 jt = *Account Officer dan Legal Officer*
- 300 jt – 800 jt = *Kepala Bagian, Account Officer dan Legal Officer*

## e. Keputusan pembiayaan

Dalam hal ini menentukan apakah pembiayaan akan diberikan atau ditolak. Jika diterima maka dikeluarkan suatu keputusan



persetujuan dan dipersiapkan administrasinya. Keputusan pembiayaan mencakup : jumlah uang yang diterima, jangka waktu pembiayaan, biaya-biaya yang dibayarkan. Jika ditolak maka dikeluarkan surat keputusan penolakan kemudian diserahkan kepada pemohon. Keputusan pembiayaan merupakan keputusan komite pembiayaan.

f. Pembuatan MPP (Media Pencairan Pembiayaan)

Adapun isi dari MPP (Media Pencairan Pembiayaan) tersebut adalah :

- a. Notulasi komite
- b. SID (Sumber Informasi Debitur)
- c. Kartu pembiayaan
- d. MPP (Media Pencairan Pembiayaan)\
- e. Proposal pembiayaan
- f. Taksasi jaminan

Semua dokumen-dokumen di atas harus ditanda tangani oleh *Account Officer*, Kepala Bagian dan Direksi.

g. Penandatanganan akad pembiayaan dan perjanjian lainnya

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya pembiayaan, sehingga sebelum pembiayaan dicaikan maka terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad pembiayaan, mengikat jaminan dengan hipotik dan surat perjanjian atau persyaratan yang dianggap perlu. penandatanganan dilaksanakan antara bank dengan calon nasabah secara langsung.

#### h. Realisasi pembiayaan

Realisasi pembiayaan diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening tabungan di Bank BRI Syariah KCP Metro.

Setelah sistem proses kerja yang dilakukan oleh seorang *Account Officer* di Bank BRI Syariah KCP Metro memang terlihat sangat ketat, prinsip kehati-hatian sangat diterapkan dalam sistem proses kerja, bahkan pengambilan keputusan dalam hal ini adalah direksi, dalam memutuskan untuk disetujui atau tidaknya suatu permohonan akan terlihat langsung usaha yang dikelola oleh pemohon, dengan begitu sistem proses kerja pun terlihat akan sempurna dan jauh dari kesalahan.

#### **4. Monitoring dan Evaluasi Terkait dengan Pembiayaan Bermasalah**

Monitoring dan evaluasi pembiayaan tidak hanya dilakukan oleh *Account Officer* tetapi juga dilakukan oleh kepala cabang. Kepala cabang melakukan monitoring dan evaluasi pembiayaan setiap saat. Kepala cabang tidak melakukan monitoring pembiayaan secara langsung kepada debitur, tetapi lebih kepada kinerja *Account Officer* yang melakukan pengawasan terhadap debitur secara langsung. Dari hasil monitoring inilah yang dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi pembiayaan.

Kepala cabang sebagai pemegang otoritas tertinggi pada kantor cabang mempunyai wewenang untuk melihat akun pembiayaan nasabah

pada sistem. Sehingga dengan mudah kepala cabang dapat mengetahui para debitur belum melakukan angsuran. Biasanya evaluasi dilakukan pada awal pekan dan dilakukan dengan mengumpulkan para staf pada ruang kerja kepala cabang atau ruang istirahat, hal-hal yang biasanya dibahas berkaitan dengan pembiayaan bermasalah adalah :

- a. Jumlah pembiayaan yang telah disalurkan oleh masing-masing *Account Officer* pada bulan berjalan.
- b. Menegur *Account Officer* jika ada debitur yang belum melakukan angsuran pada bulan berjalan, padahal pada rekening tabungan debitur tidak cukup untuk melakukan pembayaran angsuran pada bulan berjalan.
- c. Proses mengatasi debitur dalam kategori bermasalah yang belum masuk kategori macet yang dilakukan oleh *Account Officer* ada kendala atau tidak.

Untuk menunjang kinerja para karyawannya Bank BRISyariah KCP Metro memberikan beberapa bonus selain dari gaji pokok yang diberikan. Bonus itu diberikan sebagai penghargaan terhadap kinerja para karyawan mereka. Pemberian bonus (*reward*) tersebut sesuai disesuaikan dengan prestasi kerja masing-masing karyawan. Beberapa bonus yang diberikan antara lain :<sup>36</sup>

- a. Natura (bonus semabako, seperti : beras, gula, minyak makan, dll).
- b. Tunjangan Hari Raya (THR).
- c. Gaji tiga bulanan.

