

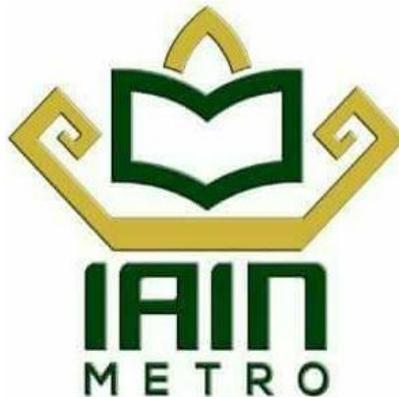
TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN NASABAH MIKRO iB (*ACCOUNT MAINTENANCE*) DALAM MENJAGA KUALITAS PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KCP METRO

Oleh :

YUYUN ANDRIANI

NPM : 14123658



**Program Studi : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1438 H / 2017 M**

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN NASABAH MIKRO iB (*ACCOUNT
MAINTENANCE*) DALAM MENJAGA KUALITAS PEMBIAYAAN DI BRI
SYARIAH KCP METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Ahlimadya (A.Md)

Oleh :

YUYUN ANDRIANI

NPM. 14123658

Dosen Pembimbing : Dr.Hj. Tobibatussaadah, M.Ag

Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1438 H / 2017 M

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : EFEKTIVITAS PENGELOLAAN NASABAH
MIKRO iB (*ACCOUNT MAINTENANCE*) DALAM
MENJAGA KUALITAS PEMBIAYAAN DI BRI
SYARIAH KCP METRO

Nama : YUYUN ANDRIANI

NPM : 14123658

Jurusan : Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

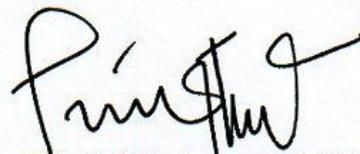
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosahkan dalam sidang munaqosah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 15 Juli 2017

Dosen Pembimbing,



Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag

NIP : 197010201998032002



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

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

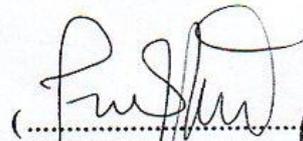
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No. B-0799/In.28/FEBI/PP.00.9/..08.../2017

Tugas Akhir dengan Judul: EFEKTIVITAS PENGELOLAAN NASABAH MIKRO iB (*Account Maintenance*) DALAM MENJAGA KUALITAS PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KCP METRO, disusun oleh Nama: Yuyun Andriani, NPM. 14123658, Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/24 Juli 2017.

TIM UJIAN TUGAS AKHIR:

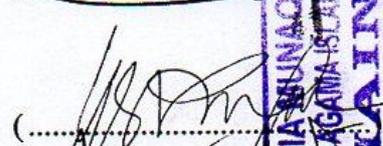
Ketua/Moderator : Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag

()

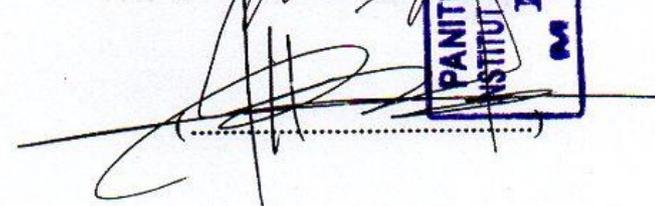
Penguji I : Imam Mustofa, MSI.

()

Penguji II : Elfa Murdiana, M.Hum.

()

Sekretaris : Hotman, M. E. Sy

()



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam


Dhiva Ninsiana, M.Hum
NIP 19720923 200003 2 002

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YUYUN ANDRIANI
NPM : 14123658
Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro,

Yang menyatakan



NPM. 14123658

MOTTO

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ خَيْرٌ مِنْهَا وَهُمْ مِّنْ فِرْعَ يَوْمَئِذٍ ءَامِنُونَ ﴿٨٩﴾

Artinya : *Barangsiapa yang membawa kebaikan, Maka ia memperoleh (balasan) yang lebih baik dari padanya, sedang mereka itu adalah orang-orang yang aman tenteram dari pada kejutan yang dahsyat pada hari itu.*

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Ananda persembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Ayahanda tercinta (Kisruh Hadi), Ibunda tercinta (Sukarmi) dan Adikku tercinta (Anggi Dwi Safitri) yang selama ini selalu memberikan do'a, motivasi, serta bimbingan demi keberhasilan Ananda.
2. Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag yang memberikan bimbingan dan motivasi yang sangat berharga dalam menyusun Tugas Akhir ini.
3. Teman-teman di IAIN Metro se-angkatan 2014 Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah yang selalu bersama selama 3 tahun ini. Dan untuk sahabat-sahabatku tercinta di kostan Bunda yang selalu menemani dan mendukung untuk keberhasilanku.

