

SKRIPSI

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA
PRODUK IJARAH MULTIJASA
(Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya,
Tulang Bawang Barat)**

Oleh:

**WAHYU SAPUTRA
NPM. 1502100142**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2021 M**

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA
PRODUK IJARAH MULTIJASA
(Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya,
Tulang Bawang Barat)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Strata Satu (S-1)

Oleh:

WAHYU SAPUTRA
NPM. 1502100142

Pembimbing I : Hermanita, SE, MM
Pembimbing II : Elfa Murdiana, M. Hum

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2021 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara :

Nama : WAHYU SAPUTRA
NPM : 1502100142
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH
MULTIJASA (Studi Kasus PT. BPRS, Kota Bumi Kc. Panaragan
Jaya, Tulang Bawang Barat)

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan.
Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima
kasih.

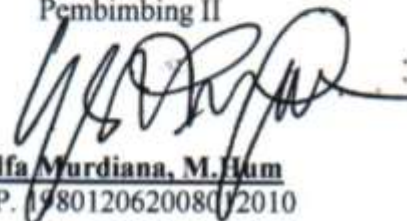
Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Metro, Januari 2021

Pembimbing I


Hermanita, SE,MM
NIP. 19730220199932001

Pembimbing II



Elfa Murdiana, M. Hum
NIP. 198012062008012010

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR
PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH
MULTIJASA (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan
Jaya, Tulang Bawang Barat)

Nama : WAHYU SAPUTRA


NPM : 1502100142

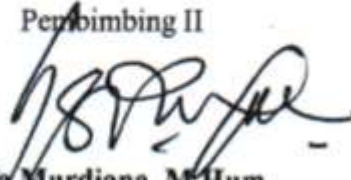
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I

Hermanita, SE.MM
NIP. 19730220199932001

Metro, Januari 2021
Pembimbing II

Elfa Mardiana, M.Hum
NIP. 498012062008012010



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : 0806 / ln.28.3 / D / PP.00.9 / 03 / 2021

Skripsi dengan judul: **PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH MULTIJASA (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC. Pnaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)**, Disusun Oleh : Wahyu Saputra, NPM. 1502100142, Jurusan : S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, telah diujikan dalam Sidang Munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pada hari/tanggal: Selasa, 09 Februari 2021.

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Hermanita, S.E.,M.M

Penguji I : Zumaroh, M.E.Sy

Penguji II : Elfa Murdiana, M.Hum

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiva Ningsiana, M.Hum

NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK
PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN
BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH MULTIJASA
(Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)
Oleh:
WAHYU SAPUTRA
NPM. 1502100142

Lembaga keuangan syariah adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah di Indonesia sekarang ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank terdiri dari Bank Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah non bank meliputi asuransi syariah, pasar modal syariah, pegadaian syariah, dan pensiun syariah, usaha syariah (*syirkah*), zakat, wakaf, BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*).

Pembiayaan merupakan aktivitas dari lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana kepada nasabah berdasarkan prinsip syariah. Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui atau menolak permohonan pembiayaan dan acuan bagi bank syariah untuk meyakini kelayakan atas permohonan pembiayaan. Dalam realisasi pembiayaan bank selalu membutuhkan seorang *account officer* untuk menganalisis calon nasabah dalam melakukan suatu pembiayaan serta mengatasi pengajuan pembiayaan sehingga peran *account officer* sangat penting dalam perbankan syariah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana upaya *Account Officer* dalam melakukan optimalisasi pembiayaan bermasalah pada produk *Ijarah Multijasa*?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya *Account Officer* dalam melakukan optimalisasi pembiayaan bermasalah pada produk *ijarah multijasa* di PT. BPRS Kota Bumi KCP Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dimana penelitian ini mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan judul penelitian dan bersifat deskriptif kualitatif yaitu dengan menjabarkan data lapangan secara sistematis. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data tersebut diperoleh dengan metode wawancara dan dokumentasi serta mengumpulkan brosur-brosur yang terkait dengan judul penelitian yang ada di BPRS.

Hasil penelitian ini adalah yang menyebabkan nasabah macet ada dua faktor dimana ada faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah dari pihak bank itu sendiri dimana pihak bank kurang teliti dalam menganalisis calon debitur/nasabah. Dan faktor eksternal yaitu dari luar pihak bank atau calon debitur/nasabah. Faktor eksternal yaitu seperti nasabah tidak mau membayar atau nasabah yang tidak mampu membayar tetapi mempunyai keinginan untuk membayar. Upaya yang dilakukan pihak BPRS adalah melakukan kunjungan atau monitoring.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WAHYU SAPUTRA
NPM : 1502100142
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Februari 2021
Yang Menyatakan,



Wahyu Saputra
NPM. 1502100142

MOTTO

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ - ٢٨٠

Artinya: “Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.” (Q.S. Al-Baqarah: 280)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan ilmu kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi. Penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada:

1. Ibunda Suherni dan Ayahanda Warsito yang tidak pernah henti mendoakan serta memberi semangat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan meraih kesuksesan yang gemilang.
2. Kepada adik tercinta Rizky Ikhsan Saputra yang telah membeikan semangat serta doa kepada saya.
3. Kepada Ibu Hermanita SE, MM dan Ibu Elfa Murdiana M. Hum selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah membantu berupa pengarahan, petunjuk serta membimbing dengan sabar demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat saya Agung, Anas, Najib, Sidik, Tara dan Vicri yang selalu memberikan semangat, dukungan serta bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater IAIN Metro yang saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan *inayah*-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

Skripsi ini ditulis dengan mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya 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 IAIN Metro
3. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy, selaku ketua jurusan SI Perbankan Syariah
4. Ibu Hermanita, MM selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti
5. Ibu Elfa Murdiana, M.Hum selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Metro, Februari 2021
Peneliti



Wahyu Saputra
NPM.1502100142

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. <i>Account Officer</i>	11
1. Pengertian <i>Account Officer</i>	11
2. Peranan dan Fungsi <i>Account Officer</i>	14
B. Pembiayaan Bermasalah.....	16
1. Pengertian Pembiayaan	16
2. Analisa Pembiayaan	17
3. Kualitas Pembiayaan	20
4. Faktor-faktor Terjadinya Pembiayaan Bermasalah	22

C. Pembiayaan Ijarah Multijasa	24
1. Pengertian Pembiayaan Ijarah Multijasa	24
2. Rukun dan Syarat Akad Ijarah Multijasa	25
3. Landasan Hukum Ijarah Multijasa	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	32
B. Sumber Data	33
C. Teknik Pengumpulan Data	34
D. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya.	38
B. Keberadaan Produk Ijarah Multijasa di PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya	42
C. Optimalisasi Peran Account Officer di PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Produk Ijarah Multijasa	46
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data Anggota Pembiayaan PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat pada tahun 2017 sampai dengan 2019 berdasarkan kolektibilitas.	6
4.1. Pembiayaan Ijarah Multijasa Bermasalah PT. BPRS Kota Bumi Kantor cabang Panaragan Jaya periode 2017-2019.....	45
4.2. Daftar Kolektabilitas Pembiayaan Ijarah Multijasa Bermasalah PT. BPRS Kota Bumi Kantor cabang Panaragan Jaya periode 2017-2019.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto-foto Penelitian
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan syariah adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah di Indonesia sekarang ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank terdiri dari Bank Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah non bank meliputi asuransi syariah, pasar modal syariah, pegadaian syariah, dan pensiun syariah, usaha syariah (*syirkah*), zakat, wakaf, BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*).¹

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 Nomor 12, “Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil”.²

Pembiayaan merupakan aktivitas dari lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana kepada nasabah berdasarkan prinsip syariah. Analisis pembiayaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi bank syariah dalam mengambil keputusan untuk menyetujui atau menolak

¹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2015), 1-4

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 106

permohonan pembiayaan dan acuan bagi bank syariah untukmeyakini kelayakan atas permohonan pembiayaan. Dalam realisasi pembiayaan bank selalu membutuhkan seorang *account officer* untuk menganalisis calon nasabah dalam melakukan suatu pembiayaan serta mengatasi pengajuan pembiayaan sehingga peran *account officer* sangat penting dalam perbankan syariah.

Account officer merupakan seorang pegawai atau karyawan dalam lembaga keuangan bank maupun non bank yang berada pada bagian pembina pembiayaan yang bertugas memproses calon nasabah (pembiayaan) atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi nasabah.³

Account Officer 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. di pihak lain, ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik untuk nasabah. Oleh karena itu, seorang *account officer* harus mampu mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut.

Pada dasarnya seorang *account officer* merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, oleh karena itu seorang *account officer* harus memiliki kecakapan menjual (*salesmanship*) yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan. Disamping itu peranan dan fungsi seorang *account officer* adalah mengelola *account*, mengelola produk,

³Binti Nur Aisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), 35

mengelola pinjaman (*loan*), mengelola penjualan, mengelola *profitability*,⁴ dan melakukan pemantauan atas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah tersebut memenuhi komite atas pembiayaannya.

Sistem kerja *account officer* memiliki peranan sangat penting, karena peranannya dalam menghubungkan lembaga keuangan dengan nasabahnya. Tugas *account officer* dimulai dari mencari, menilai, mengevaluasi, selanjutnya mengusulkan proposal pembiayaan nasabah, dan harus tetap membina nasabahnya agar mampu mengembalikan dana yang telah dipinjam kepada lembaga keuangan. *account officer* seperti konsultan bagi lembaga keuangan. Maka sebagai ujung tombak lembaga keuangan, *account officer* harus memiliki integritas yang tinggi kepada lembaga keuangan, tidak memberikan rekomendasi pembiayaan yang tidak sesuai kepada nasabah yang mengakibatkan resiko bagi lembaga keuangan.