---

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Tahta Radiksya Putra selaku Account Officer pada Bank BRI Syariah KCP Metro, 12 Mei 2017

#### d. Rekreasi

Jika ada bonus tentu ada sanksi yang diberikan kepada para karyawan. Sanksi itu diberikan jika karyawan melakukan pelanggaran kode etik yang telah diterapkan. Namun, sampai saat ini tidak ada sanksi nyata yang diberikan direksi terhadap para karyawan. Selama ini sanksi yang diberikan hanya berupa teguran dan jika memperbaiki diri akan diberikan Surat Peringatan (SP) oleh bagian operasional.<sup>37</sup>

Dengan adanya monitoring dan evaluasi pembiayaan yang dilakukan oleh kepala cabang dan *Account Officer* menunjukkan bahwa dalam suatu organisasi terjadi suatu hubungan *check and balance* satu sama lain. Hal ini menunjukkan bahwa pembiayaan bermasalah tidak akan terjadi jika setiap personil menjalankan tugasnya dengan baik.

---

<sup>37</sup> Wawancara, Kepala Cabang, 12 Mei 2017

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Bank BRI Syariah KCP Metro disimpulkan bahwa Account Officer memiliki peran yang penting dalam menekan terjadinya pembiayaan bermasalah. Hal tersebut peneliti simpulkan berdasarkan tugas dan wewenang yang direksi berikan salah satunya adalah melakukan analisis terhadap proposal pembiayaan yang diterima. Selain itu untuk menekan terjadinya pembiayaan bermasalah Account Officer mempunyai kiat dan upaya khusus yang dilakukan yaitu dengan cara memberikan angsuran kepada setiap debitur dengan memperhatikan sisa penghasilan mereka dan melakukan monitoring agar debitur menjaga saldo tabungannya diatas jumlah angsuran mereka pada setiap bulan berjalan.

#### **B. Saran**

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

1. Kepada pihak Bank BRI Syariah diharapkan agar untuk meningkatkan kualitas Account Officer melalui training dan pelatihan.
2. Meningkatkan kualitas analisis Account Officer dalam menilai kelayakan calon debitur.

3. Walaupun seorang Account Officer selalu dikejar target, sebaiknya ia selalu berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dalam menyetujui pembiayaan.
4. Selalu melakukan monitoring yang komprehensif yang dilakukan secara disiplin dan konsisten.
5. Meningkatkan pengetahuan dasar terkait dengan produk-produk pada perbankan syariah, serta melakukan sosialisasi kepada debitur.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fahmi, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Rieka Cipta, 2011.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta : Kencana Persada Media Group, 2013.
- Fatturahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*. Jakarta : Sinar Grafika, 2012.
- Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan Yuridis*. Jakarta : Djambatan, 1996.
- H. Veithzal Rivai, *Credit Managemen Handbook (Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan Nasabah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2006
- H. Veithzal Rivai dan Andria Permata Veithzal, *Islamic Finance Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Irham Fahmi, *Manajemen Risiko : Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung : Alfabeta, 2011.
- Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta : Kencana, 2011.
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori dan Praktek)*. Jakarta : PT. Rieka Cipta, 2004
- Jusuf Jopie, *Paduan Dasar Untuk Account Officer*. Yogyakarta : Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 1997.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Cet. 17*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Kuantitatif-kualitatif*. Yogyakarta : UIN-Maliki Pers, 2010.
- Mudrajat Kuncoro & Suharjono, *Manajemen Perbankan (Teori dan Aplikasi) Cet. 1*. Yogyakarta : BPFE, 2002.
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perbankan, 2005.


- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta : Rajawali Press, 2008.
- Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Sumardi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2011.
- Uhar Saharsaputra, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung : PT. Refika Aditama, 2012.
- W. Gulo, *Metode Penelitan*. Jakarta : PT. Grasindo, 2005.
- [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) diunduh 4 Agustus 2016.