Terima kasih saya ucapkan atas keikhlasan dan ketulusannya dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya untuk saya. Semoga kita semua termasuk orang-orang yang dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia akhirat. Aamiin

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN NASABAH MIKRO iB (*ACCOUNT MAINTENANCE*) DALAM MENJAGA KUALITAS PEMBIAYAAN DI BRISYARIAH KCP METRO

OLEH :

YUYUN ANDRIANI

NPM. 14123658

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha perbankan dituntut untuk mampu melihat keefektifan pengelolaan nasabah mikro melalui penerapan *account maintenance* yang dilakukan untuk memonitoring perkembangan nasabah pembiayaan agar nasabah tetap dalam pengawasan, sehingga tidak mengalami kemacetan. Ketertarikan masyarakat dan tingkat loyalitas nasabah dalam dunia perbankan salah satunya dilatarbelakangi oleh keefektifan pengelolaan nasabah mikro yang diberikan oleh pihak BRISyariah KCP Metro. Hal yang melatarbelakangi peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah : Keingintahuan Peneliti pada keefektifan pengelolaan nasabah mikro iB (*account maintenance*) dalam menjaga kualitas pembiayaan di BRISyariah KCP Metro.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan langsung dengan bagian *Unit Head* dan *Account Officer Mikro* BRISyariah KCP Metro. Dari data-data tersebut penelitian dianalisa secara kualitatif dengan berfikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian di BRISyariah KCP Metro menunjukkan bahwa pengelolaan nasabah mikro melalui penerapan *account maintenance* sudah cukup efektif, karena meningkatnya jumlah loyalitas nasabah dari tahun 2014 sampai 2016 sehingga nasabah yang awalnya mengalami kemacetan sudah mulai lancar dalam melakukan angsuran pembiayaan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, Shalawat serta salam saya panjatkan kepada sang baginda Rasul yakni Nabi Muhammad SAW. Dengan perantara Bismillah kita bisa mengenal mana yang baik dan mana yang buruk dalam Islam. sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Nasabah Mikro iB (Account Maintenance) Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan Di BRISyariah KCP Metro”. Sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Metro guna memperoleh gelar A.Md.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj Enizar, M.Ag, selaku Retor IAIN Metro.
2. Ibu Dr.Hj. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Islam IAIN Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy. selaku Kaprodi Program Studi Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Ibu Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag Selaku Dosen Pembimbing Lapangan.

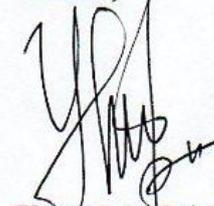
5. Bapak Imam Mustofa, M.S.I selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen/karyawan Institut Agama Islam Negeri Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas guna menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Zulhaidir, selaku kepala Pimpinan Cabang Pembantu di BRISyariah KCP Metro. Bapak Iwan Susilo dan Ferry Sustanto selaku *Unit Head Mikro* dan Bapak Sunar Riyanto selaku *Account Officer Mikro* BRISyariah KCP Metro yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi tentang penelitian ini.
8. Kepada kedua orangtua saya, Bapak Kisruh Hadi dan Ibu Sukarmi yang senantiasa mencintai, menyayangi, mendidik, mendoakan dan mendukung untuk keberhasilan saya. Serta Adikku tercinta Anggi Dwi Safitri yang selalu menyemangati dan memberi warna dikehidupan saya.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapatkan limpahan balasan dari Allah SWT. Peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat dan pengetahuan, wawasan yang semakin luas bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Metro, Juli 2017

Penulis,



Yuyun Andriani

NPM. 14123658

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ORISINALITAS PENELITIAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis Penelitian.....	6
2. Sifat Penelitian	6
3. Sumber Data.....	7

4. Teknik Pengumpulan Data.....	8
5. Analisa Data.....	10
E. Sistematika Pembahasan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Efektivitas.....	12
1. Pengertian Efektivitas	12
2. Ukuran Efektivitas	12
B. Ketentuan Umum Pengelolaan	14
1. Pengertian Pengelolaan	15
2. Fungsi Pengelolaan	16
3. Langkah – Langkah Pengelolaan	19
C. Ketentuan Umum Nasabah.....	20
1. Pengertian Nasabah.....	20
2. Perilaku Nasabah.....	20
D. Pembiayaan Mikro	21
1. Pengertian Pembiayaan Mikro	21
2. Asas Dan Tujuan Pembiayaan Mikro	22
3. Jenis-Jenis Pembiayaan Mikro.....	23
4. Risiko Pembiayaan Mikro.....	27
E. Indikator Pembiayaan Berkualitas.....	29

BAB III PEMBAHASAN

A. Profil BRI Syariah Kcp Metro	31
1. Sejarah Perkembangan BRI Syariah Kcp Metro.....	31
2. Visi dan Misi BRI Syariah Kcp Metro.....	33
3. Struktur Organisasi BRI Syariah Kcp Metro	33
4. Produk-produk Pembiayaan BRI Syariah Kcp Metro.....	40
5. Bentuk Pelaksanaan Pembiayaan Mikro BRI Syariah Kcp Metro	43