Account officer pada setiap perusahaan mempunyai sistem kerja tersendiri, termasuk di PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya, tulang bawang barat. Sistem kerja di PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat tidak akan berjalan dengan maksimal apabila para karyawannya yaitu *accountofficer* yang tidak memiliki kemampuan yang memadai, maka akan mempengaruhi sistem kerja yang telah ditetapkan oleh lembaga keuangan syariah, karena para petugas *account officer* berperan sangat penting dalam meningkatkan produktivitas pendapatan BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat. Dengan adanya *account*

⁴Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer Edisi 3*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2004), 10

officer yang berkualitas hal ini akan memberikan dampak positif terhadap bank. Begitu pun sebaliknya, jika bank yang memiliki *account officer* yang kualitasnya di bawah standar akan mempengaruhi tingkat pembiayaan bermasalah yang meningkat, sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi bank.

Berdasarkan hasil penelitian di PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat yang beralamat Jl. Brawijaya, Kecamatan Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat. Menurut Bapak Jajang Sutisna selaku Kepala Cabang Pada PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat mengatakan bahwa analisis pembiayaan dilakukan oleh PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat menetapkan kebijakan dalam pemberian pembiayaan antara lain menetapkan standar untuk menerima atau menolaknya analisa pembiayaan yaitu untuk menentukan siapa yang berhak menerima pembiayaan yang telah memenuhi syarat 5C, bagaimana karakter nasabah (*character*), kapasitas melunasi pembiayaan (*capacity*), kemampuan modal yang dimiliki nasabah (*capital*), jaminan yang dimiliki nasabah untuk menanggung resiko pembiayaan (*collateral*), dan kondisi ekonomi saat ini yang mempengaruhi usaha nasabah (*condition of economic*).⁵

Menurut M. Syam Surya Nurahman selaku *Account Officer* PT. BPRS Kota Bumi KC. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat mengatakan bahwa produk pembiayaan yang mendominasi di Bank tersebut adalah pembiayaan

⁵Wawancara dengan Bapak Jajang Sutisna selaku Kepala Cabang PT. BPRS Kota bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat pada Tanggal 29 Oktober 2019

Ijarah Multijasa, hal ini disebabkan karena pembiayaan *Ijarah Multijasa* ini bersifat konsumtif, dan pembiayaan ini sering digunakan untuk pembiayaan sertifikasi oleh nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan CPNS. Selain itu pembiayaan ini juga dapat di peroleh calon nasabah Non PNS. Pembiayaan ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan jasa, pendidikan, pelayanan kesehatan dan ibadah umroh.⁶

Seiring dengan perkembangannya yang pesat tidak bisa dipungkiri PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat, selalu berhadapandengan adanyapembiayaan bermasalah yang selalu meningkat setiaptahunnya. Pembiayaan bermasalah muncul sebagai akibat adanya risiko yang melekat pada hampir keseluruhan aktivitas bank. Risiko dalam hal ini merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan (*anticipated*) maupun yang tidak bisa diperkirakan (*unanticipated*) yang akan berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan. Dimana risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan.⁷

Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu risiko yang pasti dihadapi oleh setiap lembaga keuangan karena risiko ini sering juga disebut dengan risiko kredit. Begitu juga dengan PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat. Hal ini dapat dilihat dari data anggota pembiayaan dari tahun 2017 sampai dengan 2019 sebagai berikut berdasarkan kolektibilitas.

⁶Wawancara dengan Bapak M. Syam Surya Nurahman selaku Account Officer PT. BPRS Kota bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat pada Tanggal 29 Oktober 2019.

⁷Adiwarman A Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 255.

Tabel 1.1
Data Anggota Pembiayaan PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya,
Tulang Bawang Barat pada tahun 2017 sampai dengan 2019
berdasarkan kolektibilitas.

No	Tahun	Jumlah Nasabah Bermasalah	Jumlah
1	2017	12	310, 740, 333
2	2018	21	450, 651, 936
3	2019	18	437, 550, 779

Berdasarkan data di atas dapat menunjukkan bahwa pembiayaan bermasalah pada produk ijarah multijasa cenderung mengalami naik turun. Pada tahun 2017 jumlah pembiayaan bermasalah Rp 310.740.333,- dengan jumlah nasabah 12 nasabah dengan NPF 2,2% sedangkan pada tahun 2018 mengalami kenaikan jumlah pembiayaan bermasalah yaitu menjadi Rp 450.651.936,- dengan jumlah nasabah 21 nasabah dengan NPF 2,8% dan untuk tahun 2019 mengalami penurunan jumlah pembiayaan bermasalah menjadi Rp 437.550.779,- dengan jumlah nasabah 18 dengan NPF 2,2 %. Hal ini disebabkan karena nasabah pensiun, atau berhenti, penyalahgunaan SMS Banking, manipulasi data berupa pemalsuan tandatangan persetujuan suami istri, peminjaman ATM, dan buku tabungan yang menjadi barang jaminan, nasabah mengganti buku rekening atau PIN ATM sehingga tidak ada jaminan yang bisa di eksekusi.

Adanya pembiayaan Non Performing Financing (NPF) yang muncul dalam arus pembiayaan di PT. BPRS Kotabumi, maka diperlukan pencegahan untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah tersebut dan melakukan penyelesaian sesegera mungkin ketika terjadinya pembiayaan

bermasalah. Jika persentase pembiayaan bermasalah terus meningkat maka akan mempengaruhi tingkat kesehatan PT. BPRS Kotabumi.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mempertimbangkan untuk meneliti, membahas, dan membuat skripsi dengan judul: “Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat).

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana upaya *Account Officer* dalam melakukan optimalisasi pembiayaan bermasalah pada produk *Ijarah Multijasa* ?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya *Account Officer* dalam melakukan optimalisasi pembiayaan bermasalah pada produk ijarah multijasa di PT. BPRS Kota Bumi KCP Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat”.

2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini yang bisa diambil adalah:

- a. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangsih pemikiran yang dapa tmemperkaya informasi dalam rangka meningkatkan pemikiran mengenai upaya *Account*

Officer dalam melakukan optimalisasi pembiayaan bermasalah pada produk *Ijarah Multijasa*.

- b. Secara praktisi, bagi karyawan hasil penelitian ini dapat diharapkan bermanfaat sebagai acuan bagi lembaga keuangan lain, agar dalam mengambil keputusan pembiayaan selalu dengan prinsip kehati-hatian. Khususnya bagi PT. BPRS Kota Bumi KCP Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat agar dalam menangani pembiayaan bermasalah, harus menggunakan strategi yang sesuai dengan kondisi masyarakat sekitar, sehingga pihak bank dapat menentukan upaya terbaik terhadap pembiayaan bermasalah.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Muflikhatul Islamiyah dengan judul “*Peran Account Officer dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS GALA MITRA ABADI Grobogan*”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penanganan terhadap pembiayaan bermasalah atau di duga akan menjadi pembiayaan bermasalah harus dilakukan secara dini dan sesegera mungkin. Penyelamatan pembiayaan bermasalah dapat ditempuh melalui beberapa cara sebelum dilakukannya penyelesaian melalui lembaga yang bersifat yudisial yaitu, *rescheduling*, *reconditioning*, eksekusi, dan *Write Off*.⁸ Adapun persamaan dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang Account Officer. Akan tetapi berbeda dalam fokus kajian dan tujuan

⁸Muflikhatul Islamiyah, *Peran Account Officer dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Groboga*, (Semarang: UIN Walisongo, 2016).

penelitiannya. Penelitian ini lebih terfokus pada upaya Account Officer dalam melakukan optimalisasi pembiayaan bermasalah.

Penelitian yang dilakukan oleh Lela Oktaviana dengan judul *“Peranan Account Officer dalam Menarik Minat Masyarakat Jatimulyo Menjadi Nasabah Lending PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo”*. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu keterangan dan bukan berupa perhitungan atau angka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peranan *Account Officer* dalam menarik minat masyarakat Jatimulyo menjadi nasabah lending PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo adalah khususnya musyarakah meliputi empat cara yaitu pertama, menerapkan prinsip *know your costumer*, kedua yaitu pemasaran produk pembiayaan kepada calon nasabah, dan ketiga yaitu *account officer* menerapkan prinsip bahwa *account officer* selalu menjaga hubungan baik dengan calon nasabah maupun nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi, menggunakan gaya bahasa maupun nasabah lama.⁹ Adapun persamaan dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang Account Officer. Akan tetapi berbeda dalam fokus kajian dan tujuan penelitiannya. Penelitian ini lebih terfokus pada upaya Account Officer dalam melakukan optimalisasi pembiayaan bermasalah.

Penelitian yang dilakukan oleh Like Mawarni dengan judul *“Efektifitas Penanganan Pembiayaan Bermasalah Produk Griya IB Hasanah dengan Menggunakan Akad Murabahah pada Bank BNI Syariah*

⁹Lela Oktaviana, *Peranan Account Officer dalam Menarik Minat Masyarakat Jatimulyo Menjadi Nasabah Lending PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo*, (Metro: IAIN METRO, 2019).

KC Tanjung Karang”. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan dalam penanganan pembiayaan bermasalah, Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang mempunyai beberapa alternatif yaitu, penagihan intensif, melakukan penyelamatan dengan R3 yaitu *rescheduling*, *restructuring*, dan *reconditioning*, serta penjualan jaminan/agunan.¹⁰

¹⁰Like Mawarni, *Efektifitas Penanganan Pembiayaan Bermasalah Produk Griya IB Hasanah dengan Menggunakan Akad Murabahah pada Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang*, (Metro: IAIN Metro, 2019).