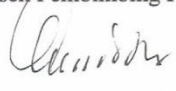
 <p><b>SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) JURAI SIWO</b> Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507</p>	No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
	No. Revisi	RO
	Tgl. Berlaku	
	Halaman	
<b>FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR</b>		

Nama : **Tri Indriani**  
PM : 13111118


Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / D3 PBS  
Semester / TA : VIII / 2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	11-9-2017	✓	<p><u>Bab I</u> Dalam bab literatur belakang masalah itu paling banyak harus monev minimal 3 hal. Pertama harus ada kata/kritik kata dalam judul, kedua harus ada teori meskipun seera singkat. Ketiga harus ada kesimpulan.</p> <p><u>Bab II</u> Pengertian perum dalam bab ini harus terurai sedemikian rupa, sehingga dapat dipahami pengertian perum itu sendiri.</p>	

Dosen Pembimbing I

  
**Drs. Musnad Rozin, MH**  
NIP. 19540507 198603 1 002

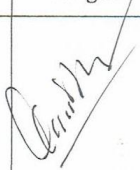
Mahasiswa Ybs,

  
**Tri Indriani**  
NPM. 13111118

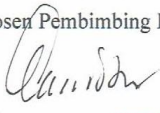
 <b>SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) JURAI SIWO</b> Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
	No. Revisi	RO
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
<b>FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR</b>		

Nama : **Tri Indriani**  
 NPM : 13111118


Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / D3 PBS  
 Semester / TA : VI / 2015-2016

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin/ 8-8-2016	✓	- Acc Perubahan judul	
2.	Senin/6-2-2017	✓	- Acc Outline	

Dosen Pembimbing I

  
**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
 NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa Ybs.

  
**Tri Indriani**  
 NPM. 13111118



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**(STAIN) JURAI SIWO METRO**  
**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/0610/2016  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Metro, 29 April 2016

Kepada Yth:

1. Drs. H. Musnad Rozin, MH
2. Suci Hayati, S.Ag., M.S.I

di -

Metro

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Tri Indriani  
 NPM : 13111118  
 Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
 Prodi : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
 Judul : Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Dalam Aspek Keterbukaan Di Bank Mandiri Syariah Metro

Dengan ketentuan :

- 1 Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Out Line sampai selesai Tugas Akhir:
  - a Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b Pembimbing II, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir, sebelum ke Pembimbing I.
- 2 Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
- 3 Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
- 4 Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b Isi ± 3/6 bagian.
  - c Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*


Ketua Jurusan,  
  
 Siti Zulaikha, S.Ag., MEd  
 NIP.197206111998032001

 <b>SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) JURAI SIWO</b> Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
	No. Revisi	RO
	Tgl. Berlaku	
	Halaman	

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : **Tri Indriani**  
 NPM : 13111118

Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / D3 PBS  
 Semester / TA : VIII / 2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	11-9-2017	✓	<p>Hal III.</p> <p>Metodologi. Alat-pengumpul data yang digunakan harus disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan. Pahmi dan Gebala peserta sumber data primer dengan data sekunder. Demikian juga dengan dokumentasi-karya dipaleri dalam penelitian ini. Pasialis.</p>	
	25-9-2017		<p>Acc Tugas akhir.</p> <p>Peslonyale untuk dimunculkan. Kengkonir Gupcinnya.</p>	

Dosen Pembimbing I

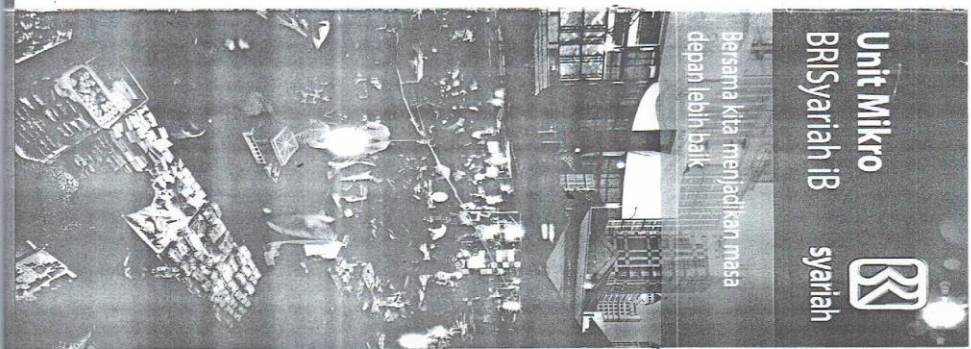


**Drs. Musnad Rozin, MH**  
 NIP. 19540507 198603 1 002

Mahasiswa Ybs,



**Tri Indriani**  
 NPM. 13111118



Unik keterangan lebih lanjut hubungi:



**Produk Pembiayaan**

PRODUK	PAGU (Juta)	TENOR
MIKRO 25IB	5 - 25	6 - 36 bulan
MIKRO 75IB	5 - 75	6 - 36 bulan
MIKRO 500IB	> 75 - 500	6 - 36 bulan 6 - 48 bulan* 6 - 60 bulan*

\*Syarat dan ketentuan berlaku

**Persyaratan Umum**

1. Warga Negara Indonesia dan berdomisili di Indonesia
2. Usia minimal 21 tahun/ telah menikah untuk usia > 28 tahun
3. Wiraswasta yang usahanya sesuai prinsip syariah
4. Lama usaha calon nasabah:
  - a. Untuk mikro 75IB dan Mikro 500IB, lama usaha minimal 2 tahun
  - b. Untuk mikro 25IB, lama usaha minimal 3 tahun
5. Tujuan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja atau investasi
6. Memiliki usaha tetap
7. Jaminan atas nama milik sendiri atau pasangannya atau orang tua atau anak kandung

**Persyaratan Dokumen (Umum)**

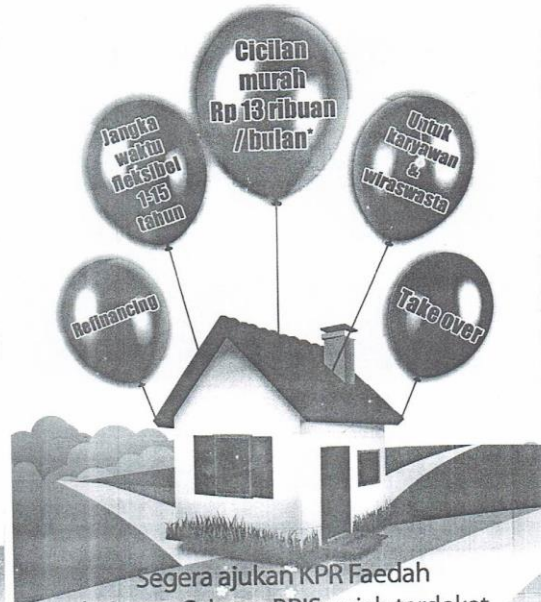
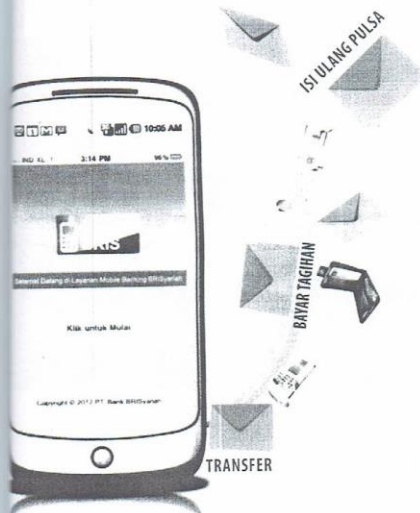
PERSYARATAN	MIKRO 25IB	MIKRO 75IB	MIKRO 500IB
FC KTP Calon Nasabah dan pasangan	✓	✓	✓
Kartu Keluarga dan Akta Nikah	✓	✓	✓
Akta Cerai/ Surat Keterangan (pasangan)	✓	✓	✓
Surat Ijin Usaha/ Surat Keterangan Usaha	✓	✓	✓

**Persyaratan Dokumen (Khusus)**

PERSYARATAN	MIKRO 25IB	MIKRO 75IB	MIKRO 500IB
Jaminan	X	✓	✓
NPWP	X	✓	✓



Kini, semua bisa punya **rumah idaman** dan **segala kebutuhannya** dengan **mudah, murah, tanpa was-was** plus banyak **faedahnya!**



Segera ajukan KPR Faedah di Kantor Cabang BRISyariah terdekat.