B. Eektivitas Pengelolaan Nasabah Mikro iB (Account Maintenance) Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan di BRI Syariah Kcp Metro	45
---	----

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1. struktur organisasi BRISyariah KCP Metro.....	34

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabe 1. Persentase peningkatan loyalitas nasabah pembiayaan mikro di BRISyariah KCP Metro	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Surat Izin Research
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Kartu Monitoring Nasabah
6. Brosur pembiayaan
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
8. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan prinsip-prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), dan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).¹

Bank syariah mempunyai tugas penting dalam segala aspek kehidupan masyarakat dalam usaha menyalurkan pembiayaan kepada nasabah, agar usaha yang dilakukan berkembang dan mendapatkan keuntungan, dalam melaksanakan seluruh sistem operasional.² Baik bank konvensional maupun bank syariah menjalankan kegiatannya dengan menawarkan berbagai macam produk. Produk yang ditawarkan oleh suatu bank kepada nasabah diharapkan dapat mampu diminati dan dipercaya oleh nasabah

¹ Subagyo, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Yogyakarta: Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2002), h.32

² Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), Ed.rev, cet.10, h. 105

terutama produk-produk pada bank syariah yang prinsipnya berlandaskan keislaman.³

Pembiayaan mikro merupakan salah satu pengembangan akad produk perbankan syariah. Pembiayaan mikro sendiri ialah suatu pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada masyarakat sebagai nasabah untuk menjalankan suatu usaha mikro atau usaha kecil menengah. Usaha ini mempunyai peranan penting dalam menunjang perekonomian suatu negara dan dengan pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah dengan begitu kegiatan tersebut akan mampu membuat lapangan pekerjaan dan mengurangi angka pengangguran.⁴

Pembiayaan dalam bank syariah tidak dapat terlepas dari pengelolaan dengan dasar-dasar syariah. Dengan kata lain, pengelolaan bank syariah harus didasarkan pada nilai, prinsip, dan konsep syariah. Sehubungan dengan hal tersebut, maka akan adanya pembahasan untuk memberikan gambaran mengenai aspek-aspek penting pengelolaan pada bank syariah. Pengelolaan yang akan dijelaskan disini sama halnya dengan melakukan kegiatan manajemen, karena pengelolaan juga menyangkut masalah bagaimana proses melakukan kegiatan yang mengumpulkan manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Pengertian Pengelolaan yang pertama menurut, Muhammad adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan,

³M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)cet, 2,h.169

⁴Kasmir, *Kewirausahaan*,h.186

pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek.⁵ Pengertian Pengelolaan yang kedua menurut Khaerul umam adalah kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan orang-orang lain, dan meliputi empat unsur pengelolaan yaitu pimpinan, orang-orang yang dipimpin, tujuan yang akan dicapai, dan kerja sama dalam mencapai tujuan tersebut.⁶

Dalam perbankan syariah, nasabah adalah suatu asset yang harus dijaga, dirawat, dan dipertahankan. Oleh karena itu nasabah juga dapat dikatakan sebagai konsumen. Konsumen adalah pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain. Sedangkan nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan. Jadi konsumen dan nasabah adalah seseorang yang sama-sama menggunakan produk dan mendapat pelayanan. Dalam bank syariah juga perlu penerapan prinsip mengenal nasabah sebagai salah satu upaya untuk mencegah agar tidak terjadi kemacetan saat bank melakukan penyaluran pembiayaan. Serta perlu didukung dengan adanya pengelolaan nasabah dalam melakukan penyaluran pembiayaan agar dapat lebih optimal dan mengurangi terjadinya risiko. Pengelolaan nasabah adalah proses

⁵Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2001), Ed,rev.,h.178

⁶ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung:Pustaka Setia, 2013), h. 39

pelaksanaan meliputi cara mengembangkan serta mempertahankan nasabah dengan baik.⁷

BRISyariah dalam mengelola nasabah mikro yaitu melakukan *account maintenance* nasabah pembiayaan mikro secara khusus dengan agenda kunjungan kepada nasabah. *Account maintenance* adalah segala kegiatan yang didalamnya adalah untuk menjaga atau memperbaiki sistem peralatan agar bekerja dengan baik. Dalam melaksanakan *account maintenance* berawal dari melakukannya prospek calon nasabah, mengurus berkas akad sampai dilakukannya kunjungan rutin ketempat usaha nasabah. Sehingga BRISyariah lebih optimal dalam mengetahui kondisi usaha nasabah, apakah berjalan berkembang atau macet.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, di BRISyariah KCP Metro disebutkan bahwa ada pembiayaan yang tergolong dalam pembiayaan macet walaupun masih ada beberapa pembiayaan yang tergolong dalam pembiayaan kurang lancar atau diragukan.⁸ Karena pada setiap pembiayaan akan selalu ada kemungkinan terjadinya resiko. Dengan melakukan berbagai aspek pengelolaan pada nasabah pembiayaan mikro secara khusus, Bank dapat meminimalkan kemungkinan risiko yang mungkin timbul. Mikro iB (*Islamic Banking*) yang terdapat pada bank BRISyariah KCP Metro adalah pembiayaan yang menyalurkan pembiayaan yang tidak lebih dari 500 juta. Kemudian nasabah mikro yang terdapat pada BRISyariah KCP Metro yaitu