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Account Officer*

1. *Pengertian Account Officer*

Menurut Veithzal Rivai *Account Officer* merupakan unit yang bertanggung jawab dalam memasarkan produk dan jasa bank, menganalisis data yang diterima dari calon debitur, dan selanjutnya mengajukan usul untuk diterima atau ditolaknya permohonan pembiayaan, serta membina hubungan bisnis yang saling menguntungkan dengan nasabah.¹

Muhammad menyebutkan *Account Officer* orang yang bertugas memproses calon nasabah (pembiayaan) atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi nasabah selanjutnya membina nasabah (pembiayaan) tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya. Juga menyelesaikan kasus atau masalah nasabah (pembiayaan) yang mungkin terjadi. Dengan demikian jauh hari sebelum menjadi nasabah (pembiayaan) perlu dilakukan penanggulangan kemungkinan terjadi masalah, sehingga sejauh mungkin dihindari dengan cara *prevent*.²

¹Veithzal Rivai, *Islamic Financial Manajement Teori, Konsep, Dan Aplikasi Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, Dan Mahasiswa*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), 585

²Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), 33

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.³

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.

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. *Account Officer* merupakan bagian dari petugas pembiayaan yang terdapat pada perbankan syariah. Paling sedikit ada empat kelompok petugas yang menjalankan aktivitas pembiayaan, mulai dari yang menawarkan produk sampai yang melakukan penanganan pembiayaan macet. Petugas-petugas itu adalah: ⁴

³ Jusuf, Jopie, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), 8

⁴ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), 33-34

- a. *Account Officer* yang bertugas memproses calon nasabah pembiayaan sehingga menjadi nasabah pembiayaan. *Account Officer* membina nasabah (pembiayaan tersebut) agar memenuhi kesanggupan terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya.
- b. Bagian support pembiayaan, bersama dengan *Account Officer* mengadakan penilaian pemohon pembiayaan sehingga memenuhi kriteria dan persyaratannya. *Account Officer* dalam memproses calon nasabah (pembiayaan) dalam kelayakannya, sedangkan bagian support pembiayaan dalam segi keabsahannya, seperti kebenaran impiran, usaha maupun penggunaan pembiayaan, taksasi jaminan dan keabsahan jaminan.
- c. Bagian administrasi pembiayaan, di dalam proses pembiayaan terdapat administrasi yang ditangani oleh *Account Officer* maupun bagian support pembiayaan. Di samping itu setelah pemohon menjadi nasabah mulai dari pencairan dananya sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran debitor akan ditangani bagian administrasi pembiayaan.
- d. Bagian pengawasan pembiayaan, bagian ini bertugas untuk *memantau* pembiayaan antara lain membuat surat-surat peringatan kepada nasabah penagihan-penagihan. Disamping itu juga mengadministrasikan jaminan ataupun mengurus file nasabah.

Berdasarkan uraian di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa *Account Officer* adalah petugas dalam perbankan syariah yang memiliki

peran penting dalam memasarkan produk, mencari nasabah serta mengidentifikasi dengan menggunakan prinsip 5C guna mempertimbangkan apakah calon nasabah itu layak atau tidak untuk mendapatkan pembiayaan.

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 peranana dalah 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 daripola-pola pergaulan 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.⁵ Pada dasarnya, peran seorang *Account Officer* adalah sebagai berikut⁶:

⁵Soerjono Soekamto, *Sociologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), 212.

⁶Jusuf Jopie, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), 8-9.

1) 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.

2) Mengelola Produk

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

3) Mengelola kredit

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

4) Mengelola penjualan

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

5) 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*

Di dalam melaksanakan tugasnya, *Account Officer* memiliki dua fungsi, diantaranya:

- 1) *Account Officer* merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah 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 menghadapi persaingan pada situasi perbankan saat ini.

B. Pembiayaan Bermasalah

1. Pengertian Pembiayaan

Istilah pembiayaan pada intinya berarti *I Believe, I Trust*, yaitu saya percaya atau saya menaruh kepercayaan. Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan (*trust*), berarti lembaga pembiayaan selaku *Shahibul Maal* menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Dana tersebut harus digunakan

dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas, dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.⁷

Pembiayaan dalam perbankan syariah atau istilah teknisnya aktiva produktif, menurut ketentuan Bank Indonesia adalah penanaman dana Bank Syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, putang, qard, surat berharga syariah, penempatan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kontijensi pada rekening administratif serta Sertifikat Wadiah Bank Indonesia.⁸

Dilihat dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah suatu kepercayaan yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk peyediaan dana atau yang dipersamakan dengan itu sesuai perjanjian tertentu yang disepakati keduanya dalam jangka waktu tertentu dengan bagi hasil, dimana penyedia dana berupa transaksi bagi hasil, sewa-menyewa, sewa beli, jual beli, pinjam meminjam dan sewa menyewa jasa

2. Analisa Pembiayaan

Analisis pembiayaan dilakukan oleh *Account Officer* dari suatu lembaga keuangan yang level jabatannya adalah level seksi atau bagian, atau bahkan dapat pula *Committe* (tim) yang ditugaskan untuk

⁷Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep Dan Aplikasi: Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi Dan Mahasiswa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 3

⁸Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014), 302

menganalisis permohonan pembiayaan.⁹ Analisa pembiayaan merupakan suatu analisis yang dilakukan oleh perbankan syariah untuk menilai suatu permohonan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah. Dengan melakukan analisa permohonan pembiayaan, perbankan syariah diharapkan mampu memilih pembiayaan yang layak serta menghindari terjadinya pembiayaan bermasalah dikemudian hari. Analisis dasar yang biasanya dilakukan perbankan syariah sebelum memutuskan permohonan pembiayaan adalah prinsip 5 C, yaitu:

1) *Character*

Menggambarkan watak dan kepribadian calon nasabah. Bank perlu melakukan analisis terhadap karakter calon nasabah dengan tujuan untuk mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar kembali pembiayaan yang telah diterima hingga lunas. Bank ingin mengetahui bahwa nasabah mempunyai karakter yang baik, jujur, dan mempunyai komitmen terhadap pembayaran kembali pembiayaannya. Cara yang dilakukan ialah dengan melihat *BI checking* dan mencari informasi dari pihak lain.

2) *Capacity*

Analisis terhadap *capacity* ini ditujukan untuk mengetahui kemampuan keuangan dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayaan. Beberapa cara yang dilakukan yaitu: survei

⁹Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep Dan Aplikasi: Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi Dan Mahasiswa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 345

lokasi usaha, melihat laporan keuangan, memeriksa slip gaji dan rekening tabungan.

3) *Capital*

Modal yang perlu disertakan dalam objek pembiayaan perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam. Modal merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Cara yang ditempuh untuk mengetahui capital antara lain: laporan keuangan calon nasabah dan uang muka.

4) *Collateral*

Agunan merupakan sumber pembayaran yang kedua. dalam analisis agunan, faktor yang sangat penting dan harus diperhatikan adalah penjualan dari agunan yang penting dan harus diserahkan kepada perbankan syariah. Secara terperinci penimbang atas agunan dikenal dengan istilah *MAST* (*marketability*: mudah diperjualbelikan. *Ascertainability of Value*: standar harga yang pasti, *Stability of Value*: harga stabil, dan *Transferability*: mudah dipindahkan)

5) *Condition of Economy*

Merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian. Bank perlu mempertimbangkan sektor usaha calon nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi. Perbankan syariah perlu melakukan analisis dampak ekonomi terhadap calon nasabah di masa yang akan

datang, untuk mengetahui pengaruh kondisi ekonomi terhadap usaha calon nasabah. Perbankan syariah tidak terlalu fokus terhadap analisis ini dalam pemberian pembiayaan konsumsi. Analisis yang dilakukan adalah analisis terhadap perubahan kebijakan¹⁰.

3. Kualitas Pembiayaan

Kualitas pembiayaan pada perbankan syariah hakikatnya dinilai dari kondisi dan kepatuhan seorang debitur dalam memenuhi kewajibannya untuk mematuhi akad yang telah disepakati, seperti: waktu membayar angsuran, kewajiban untuk membayar bagi hasil keuntungan bank dan pelunasan pokok pembiayaan. Penggolongan kualitas pembiayaan pada umumnya terdiri atas: ¹¹

1) Pembiayaan lancar

Pembiayaan yang digolongkan lancar apabila kriteria sebagai berikut:

- a) Pembayaran angsuran pokok/atau bagi hasil tepat waktu.
- b) Memiliki mutasi rekening yang aktif
- c) Bagian dari pembiayaan yang diajamin dengan agunan tunai.

2) Perhatian khusus

Pembiayaan yang tergolong ke dalam pembiayaan dalam perhatian khusus apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

¹⁰Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 120-126.

¹¹Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management: Teori, Konsep Dan Aplikasi: Panduan Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi Dan Mahasiswa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 742-749.

- a) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bagi hasil yang belum melampaui 90 hari.
 - b) Kadang-kadang terjadi cerukan.
 - c) Mutasi rekening relatif aktif.
 - d) Jarang terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan.
 - e) Didukung oleh pinjaman baru
- 3) Kurang lancar

Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan kurang lancar apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bagi hasil yang telah melampaui 90 hari.
 - b) Sering terjadi cerukan.
 - c) Frekuensi mutasi rekening relatif rendah.
 - d) Terjadinya pelanggaran terhadap kontrak yang diperajikan lebih dari 90 hari.
 - e) Tejadinya indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur.
 - f) Dokumen pinjaman yang lemah
- 4) Diragukan

Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan diragukan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Terdapat tunggakan angsuran pokok dan/atau bagi hasil yang telah melampaui 180 hari.
- b) Terjadinya cerukan yang bersifat permanen.