\*untuk setiap pembiayaan KPR kelipatan Rp 1 juta selama 15 tahun

Gratis Transfer Online  
 Bank anggota jaringan ATM Bersama dan ATM Prima (BCA)



Bersama Wujudkan Harapan Bersama



**Bersama Wujudkan Harapan Bersama**

call **BRIS 1500-789**  
[www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)





@BRISyariah  
 BRI Syariah



 <b>SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) JURAI SIWO</b> Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
	No. Revisi	RO
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
<b>FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR</b>		


Nama : **Tri Indriani**  
 NPM : 13111118


Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / D3 PBS  
 Semester / TA : VI / 2015-2016

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	Jum'at/3-2-2017	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentasi apa yg akan diambil /</li> <li>- Perbaiki penulisan Foot note</li> <li>- Ace bab I</li> <li>- Ace Outline</li> </ul>	
5.	Kamis/13-4-2017	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalam Landasan teori humani pengaji - data hasil wawancara</li> <li>- Apa penegasan Perbaiki penulisan Foot note</li> </ul>	
6.	Kamis/20-4-2017	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- APD diperbaiki <sup>pernyataan</sup> / <sup>Sebagian</sup> dengan Catatan Untuk Papan Capaian &amp; BOS. Untuk AO pernyataan peneliti - diuraik jg - kelua - to the post</li> </ul>	
7.	Selasa/20-6-2017	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ace Tugas Akhir. Lajuka ke Pembimbing I</li> </ul>	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

  
**Drs. H. Musnad Rozin, MH**  
 NIP. 19540507 198603 1 002

  
**Tri Indriani**  
 NPM. 13111118

	SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI	No. Dokumen	FM-STAINJS-BM-05-09
	(STAIN) JURAI SIWO	No. Revisi	RO
	Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	Tgl. Berlaku	-
		Halaman	-
<b>FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR</b>			


Nama : **Tri Indriani**  
NPM : 13111118


Jurusan / Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / D3 PBS  
Semester / TA : VI / 2015-2016

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis / 4-8-2016	✓	- Ace Perubahan Judul	<i>Sh.</i>
2.	Jum'at / 29-10-2016	✓	- Dalam LBM antar paragraf harus ada saling keterkaitan	<i>Sh.</i>
3.	Jum'at / 27-1-2017	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil survey diwawancara dalam penulisan kalimatnya, sehingga tidak terkesan mengulmet</li> <li>- Hasil survey bulat / fast vote</li> <li>- Pertanyaan penelitian sesuai dgn judul.</li> <li>- Manfaat penelitian secara teoritis perbaikan.</li> <li>- Sifat penelitian deskriptif</li> <li>- Urutan siapa siapa yg menjabar sumber data primer.</li> <li>- Sumber data sekunder terdapatnya pengarang &amp; judul buku.</li> <li>- Siapa yang akan diwawancarai sinkronisasi dgn sumber data primer</li> <li>- Untuk apa digunakan wawancara data penelitian ini / fungsinya untuk menjabar data apa.</li> </ul>	<i>Sh.</i>

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

  
**Suci Hayati, S.Ag. M.S.I**  
 NIP. 19770309 200312 2 003

  
**Tri Indriani**  
 NPM. 13111118



**Manfaat****Siswa :**

- Edukasi keuangan bagi siswa
- Mendorong budaya gemar menabung
- Melatih pengelolaan keuangan sejak dini

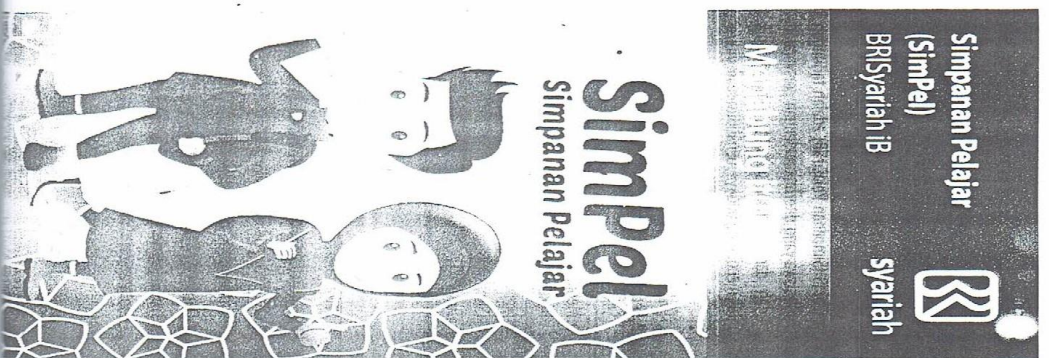
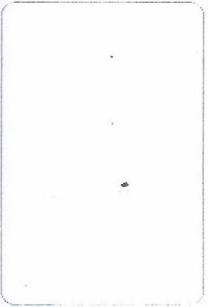
**Orang tua :**