⁷ <http://digilib/strategi/pengelolaan/nasabah.ac.id> diunduh pada tanggal 8 juli 2017

⁸ Wawancara dengan Bapak Sunar Riyanto *Account Officer Mikro* pada tanggal 9 Maret 2017

nasabah yang melakukan pembiayaan tidak lebih dari 500 juta dan mempunyai usaha mikro atau kecil menengah.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti, membahas, dan membuat tugas akhir dengan judul: Efektivitas Pengelolaan Nasabah Mikro iB (*account maintenance*) Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan Di BRISyariah KCP Metro.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, peneliti merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian tugas akhir yaitu:

“Bagaimana Pengelolaan Nasabah Mikro iB (*account maintenance*) Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan Di BRISyariah KCP Metro?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk Mengetahui Pengelolaan Nasabah Pembiayaan Mikro iB (*account maintenance*) di BRISyariah KCP Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi serta menambah khazanah dan wawasan tentang efektivitas

pengelolaan nasabah pembiayaan mikro iB (*account maintenance*) bagi pembaca dan peneliti.

b. Secara praktisi

Secara praktisi penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada pihak bank khususnya bagi pengelolaan mengenai nasabah mikro iB (*account maintenance*) agar selalu terjaga.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan karya ilmiah ini adalah dengan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.⁹ Terkait *field research* dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian langsung pada objek penelitian yaitu di Kantor Cabang Pembantu BRISyariah Metro yang beralamat di Jl.A.H Nasution No. 01 Metro Lampung.

2. Sifat penelitian

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah dengan deskriptif kualitatif. Secara harfiah penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud membuat penderiaan (deskripsi) mengenai situasi atau kejadian.¹⁰ Sedangkan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang sangat

⁹Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja, 2009),Ed.Revisi,Cet26, h. 26

¹⁰ Sumadi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), h.76

menekankan pada perolehan data asli atau *natural condition*. Dalam penelitian kualitatif penelitian akan dihadapkan langsung pada responden, maupun lingkungan yang sedemikian intensif sehingga peneliti dapat menangkap dan merefleksi dengan cermat apa yang diucapkan dan dilakukan oleh responden. Adapun deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah memberikan gambaran dan keterangan-keterangan atau penjelasan mengenai pengelolaan nasabah pembiayaan mikro iB (*account maintenance*) di BRISyariah KCP Metro.

3. Sumber data

Sumber data menjadi sesuatu yang sangat penting dalam suatu penelitian, kesalahan-kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan. Sumber data adalah subjek yang memberi data/informasi penelitian yang dibutuhkan. Sumber data bisa berupa manusia, benda, keadaan, dokumen atau institusi.¹¹

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dan digali langsung dari sumber pertama atau subyek penelitian.¹² Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau dari hasil pengisian

¹¹ Suraya Mucitaningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Prudent Media, 2013), h.19

¹² *Ibid*, h. 20

kuisisioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.¹³ Sumber data primer penelitian ini adalah Staf Bagian Pembiayaan Mikro di BRISyariah KCP Metro yaitu Bapak Ferry Sustanto dan Bapak Iwan Susilo sebagai *Unit Head* (UH) Mikro dan Bapak Sunar Riyanto sebagai *Account Officer Mikro* (AOM).

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data kedua setelah sumber data pertama (data primer).¹⁴ Sumber data sekunder merupakan sumber data penunjang yang dapat berupa buku-buku tentang *Subject Matter* yang ditulis orang lain, dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan.¹⁵ Jadi data sekunder yang diperoleh oleh peneliti dari laporan-laporan yang dikeluarkan oleh pihak bank atau pemegang personalia BRISyariah KCP Metro, serta diperoleh dari kepustakaan seperti buku-buku, internet, dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan karya ilmiah ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara/interview

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi langsung dalam bentuk tanya jawab

¹³Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta:RajaGrafindo, 2009), h. 42

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006),h. 129

¹⁵ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, (Bandung: PustakaSetia, 2008),cet.2, h. 93

selama hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata yang verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap perasaan, pengalaman, emosi, yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan.¹⁶

Terkait dengan penelitian ini, peneliti mewawancarai bagian Pembiayaan Mikro yaitu *Unit Head* dan *Accounting Officer Mikro* dengan pedoman wawancara semi terstruktur, yaitu dengan pedoman wawancara berupa pertanyaan yang disusun secara sistematis dan juga bebas menanyakan hal-hal yang terkait dengan penjelasan yang telah dipaparkan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis.¹⁷ Dokumentasi ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian berupa dokumen, meliputi dokumen yang berbentuk tulisan maupun dokumen yang berbentuk gambar.¹⁸

Teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh keterangan mengenai lokasi penelitian yakni di BRISyariah KCP Metro, melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang dikumpulkan dapat berupa lembaran sejarah, visi,

¹⁶ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2002), h. 119

¹⁷ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian.*, h. 152

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 396

misi, brosur, struktur organisasi BRISyariah KCP Metro dan lain sebagainya.

5. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan orang lain. Berdasarkan penjelasan diatas maka analisa data dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *kualitatif* lapangan dan bersifat *deskriptif* yaitu penelitian yang dilakukan memiliki pemahaman awal mengenai situasi masalah yang dihadapi.¹⁹

Analisa data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat diolah atau dikelola, mensitesiskan mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁰ Untuk menganalisis data tersebut, peneliti menggunakan cara berfikir *induktif* yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas data yang ada, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari fakta-fakta yang khusus ditarik menjadi generalisasi-generalisasi yang memiliki sifat umum.²¹ Jadi, dari data-data yang diperoleh peneliti melalui wawancara

¹⁹ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, h. 120

²⁰ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 248

²¹ Sutrisno Hadi, *Metode Reseach Untuk Paper, Skripsi, Tesis, Disertasi*, (Universitas Gajah Mada: 1994), h. 42

dan dokumentasi, kemudian ditarik kearah kesimpulan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan nasabah di BRISyariah KCP Metro mempertahankan nasabah pembiayaan mikro.

E. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan dalam tugas akhir ini disusun kedalam empat bab yang saling berkaitan dan mendukung satu sama lain, sebagai berikut:

Bab I, yaitu pendahuluan yang diantaranya adalah latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab II, memuat landasan teori yang menjadi batas pembahasan, dimana pola bab ini memaparkan gambaran umum tentang pengelolaan nasabah dan pembiayaan mikro.

Bab III, merupakan analisis mengenai efektivitas pengelolaan nasabah pembiayaan mikro yang dilakukan BRISyariah KCP Metro. Bab ini merupakan penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Bab IV, merupakan bab penutup yang diantaranya, kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Dan saran berupa rekomendasi peneliti untuk pihak yang terkait dengan bagaimana pengelolaan nasabah mikro dalam menjaga kualitas pembiayaan pada BRISyariah KCP Metro.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Menurut pengertian berikut dapat diartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.¹

2. Ukuran Efektivitas

Sehubungan dengan hal yang dikemukakan, maka ukuran efektivitas organisasi merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan pada tingkat sejauh mana

¹ Jhony Setyawan, *Pemeriksaan Kinerja*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1988), h.

organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsi secara optimal.

Beberapa ukuran dari efektivitas yaitu:²

- a. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi.
- b. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan.
- c. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik.
- d. Efesieni merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
- e. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi.
- f. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masalalunya.
- g. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu.
- h. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu.
- i. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terkait dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.

² *Ibid.*, h.57

- j. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan.
- k. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasi.
- l. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbatasan terhadap rangsangan lingkungan.

Sehubungan dengan hal yang dikemukakan, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsi secara optimal. Ukuran dari pada efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektivitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.³

B. Ketentuan Umum Pengelolaan

Pengelolaan dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa pengelolaan, semua akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama diperlukannya pengelolaan :⁴

- 1. Pengelolaan dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.

³ *Ibid.*, h.60

⁴ Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 1998), h. 6

2. Pengelolaan dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan konsumen, supplier, serikat kerja, assosiasi perdagangan, masyarakat dan pemerintah.
3. Untuk mencapai efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum adalah efektivitas.

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah diterapkan. Dengan kata lain, seorang manager efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metoda (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan.⁵

a. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek.⁶ Pengelolaan bisa diartikan proses, cara, perbuatan mengelola atau proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain atau proses yang membantu

⁵ *Ibid*, h. 7

⁶ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP-STIM YKPN,2001), Ed,rev.,h.178

merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi atau proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.

Pengelolaan yaitu istilah yang bermakna suatu kegiatan yang mengumpulkan manusia untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pengelolaan mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penyumberdayaan (*resourcing*), memimpin (*leading*) atau penentu arah (*directing*), dan pengendalian (*controlling*) sebuah organisasi atau upaya untuk meraih suatu sasaran.⁷

b. Fungsi Pengelolaan

Sampai saat ini, belum ada konsesnsun, baik di antara praktisi maupun diantara teoretis mengenai fungsi-fungsi pengelolaan, yang sering pula disebut unsur-unsur pengelolaan.⁸ Akan tetapi, bisa disimpulkan bahwa fungsi-fungsi pengelolaan adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan aktivitas manajemen yang paling krusial, bahkan dia adalah langkah awal untuk menjalankan manajemen sebuah perusahaan. Ia sangat berpengaruh terhadap unsur-unsur manajemen lainnya, seperti merealisasikan perencanaan dan pengewasan agar bisa mewujudkan tujuan yang direncanakan. Perencanaan yang baik memerlukan kelayakan (*visibility*). kelayakan (*visibility*) pada dasarnya terbagi menjadi dua hal yaitu:

⁷ Jan Hoesada, *Taksonomi Ilmu Ekonomi*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset: 2013), h. 51

⁸ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung:Pustaka Setia, 2013),h. 41

- 1) Dilihat berdasarkan orang yang melakukannya atau mengerjakannya.
- 2) Berdasarkan sesuatu yang dikerjakan.⁹

Perencanaan terkait erat dengan falsafah sosial yang melingkupi sebuah negara. Falsafah ini yang akan berpengaruh terhadap penentuan tujuan perencanaan dan bidang-bidang yang mungkin ditangani, peran manajemen pemerintahan didalamnya serta peran sektor lainnya, seperti sektor industri swasta.¹⁰

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah cara yang ditempuh oleh dua orang atau lebih yang bekerjasama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran.¹¹ Dengan adanya pengorganisasian, memungkinkan untuk mengatur kemampuan sumber daya insani guna mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Pemimpin yang berada dalam manajemen puncak memiliki hak untuk mengatur kegiatan (aktivitas) manajemen yang berbeda, dan berhak mengeluarkan kebijakan.

Dengan pengorganisasian, terdapat struktur kepemimpinan yang memungkinkan terdapat pemimpin untuk beberapa level, serta adanya hubungan atasan dan bawahan. Secara struktural, bawahan hanya

⁹ Didin Hafidhuddin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), H. 83

¹⁰ Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), h. 79

¹¹ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan.*, h. 42

menerima perintah dari atasannya dan hanya bertanggung jawab kepadanya. Kesatuan pemerintah yang bermula sebagai penjabaran kesatuan visi organisasi akan membawa seluruh SDM organisasi kepada kesatuan arah guna mewujudkan tujuan organisasi.¹²

c. Memimpin (*Leading*)

Leading merupakan Menunjukkan kemahiran kepada wilayahnya, agar semua orang berfungsi efektif mencapai sasaran.¹³ Pekerjaan *leading* meliputi lima kegiatan, yaitu :

- 1) Mengambil keputusan,
- 2) Mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara manajer dan bawahan,
- 3) Memberi semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak,
- 4) Memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya,
- 5) Memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang diterapkan.

d. *Directing*

Directing merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha yang memberi bimbingan, sasaran, perintah-perintah atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing,

¹² Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah.*, h. 91-92

¹³ Jan Hoesada, *Taksonomi Ilmu Ekonomi.*, h. 59

agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan.¹⁴

e. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan atau *Controlling*, sering juga disebut pengendalian, salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga yang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tujuan yang telah digariskan semula.¹⁵

c. Langkah-Langkah Pengelolaan

Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh seorang manager dalam sebuah organisasi adalah:¹⁶

1. Persiapan yang cermat

Yang dimaksud adalah seorang manager harus mengenali anggotanya, karena mereka memiliki kemampuan yang berbeda-beda.

2. Pembentukan suatu rencana

memungkinkan untuk mengatur kemampuan sumber daya insani guna mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan segala potensi secara efektif dan efisien.

3. Pertahanan yang kuat dan penyerangan yang cerdas

Pengelolaan permasalahan menawarkan landasan, alat dan dorongan agar terlibat dalam diskusi kebijakan publik sedini mungkin.

¹⁴ *Ibid.*, h. 42

¹⁵ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan.*, h. 43

¹⁶ Jan Hoesada, *Taksonomi Ilmu Ekonomi*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset: 2013), h. 65

Jika perusahaan bisa terlibat sebelum permasalahan meluas, mereka dapat meningkatkan kemungkinan kesuksesan kampanye komunikasi mereka.

4. Mengeksplorasi landasan

Dalam mengukur lingkungan kebijakan publik menggunakan sistem manajemen informasi yang strategis. Sebagai tambahan terhadap polling pengumpulan pendapat langsung dan survey, menggunakan teknik ilmiah sosial yaitu dengan identifikasi, dimonitor dan dianalisa.

C. Ketentuan Umum Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pengguna jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.¹⁷ Nasabah adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan transaksi pada sebuah lembaga keuangan atau sekelompok orang yang melakukan kerjasama dalam bentuk keuangan.¹⁸

2. Perilaku Nasabah

Perilaku nasabah adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan bertindak pasca penggunaan produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya. Jadi, dapat dikatakan bahwa perilaku nasabah merupakan studi tentang bagaimana pembuat keputusan, baik individu, kelompok,

¹⁷ Ristiyanti Prasetijo Dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h. 46

¹⁸ <http://www.arti-definisi.com/Nasabah> diunduh pada tanggal 8 juli 2017

ataupun organisasi, membuat keputusan-keputusan beli atau melakukan transaksi penggunaan suatu produk.¹⁹

Menurut J.F.Engel dalam Basu Swastha dan Hani Handoko definisi perilaku nasabah adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan dan persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.²⁰

Perilaku nasabah adalah suatu proses yang terdiri dari beberapa tahap yaitu:²¹

- a. Tahap perolehan (*acquisition*): mencari (*searching*) dan membeli (*purchasing*)
- b. Tahap konsumsi (*consumption*): menggunakan (*using*) dan mengevaluasi (*evaluating*)
- c. Tahap tindakan pasca beli (*disposition*): apa yang dilakukan oleh konsumen setelah produk itu digunakan.