- c) Terjadinya wanprestasi lebih dari 180 hari.
- d) Terjadinya kapitalisasi bunga.
- e) Dokumen hukum yang lemah baik untuk perjanjian pembiayaan maupun pengikat jaminan.

5) Macet

Pembiayaan yang digolongkan ke dalam pembiayaan diragukan apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Terjadinya tunggakan angsuran pokok dan/atau bagi hasil yang telah melampaui 270 hari.
- b) Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru.
- c) Dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar.

Berdasarkan lima kategori pembiayaan tersebut dapat diklasifikasikan bahwa pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang kualitasnya tergolong ke dalam golongan kurang lancar, diragukan dan macet.¹²

4. Faktor Terjadinya Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah menjadi musuh nomor satu di dalam sebuah lembaga keuangan syariah, keberadaan mempengaruhi rentabilitas usaha dan menurunkan tingkat kualitas aktiva produktif.

¹²Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, (Jakarta: sinar grafika, 2012), 66.

Secara umum kendala pembiayaan disebabkan oleh faktor-faktor intern dan ekstern:¹³

a. Faktor Intern Bank

- 1) Kurang tepatnya analisis yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu pembiayaan. Misalnya pembiayaan diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan, sehingga nasabah tidak mampu membayar angsuran yang melebihi kemampuan.
- 2) Adanya kolusi antara pejabat bank yang menangani pembiayaan dan nasabah, sehingga bank memutuskan pembiayaan yang tidak seharusnya diberikan.
- 3) Keterbatasan pengetahuan pejabat bank terhadap jenis usaha debitur, sehingga tidak dapat melakukan analisis dengan tepat dan akurat.
- 4) Campur tangan terlalu besar dari pihak terkait, misalnya komisaris, direktur bank sehingga petugas tidak independen dalam memutuskan pembiayaan.
- 5) Kelemahan dalam melakukan pembinaan dan monitoring pembiayaan debitur.

b. Faktor Ekstern Bank

- 1) Unsur kesengajaan yang dilakukan oleh nasabah.

¹³Ismail, Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi, (Jakarta: Kencana, 2010), 125.

- 2) Nasabah sengaja untuk tidak melakukan pembayaran angsuran kepada bank, karena nasabah tidak memiliki kemauan dalam memenuhi kewajiban.
- 3) Debitur melakukan ekspansi terlalu besar, sehingga dana yang dibutuhkan terlalu besar. Hal ini akan memiliki dampak terhadap keuangan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan modal kerja.
- 4) Penyelewengan yang dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan dana pembiayaan tersebut tidak sesuai dengan tujuan pembiayaan.
- 5) Unsur ketidaksengajaan yang dilakukan oleh nasabah.
- 6) Debitur mau melaksanakan kewajiban sesuai dengan perjanjian, akan tetapi kemampuan perusahaan sangat terbatas, sehingga tidak dapat membayar angsuran.
- 7) Perusahaannya tidak dapat bersaing dengan pasar, sehingga volume penjualan menurun dan perusahaan rugi.
- 8) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah yang berdampak pada usaha debitur.
- 9) Bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian debitur.

C. Pembiayaan Ijarah Multijasa

1. Pengertian Pembiayaan Ijarah Multijasa

Pembiayaan Ijarah Multijasa pada prinsipnya sama dengan ijarah, hanya saja dalam Ijarah Multijasa menyewakan jasa yang bersifat

konsumsi seperti keperluan biaya pendidikan, biaya kesehatan dan lainnya.¹⁴

Ijarah Multijasa sering digunakan untuk pembiayaan sertifikasi oleh nasabah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan CPNS untuk biaya pendidikan. Antusias dari nasabah akan pembiayaan untuk sertifikasi ini sangatlah besar. Adapun untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan jasa, seperti: pendidikan, pelayanan kesehatan dan ibadah umrah maka Lembaga Keuangan Syariah memiliki produk yaitu Pembiayaan Multijasa. Pembiayaan multijasa dalam Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan salah satu pembiayaan yang sangat penting, hal ini terkait dengan fungsi dari ekonomi syariah adalah menggerakkan sektor riil yang ada di masyarakat.¹⁵

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dipahami bahwa pembiayaan ijarah multijasa merupakan pembiayaan dalam bentuk jasa dengan menggunakan akad sewa menyewa dengan mengambil manfaat sesuatu dari orang lain dengan membayar sesuatu dengan perjanjian yang telah ditentukan.

2. Rukun dan Syarat Akad Ijarah Multijasa

a. Rukun Ijarah

Umumnya dalam kitab fiqih disebutkan rukun ijarah adalah Mu'jir dan mustajir, yaitu orang yang melakukan akad sewa-

¹⁴Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2014), 275-276.

¹⁵Wawancara langsung dengan Bapak Jajang Sutisna selaku Kepala Cabang PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat pada tanggal 29 Oktober 2019.

menyewa atau upah-mengupah. Mu'jir adalah yang memberikan upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu, diisyaratkan pada Mu'jir dan Musta'jir adalah baligh, berakal, cakap melakukan tasharruf (mengalihkan harta), dan saling meridhai.¹⁶

b. Syarat ijarah

Sedangkan yang menjadi syarat ijarah adalah:

- 1) Shigat ijarah, yaitu ijab dan qabul
- 2) Pihak-pihak yang berakad (berkontrak)
- 3) Ketentuan objek ijarah adalah manfaat dari penggunaan barang dan jasa
- 4) Manfaat barang harus bisa dinilai dan dapat dilaksanakan dalam kontrak
- 5) Pemenuhan manfaat harus bersifat diberpolehkan
- 6) Kesanggupan memenuhi manfaat harus nyata dan sesuai dengan syariah
- 7) Manfaat harus dikenali secara fisik sedemikian rupa untuk menghilangkan ketidaktahuan (jahalah) yang akan mengakibatkan sengketa
- 8) Spesifikasi manfaat harus dinyatakan dengan jelas termasuk jangka waktunya. Bisa juga dikenali dengan spesifikasi atau identifikasi fisik

¹⁶Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Grafika, 2014), 117.

- 9) Sewa adalah sesuatu yang dijanjikan dan dibayarkan nasabah kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sebagai pembayaran manfaat.
- 10) Pembayaran sewa boleh dalam bentuk jasa (manfaat lain) dari jenis yang sama dengan objek kontrak
- 11) Kelenturan (flexibility) dalam menentukan sewa dapat diwujudkan dalam menentukan dalam ukuran waktu, tempat, dan jarak.¹⁷

3. Landasan Hukum Ijarah Multijasa

Landasan hukum ijarah dalam operasional adalah:

a. Al-Qur'an

Firman Allah Qs Al-Qasas ayat 26-27

قَالَتْ إِحْدُهُمَا يَا بَتِ اسْتَأْجِرْهُ لَئِنْ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ - ٢٦
 قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ أُنكِحَكَ إِحْدَى ابْنَتَيَّ هَاتَيْنِ عَلَى أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمَنِي حَبَّ حَبَّ
 فَإِنْ أَتَمَمْتَ عَشْرًا فَمِنْ عِنْدِكَ وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَسْأَلَكَ عَلَيْكَ سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ
 اللَّهُ مِنَ الصَّالِحِينَ - ٢٧

Artinya: 26. Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Ya Bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.

27. Berkatalah Dia (Syu'aib): “Sesungguhnya aku bermaksud menikahkan kamu dengan salah seorang dari kedua anakku ini, atas dasar bahwa kamu bekerja denganku delapan tahun dan jika kamu cukupkan sepuluh tahun Maka itu adalah (suatu kebaikan) dari kamu, Maka aku tidak hendak memberati kamu dan

¹⁷Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2016).

*kamu insyaaallah akan mendapatiku termasuk orang-orang baik”.*¹⁸

Tafsirnya ialah Allah Swt. Berfirman, Rupanya orang tua itu tidak mempunyai anak laki-laki dan tidak pula memiliki pembantu. Oleh sebab itu, yang mengurus semua urusan keluarga itu hanyalah kedua putrinya saja, sampai keduanya terpaksa mengembala kambing mereka, disamping mengurus rumah tangga. Terfikir oleh salah satu seorang putri itu untuk meminta tolong kepada Musa yang tampaknya amat baik sikap dan budi pekerti dan kuat tenaganya menjadi pembantu di rumah ini.

Putri itu mengusulkan kepada bapaknya agar mengangkat Musa sebagai pembantu mereka untuk mengembala kambing, mengambil air, dan sebagainya karena dia seorang yang jujur, dapat dipercaya dan kuat tenaganya. Usul itu berkenan di hati bapaknya, bahkan bukan hanya ingin mengangkatnya sebagai pembantu, malah ia hendak mengawinkan salah satu putrinya dengan Musa.

Dengan segera orang itu mengajak Musa berbincang. Dengan terus terang dia mengatakan keinginannya untuk mengawinkan Musa dengan salah seorang putrinya. Sebagai mahar perkawinan ini, Musa harus bekerja mengembala kambing selama delapan tahun, kalau Musa menyanggupi bekerja sepuluh tahun maka itu lebih baik.¹⁹

¹⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-ART, 2004), 388.

¹⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya (edisi yang disempurnakan) jilid VII*, (Jakarta: CV Penerbit Lentera Abadi, 2010), 284.