- Memberi edukasi tentang produk tabungan
- Mengajarkan kemandirian anak dalam mengelola keuangan
- Memudahkan orang tua untuk mengontrol pengeluaran anak

**Sekolah :**

- Sarana edukasi praktis keuangan dan perbankan bagi siswa dan guru
- Memunahkan budaya menabung di sekolah
- Sarana sistem pembayaran dan pengelolaan keuangan yang efektif dan efisien di lingkungan sekolah

Untuk kelengkapan lebih lanjut hubungi:

**Simpel IB**

Simpel IB (Simpelan Pelajar IB) adalah tabungan untuk siswa yang ditawarkan dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

**Persyaratan**

- Perjanjian kerja sama antara BRI Syariah dengan Sekolah
- Mengisi kelengkapan aplikasi pembukaan Rekening Simpel IB.
- Melengkapi dokumen pembukaan rekening. (Siswa : kartu Keluarga/NIS/WNIS, dan Orang Tua/Mahasiswa: KTP)

**Fitur**

- Akaad Wadiah
- Setoran awal minimal Rp1.000,-
- Minimal setoran selanjutnya Rp1.000,-
- Saldo minimum Rp1.000,-
- Limit penarikan Rp500.000,-/hari
- Dapat diberikan kartu ATM (pilihan)
- Dapat diberikan fasilitas e-channel berupa MobileBRI, SMSBRI, dan phone banking (callBRI)

**Biaya**

- Biaya administrasi tabungan GRATIS
  - Biaya dibawah saldo minimum GRATIS
  - Biaya rekening dormant Rp1.000,-/bulan (dikurangkan apabila rekening tidak aktif transaksi selama 12 bulan)
  - Biaya penggantian buku tabungan saat pembukaan rekening atau karena habis GRATIS
  - Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak Rp. 5.000,-
  - Biaya pembuatan kartu ATM Rp5.000,-
  - Biaya penggantian kartu ATM karena hilang/rusak Rp. 15.000,-
  - Biaya penutupan rekening Rp1.000,-
- Keunggulan**
- CF dan rekening atas nama anak
  - Setoran awal ringan
  - Biaya murah
  - Bebas biaya administrasi
  - Memperoleh kartu ATM (pilihan)
  - GRATIS fitur faedah transaksi melalui ATM melalui jaringan BRI, PiliMA dan Bersama!
  - Memperoleh buku tabungan
  - Diberikan bonus sesuai kebijakan Bank
  - Rekening dapat diberikan fasilitas layanan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-1920/In.28/R.1/TL.01/04/2017

Wakil Rektot Bidang Akademik dan Kelembagaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro,  
Menugaskan Kepada Saudara:

Nama : TRI INDRIANI  
NPM : 13111118  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syariah (D-III)

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK BRI SYARIAH KCP METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BANK BRI SYARIAH KCP METRO".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 03 April 2017

Wakil Rektor Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,

**Dr. Suhaini, S.Ag, MH**  
NIP 197210011999031003

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



**PERUBAHAN REDAKSI JUDUL / LOKASI PENELITIAN**

Nomor : Istimewa

Lamp : -

Prihal : Peretujuan Perubahan Redaksi Judul/Lokasi Penelitian

Kepada Yth,

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di -

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka saudara/saudari;


Nama : Tri Indriani  
NPM : 13111118  
Prodi : D3 Perbankan Syari'ah  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul : "Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* Dalam Aspek Keterbukaan di Bank Mandiri Syari'ah Metro"

Telah kami setuju perubahan judul menjadi "PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN PEMBIYAAAN BERMASALAH di BANK BRI SYARIAH KCP METRO"