D. Pembiayaan mikro

1. Pengertian pembiayaan mikro

Pembiayaan sering kali dipersamakan dengan kredit. Istilah kredit berasal dari bahasa latin, yang berarti *i believe, i trust* (saya percaya, saya menaruh kepercayaan). Perkataan *credo* berasal dari bahasa sansekerta *cred* yang brarti kepercayaan, dan perkataan *do* berarti saya menaruh.

¹⁹ *Ibid.*, h. 9

²⁰ https://blognyaekonomi.files.wordpress.com/2013/06/daya_saing_10_2_2009_1_ahmad_mardalis.pdf diunduh pada tanggal 26 Mei 2017

²¹ Ristiyanti Prasetijo Dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen.*, h. 9-10

Dalam uu no. 7 th 1992 pasal 1 ayat 12 yang dimaksud dengan kredit ialah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan sejumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan.²²

Definisi pembiayaan menurut prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan sejumlah imbalan atau pembagian hasil keuntungan.²³ Sedangkan arti mikro disini adalah usaha kecil menengah. Jadi yang dimaksud adalah pembiayaan yang diberikan atau yang disalurkan kepada nasabah sebagai modal usaha untuk dipergunakan dalam suatu usaha yang berskala kecil atau menengah. Pembiayaan mikro yang disalurkan pada perbankan syariah tidak lebih dari 500 juta. Karena pembiayaan yang menyalurkan dan yang lebih dari 500 juta termasuk pembiayaan makro.²⁴

2. Asas dan tujuan pembiayaan mikro

Menurut pasal 6 Undang-undang No. 10 Tahun 1998 angka 1 dan 2 Usaha Bank Umum meliputi: menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah sesuai ketentuan

²² Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 80

²³ *Ibid.*

²⁴ <http://www.brisyariah.co.id/?q=pembiayaan-mikro> diunduh pada tanggal 25 juli 2017

yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.²⁵ Menurut Pasal 8 Undang-undang No. 10 Tahun 1998, bahwa dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, Bank Umum wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atau iktikad baik dan kemampuan serta kesanggupan nasabah debitur untuk melunasi utangnya atau mengembalikan pembiayaan sesuai dengan yang diperjanjikan. Bank Umum wajib memiliki dan menerapkan pedoman perkreditan dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.²⁶

Tujuan dari pembiayaan adalah:²⁷

- a. *Profitability*, yaitu tujuan untuk memperoleh hasil dari pembiayaan berupa keuntungan yang diraih dari bagi hasil yang diperoleh dari usaha yang dikelolabersama nasabah.
- b. *Saety*, yaitu keamanan dari prestasi atau fasilitas yang diberikan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan *profitability* dapat benar-benar tercapai tanpa hambatan.

3. Jenis-Jenis Pembiayaan Mikro

- a. Pembiayaan dengan prinsip jual beli

- 1) Pembiayaan murabahah

Pembiayaan murabahah adalah transaksi jual beli yang dimana pihak Bank Syariah bertindak sebagai penjual dan nasabah

²⁵Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 154.

²⁶*Ibid.*, hal. 155.

²⁷ Veitzal Rivai dan Andria Permata Veitzal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), h.5-6

sebagai pembeli, dengan harga jual dari bank adalah harga beli dari pemasok ditambah keuntungan dalam persentase tertentu bagi bank syariah sesuai dengan kesepakatan.²⁸

Pembiayaan *murabahah* dalam perbankan, lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*). Dalam transaksi tersebut barang diserahkan segera setelah akad, sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh.²⁹

2) Pembiayaan salam

Salam adalah transaksi jualbeli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Pembiayaan salam adalah transaksi jualbeli dan barang yang diperjualbelikan akan diserahkan dalam waktu yang akan datang, tetapi pembayaran dilakukan secara tunai.

Umumnya transaksi ini diterapkan dalam pembiayaan barang yang belum ada, seperti pembelian komoditi dijual kembali secara tunai atau secara cicilan. Ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjualnya kepada nasabah itu sendiri secara tunai atau secara angsuran.³⁰

3) Pembiayaan istishna'

Pembiayaan istishna' adalah pembiayaan yang menyerupai pembiayaan salam namun Bank Syariah melakukan pembayaran secara termin atau beberapa kali dalam jangka waktu tertentu

²⁸ Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah.*, h. 30.

²⁹ Adiwarmanto Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 115.