Dari ayat di atas dapat dipahami bahwa ayat tersebut dapat dijadikan landasan karena disetujui dan terdapat pada tafsir, yang menjelaskan boleh mempekerjakan seseorang atau menyewa jasa tetapi, haruslah memberi upah sepadan dengan apa yang telah mereka kerjakan, Qs. Al-Qasas (28); 26 sesuai penjelasan tafsirnya ayat ini menjelaskan tentang pekerja berhak mendapatkan upah atas pekerjaan yang telah diselesaikannya. Begitu juga sebaliknya, pemberi pekerjaan memiliki kewajiban untuk membayar upah kepada pekerjaan tersebut. Dari ayat di atas maka dapat disimpulkan bahwa jika melakukan sewa-menyewa atau jasa maka harus ada upah. Dan diawal perjanjian harus ada akad sebagai landasan serta jika melakukan, kerjasama haruslah jelas, jujur, dan tidak ada beban untuk kedua belah pihak.

- b. Sementara legalitas dari Al-Sunnah, ada beberapa riwayat yang menyatakan disyariatkannya ijarah, antara lain:

Hadis riwayat dari Ibnu Abbas radliyallahu ‘anhu:

وَعَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ (إِنَّ أَحَقَّ مَا أَخَذْتُمْ عَلَيْهِ حَقًّا كِتَابُ اللَّهِ) أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ

Dari Ibnu Abbas radliyallah ‘anhu bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: “Sesungguhnya yang paling berhak kamu ambil (terima) sebagai upah (jerih payah) adalah dari (mengajarkan) kitabullah,” diriwayatkan oleh Bukhari.

Asbabul wurud dari hadits yaitu Ibnu Abbas menceritakan, bahwa serombongan sahabat Rasulullah SAW bertemu dengan sebuah

sumber mata air yang di dalamnya ada binatang berbisa yang menyengat. Maka dihadapkan orang kepada mereka sumber mata air itu. Lalu mereka bertanya: adakah diantara kalian yang pandai memantera (mengobati). Sesungguhnya di mata air ada seorang yang di sengat binatang. Maka berangkatlah salah seorang sahabat itu. Lalu dia mengobati orang yang di sengat itu dengan membacakan surat Al- Fatihah, seberapa yang dia kehendaki. Maka sebagai upahnya dia membawa sesuatu pemberian untuk sahabat-sahabatnya. Tetapi mereka tidak suka dan berkata: “Apakah engkau mengambil upah dari membacakan kitabullah?” lalu Ibnu Abbas mengatakan bahwa atas kejadian itu Rasulullah SAW bersabda seperti hadits di atas.

Hadits ini menjadi alasan kebolehan mengobati penyakit dengan membaca Al-Fatihah dan ayat surat lainnya. Karena Al-Qur’an itu adalah obat (syifa) bagi manusia, bagi hati dan jasad mereka. Dan ini juga menjadi dalil tentang kebolehan mengambil upah dari membaca Al-Qur’an dan mengajarkannya.²⁰

c. Ketentuan fatwa DSN-MUI

Sebagaimana telah dinyatakan dalam fatwa tentang pembiayaan ijarah multijasa terdapat pada fatwa DSN-MUI No. 44/DSNMUI/VIII/2004 ketentuan dari pembiayaan ijarah multijasa adalah sebagai berikut:

²⁰Ibnu Hamzah Al Husaini Al Hanafi AD Damsyiqi, *Asbabul Wurud Latar Belakang Historis Timbulnya Hadits-Hadits Rasul* (Jakarta: Kalam Mulia, 2011), 44-45.

- 1) Pembiayaan ijarah multijasa hukumnya boleh (jaiz) dengan menggunakan akad ijarah (sewa-menyewa) atau kafalah
- 2) Dalam hal Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menggunakan akad ijarah, maka harus mengikuti semua ketentuan yang ada dalam fatwa ijarah
- 3) Dalam hal Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menggunakan akad kafalah, maka harus mengikuti semua ketentuan yang ada dalam fatwa kafalah
- 4) Dalam kedua pembiayaan multijasa tersebut, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dapat memperoleh imbalan jasa (ujrah) atau fee
- 5) Besarnya ujarah atau fee harus disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan dalam bentuk persentase.²¹

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI dan ketentuan PBI tersebut, pembiayaan ijarah multijasa diizinkan oleh bank syariah dengan prosedur sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan ijarah multijasa dituangkan dalam akad ijarah dengan objek manfaat atau suatu jasa
- 2) Bank diperkenankan memperoleh imbalan jasa atau *fee* atas jasa yang di berikan
- 3) Besarnya imbalan jasa atau *fee* disepakati diawal.²²

²¹Dewan Syariah Nasional MUI, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional MUI* (Jakarta: Erlangga, 2014), 260-261.

²²Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2014), 276.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung terjun ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.¹

Tujuan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, baik individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.² Maksud dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui secara lebih mendalam tentang Peran *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Produk Ijarah Multijasa.

2. Sifat Penelitian

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

¹ Lexy J, Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 26.

²Suryana, *Metodelogi Penelitian*, (Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), 14.

deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alami.³ Penelitian ini terfokus pada peran *Account Officer* dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Produk Ijarah Multijasa studi kasus pada PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya. Menganalisa seberapa besar peran account officer dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada produk ijarah multijasa.

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber atau asal mula diperolehnya data primer.⁴ Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dipercaya, dalam hal ini adalah subyek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.⁵

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah dua karyawan yaitu Bapak Jajang Sutisna sebagai Pimpinan Cabang PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jayadan Bapak M. Syam Surya Nurachman sebagai Account Officer PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jayaserta sepuluh

³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 6.

⁴ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 39.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 22.

anggotadari PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya. Anggota atau nasabah pada PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jayayang mana akan diambil 10 orang untuk dijadikan sampel pengumpulan data.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah segenap media yang mampu memberikan data-data yang dibutuhkan untuk subyek penelitian. Pada penelitian ini hasil dari sumber data skunder tersebut merupakan data kepustakaan.⁶

Untuk mendapatkan data kepustakaan maka digunakan sumber kepustakaan, yaitu buku-buku yang ada di perpustakaan seperti buku Bank Syariah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* karangan Muhammad, *Panduan Dasar Untuk Account Officer* karangan Jopie Jusuf, *Perbankan Syariah*.

Sebagai kelengkapan data sekunder, peneliti memperoleh data melalui dokumen-dokumen yang ada PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah artinya pertanyaan datang dari

⁶Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Depok; Rajagrafindo; 2013). 108.

pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁷

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada Pimpinan Cabang PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada sepuluh nasabah PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya yang menggunakan jasa lembaga keuangan non bank..

2. Dokumentasi

Penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi yaitu dokumen yang biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁸

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya arsip, surat tertulis yang disimpan sebagai bukti dipelakukan. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mencatat, menyalin, menggandakan data atau dokumentasi tertulis lainnya. Dokumentasi yang dilakukan penulis dengan menggunakan dokumen atau arsip yang berhubungan dengan judul penelitian, baik sejarah, visi misi, struktur, dan sebagainya.

Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini meliputi arsip-arsip dan sebagainya yang berkaitan dengan nasabah yang menggunakan jasa PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya. Selain itu

⁷Abdurrahman Fathoni, *Metedologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 105.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*(Bandung: Alfabeta, 2016), 240.

peneliti juga menggunakan literatur (buku-buku) yang membahas tentang Peran Account Officer.

D. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensinestasiannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang paling penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁹

Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisis kualitatif yaitu pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata tertulis, lisan, ataupun data lainnya. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, dokumentasi dan survei langsung di lapangan. Setelah dipelajari dan ditelaah, maka langkah selanjutnya memilih dan mengambil data-data mana saja yang diperlukan. Data-data yang telah dipilih kemudian dikategorisasikan hingga tersusun secara sistematis.

Setelah peneliti mendapatkan data yang diperlukan maka data akan diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.¹⁰

⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian* ., 248.

¹⁰Lexy J. Moleong., 248.

Maksud dari uraian di atas pengumpulan data berdasarkan fakta-fakta yang telah diteliti, dianalisis lalu dikumpulkan. Data yang ingin diteliti adalah tentang peran *account officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada produk Ijarah Multijasa. Dalam hal ini penelitian dilakukan di PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jayayang berada di Panaragan Jaya, Tulang Bawang Baratsehingga ditemukan pemahaman terhadap pemecahan permasalahan dari pertanyaan penelitian yang telah ditentukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

1. Sejarah PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

PT. BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Panaragan Tulang Bawang Barat merupakan cabang dari kantor pusat di Kotabumi Jl. Soekarno-Hatta No.181/45 Tanjung Harapan Kota Bumi Lampung Utara, merupakan bentuk Investasi penanaman modal oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam Bentuk Badan Usaha Milik Daerah dibidang jasa perbankan. BPRS Kotabumi Kantor Cabang Panaragan ini mulai beroperasi pada tanggal 29 November 2015 diresmikan oleh Gubernur Lampung yang pada saat itu dijabat oleh Drs. Syamsurya Ryacudu dengan modal sebesar Rp. 15.000.000.000,- (lima belas miliar rupiah) dari jumlah modal dasar tersebut.¹

Setelah 4 tahun beroperasi, PT. BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Panaragan Jaya semakin maju dan berkembang. Berdasarkan data yang ada bahwa perseroan berhasil menghimpun dana masyarakat dari berbagai kalangan masyarakat yang berada di Mesuji, Menggala, Tulang Bawang, Tulang Bawang Barat. Produk yang menjadi andalan untuk menghimpun dana adalah produk ijarah multijasa dan Deposito dengan bagi hasil yang sangat tinggi. Penandatanganan Prasasti Peresmian PT. BPRS Kota Bumi

¹Dokumentasi PT. BPRS Kota Bumi, JL. Soekarno Hatta No. 181/45 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara, 03 November 2020.