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pembimbing I



**Drs. H. Musnad Rôzin, MH**  
NIP. 19540507 198603 1 002

Metro, 24 Mei 2016

Pembimbing II



**Suci Hayati, S. Ag., M.S.I**  
NIP. 19770509 20312 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.pustaka.metrouniv.ac.id; e-mail: pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-924/In.28/S/OT.01/07/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : TRI INDRIANI  
NPM : 13111118  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 13111118.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 20 Juli 2017  
Kepala Perpustakaan

*[Signature]*  
Drs. Mokhtaridi, Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1921/In.28/R.1/TL.00/04/2017  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
DIREKTUR BANK BRI SYARIAH  
KCP METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1920/In.28/R/TL.01/04/2017, tanggal 03 April 2017 atas nama saudara:

Nama : **TRI INDRIANI**  
NPM : 13111118  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : Perbankan Syaria'ah (D-III)

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK BRI SYARIAH KCP METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BANK BRI SYARIAH KCP METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 03 April 2017  
Wakil Rektor Bidang Akademik  
dan Kelembagaan,

  
Dr. Suhairi, S.Ag, MH  
NIP 197210011999031003

- PERAN
- c. Upaya apa yang dilakukan *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah ?
  - d. Bagaimana peran *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah ?
  - e. Bagaimana proses sistem kerja *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan ?

W

#### **B. Dokumentasi**

1. Pengutipan tentang sejarah berdirinya Bank BRI Syariah KCP Metro.
2. Pengutipan tentang visi dan misi Bank BRI Syariah KCP Metro.
3. Pengutipan penggambaran struktur organisasi pada Bank BRI Syariah KCP Metro.

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN PEMBIAYAAN BERMASALAH

#### DI BANK BRI SYARIAH KCP METRO

##### A. Wawancara

1. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)
  - a. Kapan Bank BRI Syariah KCP Metro mulai beroperasi ?
  - b. Apa monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Pembantu terkait dengan pembiayaan bermasalah ?
2. *Branch Operasional Supervisor* (BOS)
  - a. Apakah BRI Syariah KCP Metro mempunyai kiat-kiat khusus untuk mengantisipasi pembiayaan bermasalah ?
  - b. Adakah reward yang diberikan jika Account Officer dapat mengurangi jumlah pembiayaan bermasalah ?
  - c. Bagaimana teknik penyelesaian pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Metro ?
3. *Account Officer*
  - a. Apa saja tugas, fungsi, wewenang dan tanggung jawab seorang account officer ?
  - b. Apa saja faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah di BRI Syariah KCP Metro ?

Metro, 11 Mei 2017

Kepada Yth,  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di  
Kota Metro

*Assalamualaikum Wr,Wb*

Dengan ini kami beritahukan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut :

Nama : TRI INDRIANI  
NPM : 13111118  
Prodi : D-III Perbankan Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Diizinkan untuk melakukan observasi/survey di Bank BRI Syariah KCP Metro Lampung guna mengumpulkan data (bahan-bahan dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi dengan judul "Peran Account Officer dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di Bank BRI Syariah KCP Metro".

Demikian Surat Izin Penelitian ini agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr,Wb*

Hormat Kami,



**Teddy Amal Satia**  
Branch Operational Supervisor



Metro, 22 April 2017

Peneliti



TRI INDRIANI

NPM. 13111118

Pembimbing I



Drs. H. Musnad Rozin, MH

NIP. 19540507 198603 1 002

Pembimbing II



Suci Hayati S.Ag, MSI

NIP. 19770309 200312 2 003

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Metro, 14 Juni 1995.

Anak ketiga dari Bapak M.Sirat dan Ibu Saudah.

Pendidikan yang telah ditempuh diawali

SDN 2 Batanghari Ogan Kec. Tegineneng, Kab.

Pesawaran dan selesai pada tahun 2007. Kemudian

Sekolah Menengah Pertama penulis melanjutkan di SMP N 1 Tegineneng

Kec. Tegineneng, Kab. Pesawaran dan selesai pada tahun 2010.

Sedangkan Pendidikan Menengah Atas penulis tempuh di SMA Utama

Wacana Metro dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis

melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Syariah Program D-III

Perbankan Syariah dimulai pada semester 1 Tahun Ajaran 2013/2016.