29 November 2015 dan diresmikan oleh Bupati Lampung Utara jjBapak H. Agung Ilmu Mangkunegara. Didampingi oleh pimpinan Bank Indonesia Bandar Lampung Bapak Dahlan.

2. Visi dan Misi PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

a. Visi

Menjadi Bank Syariah yang dapat berdaya saing secara berpartisipasi dalam membangun daerah untuk menuju kemakmuran dan kesejahteraan Umat.

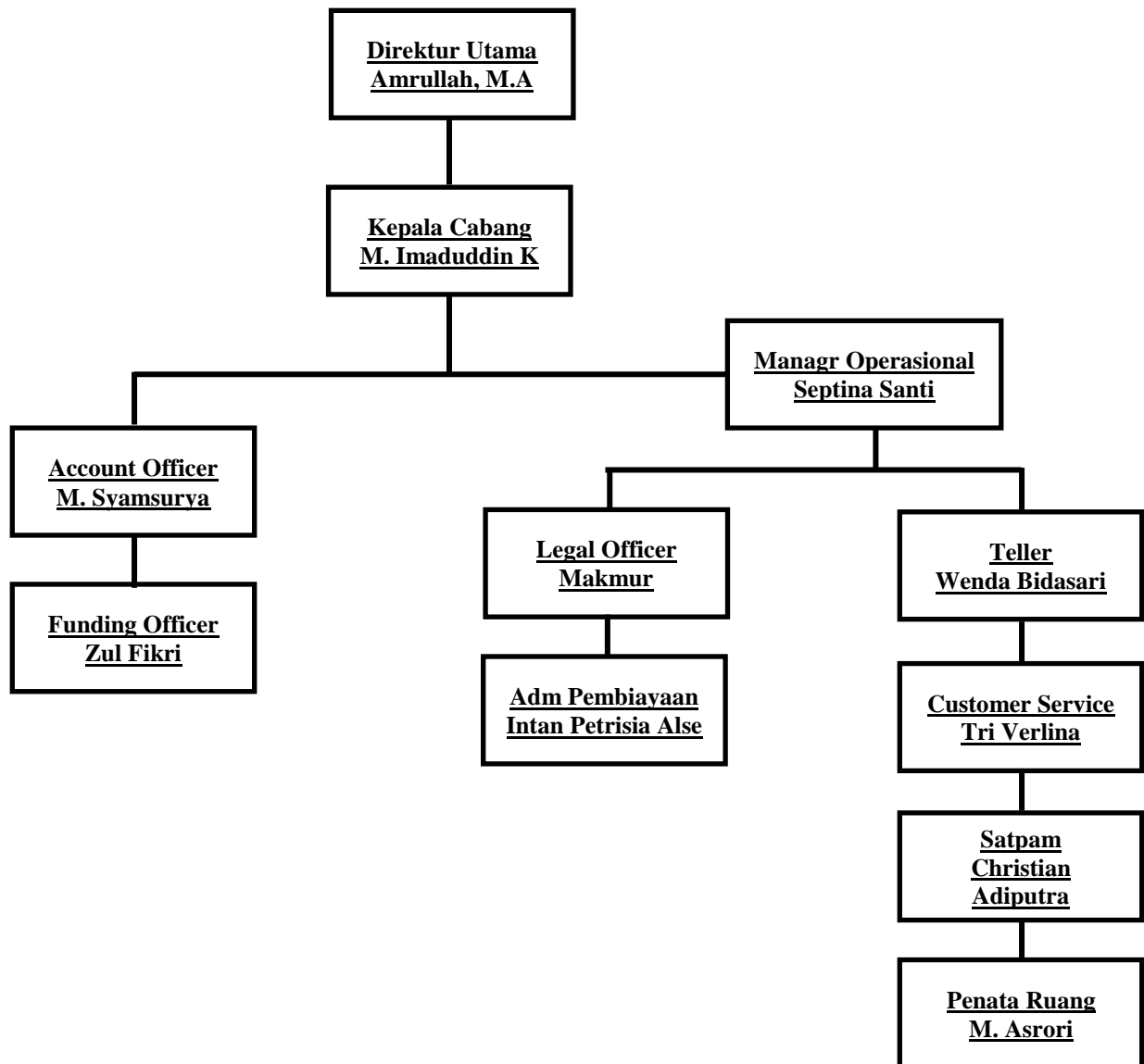
b. Misi

- 1) Berpartisipasi dalam membangun daerah, memberikan pelayanan dan jasa perbankan dengan prinsip-prinsip Syariah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Mengajak seluruh masyarakat untuk menghindari praktik pelepasan uang (rentenir).
- 3) Mengajak masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan (Ukhuwwah Islamiyah), meningkatkan taraf ekonomi serta mengajak mereka untuk bersama mengembangkan sistem ekonomi Islam untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.²

²Dokumentasi PT. BPRS Kota Bumi, JL. Soekarno Hatta No. 181/45 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara, 03 November 2020.

3. Struktur Organisasi PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya



4. Produk-produk Pembiayaan PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

a. Ijarah Multijasa

Pembiayaan Ijarah Multijasa adalah pembiayaan dimana bank memberikan pembiayaan kepada nasabah dalam memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pada prinsipnya sama dengan Ijarah, hanya saja dalam Ijarah Multijasa menyewakan jasa yang bersifat konsumsi seperti untuk keperluan biaya pendidikan, biaya kesehatan dan lain-lain. Dalam pembiayaan ijarah multijasa ini, bank dapat memperoleh imbalan ujarah/fee. Besarnya ujarah/fee harus disepakati diawal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan persentase. Pembiayaan ijarah multijasa diperuntukkan untuk biaya pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan kepariwisataan. Pembiayaan ini diberikan pada nasabah PNS dan CPNS.

b. Murabahah

Murabahah adalah pembiayaan pengadaan barang, merupakan pembiayaan dengan sistem jual beli barang. Bank Syariah Kota Bumi menjual barang yang sesuai dengan keinginan calon pembeli dengan harga yang telah disepakati bersama antara bank dengan nasabah.

c. Musyarakah

Pada prinsipnya sama dengan pembiayaan mudharabah hanya saja dalam pembiayaan Musyarakah modal bersama antara nasabah dan Bank Syariah Kota Bumi. Perhitungan bagi hasil yang di hitung dari keuntungan modal.

d. Mudharabah

Pembiayaan dengan sistem bagi hasil Bank Syariah Kota Bumi sebagai pemilik dana memberikan dana kepada nasabah untuk membuka usaha baru dengan modal 100% dari Bank Syariah Kotabumi. Pengelola usaha harus melaporkan usaha dan keuntungan dibagi sesuai dengan porsi (Nisbah) yang telah disepakati.³

B. Keberadaan Produk Ijarah Multijasa di PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Panaragan Jaya merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang ada di daerah Panaragan yang menyalurkan dananya untuk semua pembiayaan. pembiayaan yang paling banyak diminati oleh nasabah saat ini adalah pembiayaan ijarah multijasa, *.Ijarah Multijasa* adalah pembiayaan dimana bank memberikan pembiayaan kepada nasabah dalam memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pada prinsipnya sama dengan ijarah, hanya saja dalam ijarah multijasa menyewakan jasa yang bersifat konsumsi seperti untuk keperluan untuk biaya pendidikan, kesehatan, wisata rohani dan lain-lain.

Dalam pembiayaan ijarah multijasa ini, PT. BPRS Kota Bumi dapat memperoleh imbalan *ujrah/fee*. Besarnya *ujrah/fee* harus disepakati diawal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan presentase. Pembiayaan ijarah multijasa diperuntukan untuk biaya pendidikan, kesehatan, ketenaga kerjaan, dan kepariwisataan. Dari hasil observasi pembiayaan ini biasanya ditujukan

³Dokumentasi PT. BPRS Kota Bumi, JL. Soekarno Hatta No. 181/45 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara, 03 November 2020.

kepada PNS dan CPNS. Berikut adalah syarat dan skema dalam melakukan pembiayaan ijarah multijasa:

1. Pembiayaan pegawai terhadap Pegawai Negeri Sipil (CPNS dan PNS)
 - a. Pembiayaan Retail (SK Berkala)
 - 1) Calon nasabah pembiayaan retail adalah pegawai dari dinas/instansi/badan yang telah melakukan kerjasama dengan PT. BPRS Kota Bumi.
 - 2) Photocopy KTP Pemohon 2 lembar (Suami/istri) dan pas photo.
 - 3) Photocopy SK Berkala, SK Golongan, dan Ijazah Terakhir.
 - 4) Photocopy bukti sudah ada pinjaman pada bank lain.
 - 5) Slip dan daftar slip gaji terakhir (dilegalisir oleh bendahara).
 - 6) Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan, surat kuasa potongan gaji, rekomendasi dari atasan, persetujuan suami istri dan pernyataan keaslian berkas.
 - 7) Photocopy buku nikah, Kartu Keluarga, Karpeg, taspen, SK 80%, SK 100%, NPWP.
 - 8) NCR/Slip Gaji Suami/Istri, rekening koran/ mutasi tabungan pinjaman (Jika PNS), Foto Usaha atau kebun.
 - b. Pembiayaan Sertifikasi
 - 1) Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan secara lengkap dan benar.
 - 2) Photocopy KTP Pemohon 2 Lembar (Suami/Istri).

- 3) Pas photo terbaru pemohon dan suami/istri masing-masing 1 lembar.
- 4) Fotocopy jaminan ijazah terakhir, SK Berkala terakhir, SK Kenaikan Golongan, Sertifikat Pendidik, Buku tabungan dan Kartu ATM.
- 5) Fotocopy SK Menteri/Dirjen tentang penerima tunjangan profesi.
- 6) Slip dan daftar gaji terakhir (dilegalisir leh bendahara).
- 7) Photocopy buku nikah, Kartu Keluarga, Karpeg, taspen, SK 80%, SK 100%, NPWP.
- 8) SK Pembagian Tugas (Legalisir Kepala Sekolah).
- 9) NCR/Slip Gaji Suami/Istri, rekening koran/mutasi tabungan pinjaman sertifikasi (Jika PNS), Foto Usaha atau Kebun.⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M Imaduddin Kasim selaku kepala cabang PT. BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Panaragan Jaya bahwa Manager berperan dalam melakukan *controlling* serta pengawasan kepada nasabah pembiayaan. Dalam kenyataannya *account officer* juga mempunyai peran dalam melakukan beberapa pertimbangan untuk memberikan pembiayaan tersebut.⁵

Berdasarkan data yang di dapat dari hasil wawancara dengan Bapak M. Imaduddin Kasim selaku kepala cabang PT. BPRS Kota Bumi Kantor

⁴Dokumentasi PT. BPRS Kota Bumi, JL. Soekarno Hatta No. 181/45 Tanjung Harapan Kotabumi Lampung Utara, 03 November 2020.

⁵Wawancara dengan Kepala Cabang PT. BPRS Kota Bumi kantor cabang Panaragan Jaya M. Imaduddin Kasim Tanggal, 03 November 2020.

Cabang Panaragan Jaya, dapat dilihat hasil rekapitulasi kredibilitas bahwa PT. BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Panaragan Jaya mengalami pembiayaan bermasalah pada tahun 2017-2019 sebagai berikut:⁶

Tabel 4.1
Pembiayaan Ijarah Multijasa Bermasalah PT. BPRS Kota Bumi
Kantor cabang Panaragan Jaya periode 2017-2019

No	Tahun	Jumlah Nasabah Bermasalah	Jumlah
1	2017	12	310, 740, 333
2	2018	21	450, 651, 936
3	2019	18	437, 550, 779

Sumber: Dokumen Sekunder PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

Menurut data di atas, pembiayaan bermasalah yang dialami PT. BPRS Kota Bumi Kantor Cabang Panaragan Jaya berbeda setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jumlah nasabah bermasalah sebanyak 12 orang dengan jumlah 310.740.333, pada tahun 2018 jumlah nasabah bermasalah sebanyak 21 orang dengan jumlah 450. 651.936, dan pada tahun 2019 jumlah nasabah bermasalah sebanyak 18 orang dengan jumlah 437.550.779.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah nasabah bermasalah setiap tahunnya mengalami naik dan turun. Meskipun dari tahun 2017 ke 2018 naik cukup banyak tetapi pada tahun 2019 jumlah nasabah bermasalah dapat menurun meskipun belum signifikan. Namun demikian pihak bank harus memperketat lagi aturan agar jumlah nasabah bermasalah dapat di atasi.

⁶Wawancara dengan Kepala Cabang PT. BPRS Kota Bumi kantor cabang Panaragan Jaya M. Imaduddin Kasim Tanggal, 03 November 2020.

Tabel 4.2.
Daftar Kolektabilitas Pembiayaan Ijarah Multijasa
Bermasalah PT. BPRS Kota Bumi Kantor cabang Panaragan
Jaya periode 2017-2019

No	Tahun	Lancar	Kurang Lancar	Diragukan	Macet
1	2017	569	6	2	4
2	2018	697	7	8	6
3	2019	769	9	6	3

Sumber: Dokumen Sekunder PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya

Berdasarkan tabel tersebut peran *account officer* PT. BPRS Kota Bumi KC. Panaragan Jaya dikatakan sukses apabila dilihat dari kolom nasabah lancar karena tiap tahunnya meningkat. Pada tahun 2017 sebanyak 569 nasabah, tahun 2018 sebanyak 697 nasabah, dan tahun 2019 sebanyak 769 nasabah. Namun jika dilihat dari sisi lain pada kolom kurang lancar meningkat setiap tahunnya dan kolom diragukan dan macet mengalami naik turun. Jika keadaan ini tidak cepat diperbarui maka akan mempengaruhi kesehatan bank.

C. Optimalisasi Peran Account Officer di PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Produk Ijarah Multijasa

Pembiayaan yang diberikan nasabah tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan resiko yang dapat mengganggu operasional. Resiko tersebut berupa tidak kembalinya fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank. Namun pada kenyataannya fakta dilapangan seiring berjalannya waktu mengalami macet. Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya macet adalah faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Internal

Faktor internal disebabkan pihak perbankan itu sendiri. Artinya dalam menganalisis calon debitur terdapat kesalahan. Dalam pembiayaan pihak bank pasti ada kelemahan, terutama kelemahan dalam menganalisis prinsip pemberian pembiayaan seperti character terhadap calon nasabah yang nantinya pasti terjadi pembiayaan macet.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar bank. Faktor eksternal disebabkan oleh debitur atau nasabah. Faktor eksternal dapat terjadi dengan dua unsur, yaitu: adanya unsur sengaja atau unsur tidak sengaja.

Unsur sengaja yaitu dimana seorang nasabah pembiayaan multijasa sengaja tidak membayar angsuran atau kewajibannya kepada pihak bank. Adanya keperluan lain yang terjadi menyebabkan nasabah tidak membayar angsuran atau kewajiban kepada pihak bank. Sehingga dapat menyebabkan pembiayaan macet.

Unsur tidak sengaja yaitu disebabkan oleh nasabah yang mempunyai keinginan untuk membayar tetapi tidak mampu membayar. Contohnya seperti nasabah mengalami kecelakaan atau musibah bahkan meninggal dunia yang mengakibatkan perekonomian nasabah tersebut menurun dan menyebabkan tidak dapat membayar angsuran.

Penanggulangan pembiayaan macet adalah hal yang wajib dilakukan oleh lembaga keuangan. Bank atau lembaga keuangan umumnya mempunyai strategi tersendiri untuk mengatasi pembiayaan macet.

Berdasarkan fakta di lapangan PT. BPRS Kota Bumi Kcp. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat bahwa bank telah menerapkan bahwa penyelesaian pembiayaan macet sudah diterapkan. Namun harus lebih teliti lagi terutama pada analisis 5C yaitu *Character*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peran *account officer* dalam menganalisis permohonan pembiayaan yang dilakukan sebelum mencairkan pembiayaan sudah sesuai teori dimana pihak PT. BPRS Kota Bumi KC. Panaragan Jaya menganalisis dahulu calon nasabahnya. Analisis yang dilakukan menggunakan analisis 5C, yaitu *character* (melihat karakter nasabah itu sendiri), *capital* (melihat kemampuan nasabah untuk menjalankan usahanya, melihat permodalan, sumber modal, dan cara penggunaan modalnya), *capacity* (melihat kemampuan keuangan dalam memenuhi kewajibannya), *collateral* (melihat jaminan dari segi ekonomisnya), *condition of economy* (menganalisis kondisi ekonomi). Namun dalam menganalisis PT. BPRS Kota Bumi KC. Panaragan Jaya kurang optimal. Hal ini yang harus di tingkatkan lagi oleh pihak Bank, harus lebih berhati-hati lagi dalam memilih nasabah dan lebih teliti dalam memilih berkas yang telah masuk dalam bank.

Strategi *account officer* dalam mengoptimisasi pembiayaan bermasalah adalah dengan cara melakukan pengawasan atau monitoring. Kesulitan fisik yang dihadapi adalah jarak tempuh dan ketidakoperatifan nasabah kepada pihak bank.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penelitian maka penyusun memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. BPRS Kota Bumi, dalam memberikan pembiayaan hendaknya lebih memperhatikan sistematika pembiayaan Ijarah Multijasa yang telah menjadi acuan, sehingga memberikan hasil yang optimal untuk PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya dan mampu mengurangi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.
2. Kepada PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya hendaknya menambah secara kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia yang bertugas dilapangan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pembiayaan serta lebih menekankan pembiayaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fathoni, *Metedologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Adiwarman A Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014
- Binti Nur Aisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Kalimedia, 2015
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Tafsirnya edisi yang disempurnakan) jilid VII*, (Jakarta: CV Penerbit Lentera Abadi, 2010
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Jumanatul Ali-ART, 2004
- Dewan Syariah Nasional MUI, *Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional MUI*, Jakarta: Erlangga, 2014
- Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Grafika, 2014
- Ibnu Hamzah Al Husaini Al Hanafi AD Damsyiqi, *Asbabul Wurud Latar Belakang Historis Timbulnya Hadits-Hadits Rasul*, Jakarta: Kalam Mulia, 2011
- Imam Mustofa, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2016
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011
- Johanes Ibrahim, *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*, Bandung: CV, Utomo, 2004
- Jusuf, Jopie, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 1997
- Lela Oktaviana, *Peranan Account Officer dalam Menarik Minat Masyarakat Jatimulyo Menjadi Nasabah Lending PT. BPRS Metro Madani Kantor Cabang Jatimulyo*, Metro: IAIN METRO, 2019
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009

- Like Mawarni, *Efektifitas Penanganan Pembiayaan Bermasalah Produk Griya IB Hasanah dengan Menggunakan Akad Murabahah pada Bank BNI Syariah KC Tanjung Karang*, Metro: IAIN Metro, 2019
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015
- Muflikhatul Islamiyah, *Peran Account Officer dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Groboga*, Semarang: UIN Walisongo, 2016
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2014
- Soerjono Soekamto, *Sociologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2016
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk Dan Aspek-Aspek Hukumnya*, Jakarta: Kencana, 2014
- Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management Teori, Konsep, Dan Aplikasi Praktis Untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, Dan Mahasiswa*, Jakarta: Raja Grafindo, 2008



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296.

Nomor : 2745/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019 15 Oktober 2019
Lampiran :-
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Hermanita, M.M.
 2. Elfa Murdiana, M.Hum.
- di - Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Wahyu Saputra
NPM : 1502100142
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus Pada PT BPR Syariah Kotabumi KCP Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi 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 Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

OUTLINE

PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH MULTIJASA (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi Kc. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. *Account Officer*
 1. Pengertian *Account Officer*
 2. Peranan dan Fungsi *Account Officer*
- B. Pembiayaan Bermasalah
 1. Pengertian Pembiayaan
 2. Analisa Pembiayaan

3. Kualitas Pembiayaan
 4. Faktor-faktor Terjadinya Pembiayaan Bermasalah
- C. Pembiayaan Ijarah Multijasa
1. Pengertian Pembiayaan Ijarah Multijasa
 2. Rukun dan Syarat Akad Ijarah Multijasa
 3. Landasan Hukum Ijarah Multijasa

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya
 1. Sejarah PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya
 2. Visi dan Misi PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya
 3. Struktur Organisasi PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya
 4. Produk-produk Pembiayaan PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya
- B. Keberadaan Produk Ijarah Multijasa di PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya
- C. Optimalisasi Peran Account Officer di PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah pada Produk Ijarah Multijasa

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, 29 Juni 2020
Mahasiswa Ybs.



Wahyu Saputra
NPM. 1502100142

Mengetahui,

Pembimbing I



Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2 001

Pembimbing II



Elfa Mardiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH MULTIJASA (Studi kasus PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)

A. Wawancara (Interview)

1. Wawancara kepada kepala cabang di kantor PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya
 - a. Bagaimana peran manager terhadap pembiayaan bermasalah?
 - b. Siapa yang bertanggung jawab atas pembiayaan bermasalah serta yang memutuskan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah tersebut?
 - c. Berapakan jumlah nasabah bermasalah pada produk Ijarah Multijasa di PT. BPRS kotabumi Kc. Panaragan Jaya?
 - d. Berapa jumlah total nasabah pembiayaan Ijarah Multijasa di PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya?
2. Wawancara kepada Account Offer di PT. BPRS Kotabumi KC. Panaragan Jaya
 - a. Bagaimanakah upaya yang dilakukan dalam melakukan optimalisasi pada produk ijarah multijasa?
 - b. Apa saja faktor yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah produk ijarah multijasa?
 - c. Bagaimanakah manajemen strategi yang dilakukan PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya apabila jumlah pembiayaan bermasalah bertambah?
 - d. Bagaimana solusi dalam penerapan Strategi pembiayaan bermasalah ?
 - e. Siapa yang bertanggung jawab atas pembiayaan bermasalah serta yang memutuskan pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah tersebut?

B. Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya
2. Visi dan Misi PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya
3. Struktur Organisasi PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya
4. Produk-produk PT. BPRS Kotabumi Kc. Panaragan Jaya

Metro, 29 Juni 2020
Mahasiswa Ybs.



Wahyu Saputra
NPM. 1502100142

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Hermanita, SE.MM.
NIP. 19730220 199903 2 001



Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010



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

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

Nomor : 0678/In.28/D.1/TL.00/03/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Cabang PT. BPRS
Kotabumi KC. Panaragan Jaya
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0677/In.28/D.1/TL.01/03/2020, tanggal 11 Maret 2020 atas nama saudara:

Nama : **WAHYU SAPUTRA**
NPM : 1502100142
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. BPRS Kotabumi KC, Panaragan Jaya, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH MULTIJASA (STUDI KASUS PT. BPRS KOTA BUMI KC PANARAGAN JAYA)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Metro, 11 Maret 2020
Wakil Dekan I,

[Signature]
Dra. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



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

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

SURAT TUGAS

Nomor: 0677/In.28/D.1/TL.01/03/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : WAHYU SAPUTRA
NPM : 1502100142
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. BPRS Kotabumi KC. Panaragan Jaya, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MEMINIMALISIR PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PRODUK IJARAH MULTIJASA (STUDI KASUS PT. BPRS KOTA BUMI KC PANARAGAN JAYA)".
 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.

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 11 Maret 2020

Wakil Dekan I,



[Signature]
Drs. H.M. Saleh MA.
NIP 19650111 199303 1 001

Nomor : 546 /PT/BPRSKB/Dir/VII/2020
Lampiran : -

Kotabumi, 17 Juli 2020

Kepada Yth,
Kepala Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Tempat

Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Berdasarkan surat dari IAIN Metro No: 0678/In.28/D.1/TL.00/03/2020 tanggal 11 Maret 2020 perihal “ *Izin Research*”, An. Wahyu Saputra dengan judul Skripsi : “ Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus PT. BPRS Kotabumi (Perseroda) Kantor Cabang Tulang Bawang Barat) ”, maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian pada Perusahaan yang kami pimpin dengan syarat memberikan satu *hardcopy* skripsi yang bersangkutan kepada PT. BPRS Kotabumi.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Amriyah MA
Direktur Utama



Perbankan Syariah



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Saputra
NPM : 1502100142

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
Semester / TA : X / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12/2020 / 6		<p>- Lihat fokus penelitian Anda → pembalasan Juga keluar dari kerangka yg ada Anda fokus & Agne</p> <p>- Analisis Anda thz peran AO Malah Tidak Ada ↓ Anda punya memenuhi faktor penyebab Perubahan Bermane</p>	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

Wahyu Saputra
NPM. 1502100142



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Wahyu Saputra**
NPM : 1502100142

Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS**
Semester / TA : **X / 2020-2021**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	23/09/20	✓	<p>Pakai Teori anda u/ Menganalisis teori Optimalisasi perangsang, ↓ Lihat Teori dan NAB II, lalu paku u/ mengulangi & Analisis. Teori Sdh Optimalisasi Peran yg dibicarakan. ↓ Buktikan 14 Sdh Optimal</p>	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs.

Wahyu Saputra
NPM. 1502100142



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47295; website: www.syariah.metro.univ.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metro.univ.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Saputra
NPM : 1502100142

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : X / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	29 / 10 / 2020 u		<p>18 lunas 44 245 the keberada produk Coba Telesat Syurad Kembayu Andri Marasah Saru → sug Tenlah Pungy paraa td Tenlah Urgent</p> <p>- Anda Blm Menganalisis Sama Seliali → Andri Lampa Memasuki lagi Nawancara & data dari kolusi peneliti</p>	

Dosen Pembimbing II

Elfa Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs.

Wahyu Saputra
NPM. 1502100142



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Wahyu Saputra**
NPM : 1502100142

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
Semester / TA : XII / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	27 Januari 2021		<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki isi hasil analisis- Lihat kembali tentang variabel judul- perbaiki hasil penelitian- Jika pertanyaan penelitian cuma satu maka kesimpulan juga satu.	
2	Kamis 28 Januari 2021		Acc bab 4 & 5 untuk di munaqosahkan	

Dosen Pembimbing I

Hermanita, MM
NIP. 19730220 199903 2 001

Mahasiswa Ybs.

Wahyu Saputra
NPM. 1502100142



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Wahyu Saputra
NPM : 1502100142

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
Semester / TA : X / 2020-2021

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		L	Ada BAB V Lanjutan PO Pemb!	

Dosen Pembimbing II

Elia Murdiana, M.Hum
NIP. 19801206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs.

Wahyu Saputra
NPM. 1502100142



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A, Linggulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimil (0726) 47296,
Website: www.metroains.ac.id E-mail: iainmetro@metroains.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Wahyu Saputra
NPM : 1502100142
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Peran Account Officer dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah
Pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC
Pasaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score 21%*.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 05 Februari 2020
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah

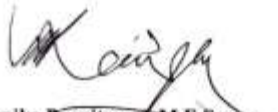

Reonika Puspitasari, M.E.Sy
NIP. 19920221 201801 2 001

FOTO PENELITIAN



Foto 1. Wawancara dengan Kepala Cabang BPRS Kotabumi KC Panaragan



Foto 2. Wawancara dengan AO BPRS Kotabumi KC Panaragan



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-105/ln.28/S/U.1/OT.01/01/2021**

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

Nama : WAHYU SAPUTRA
NPM : 1502100142
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2020 / 2021 dengan nomor anggota 1502100142

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dan 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, 28 Januari 2021
Kepala Perpustakaan

M. Mohandi Sudin, M.Pd
NIP. 9958073119810310013f



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Wahyu Saputra dilahirkan di Sari Bakti Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Tengah, pada tanggal 15 November 1996, anak pertama dari pasangan Bapak Warsito dengan Ibu Suherni.

Pendidikan yang peneliti tempuh dimulai dari TK XAVERIUS Bumi Dipasena Agung lulus pada tahun 2003, dan melanjutkan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Bumi Dipasena Agung selesai pada tahun 2009. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Seputih Banyak, selesai pada tahun 2012. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMA Negeri 1 Seputih Banyak, selesai pada tahun 2015. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.