³⁰ Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, h. 31.

sesuai dengan kesepakatan. Umumnya pembiayaan ini dilakukan untuk membiayai pembangunan konstruksi.³¹

b. Pembiayaan dengan prinsip sewa

Pembiayaan ini adalah pembiayaan yang objeknya dapat berupa manfaat/jasa. Bagi yang menyewakan, wajib menyediakan atau mempersiapkan barang/jasa yang akan disewa dan bagi penyewa wajib baginya memelihara barang yang disewa.³² Pembiayaan dengan prinsip sewa terbagi atas *Ijarah* dan *Ijarah muntahia bittamlik*.

Ijarah adalah pemindahan hak penggunaan/pemanfaatan atas barang atau jasa melalui pembayaran sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri.³³

Ijarah muntahia bittamlik, disebut juga *ijarah wa iqtina* adalah perpaduan antara kontrak jual-beli dan sewa, atau dengan kata lain akad sewa yang diakhiri pemindahan kepemilikan ke tangan penyewa. Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.³⁴

³¹ *Ibid.*, h.32.

³² *Ibid.*, h. 33.

³³ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Gajag Mada University Press, 2009), h. 120

³⁴ *Ibid.*, h. 121

c. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil

1) Pembiayaan musyarakah

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah untuk membiayai suatu proyek bersama antara nasabah dengan bank.³⁵ Nasabah dapat mengajukan proposal kepada bank syariah untuk mendanai suatu proyek atau usaha tertentu kemudian akan disepakati berapa modal dari bank dan berapa modal dari bank dan berapa modal dari nasabah serta akan ditentukan bagi hasilnya masing-masing pihak berdasarkan pendapatan atau keuntungan bersih sesuai kesepakatan.

2) Pembiayaan mudharabah

Pembiayaan *mudharabah* adalah pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank syariah untuk membiayai 100% kebutuhan dana dari suatu proyek/usaha tersebut, sementara nasabah sesuai dengan keahlian yang dimilikinya akan menjalankan proyek/usaha.³⁶

d. Pembiayaan dengan prinsip akad pelengkap

1) Al-hawalah

Al-hawalah adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya.

³⁵ *Ibid.*, h. 131

³⁶ *Ibid.*, h. 130

2) Gadai (*rahn*)

Rahn adalah seseorang yang meminjam harta orang lain dengan memberikan suatu barang miliknya yang mempunyai nilai ekonomi.

3) Garansi bank (*kafalah*)

Kafalah merupakan suatu jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.

4) Perwakilan (*wakalah*)

Wakalah adalah penyerahan atau pemberian mandat kepada seseorang yang menjadi perwakilan.³⁷

5) Qardh

Qardh adalah pinjaman uang. Pembiayaan dengan prinsip *qardh* berarti perjanjian pinjam meminjam uang atau barang dengan tujuan untuk membantu penerima pinjaman. Dalam hal ini bank biasanya memberikan pinjaman kepada nasabah calon haji dan nasabah melunasinya sebelum keberangkatan hajinya.³⁸

4. Risiko Pembiayaan Mikro

Risiko pembiayaan adalah risiko yang disebabkan oleh adanya kegagalan *counterparty* dalam memenuhi kewajibannya. Dalam bank syariah, risiko pembiayaan mencakup risiko produk dan risiko

³⁷ *Ibid.*, h. 153-168

³⁸ *Ibid.*, h. 146

pembiayaan korporasi.³⁹ Penyaluran dana berdasarkan prinsip syari'ah oleh Bank Syari'ah dan Unit Usaha Syari'ah mengandung risiko kegagalan dalam pelunasannya, sehingga berpengaruh terhadap kesehatan Bank Syari'ah dan Unit Usaha Syari'ah.⁴⁰ Faktor- faktor yang mempengaruhi terjadi risiko pembiayaan adalah sebagai berikut:⁴¹

a) Faktor intern (berasal dari pihak bank)

- (1) Kelemahan dalam analisis pembiayaan
- (2) Kelemahan dalam dokumen pembiayaan
- (3) Kelemahan kebijakan pembiayaan
- (4) Kesalahan setting fasilitas pembiayaan (berpeluang melakukan *sidestreaming*)
- (5) Kelemahan bidang agunan (jaminan)
- (6) Lemahnya supervisi dan monitoring
- (7) Kelemahan teknologi
- (8) Terjadinya erosi mental: kondisi ini dipengaruhi timbal balik antara nasabah dengan pejabat bank sehingga mengakibatkan proses pemberian pembiayaan tidak didasarkan pada perbankan yang sehat.

³⁹ Adiwarmanto Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), Ed, 5, Cet. 10, h. 260.

⁴⁰ Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009)., h. 170

⁴¹ Danif Sunny, "pembiayaan bermasalah perbankan syariah" dalam <http://danifsunny.blogspot.co.id> diunduh pada 11 juni 2017

b) Faktor Ekstern

- (1) Karakter nasabah tidak amanah (tidak jujur dalam memberikan informasi dan laporan tentang kegiatannya)
- (2) Melakukan *sidestreaming* penggunaan dana (penyimpangan penggunaan pembiayaan)
- (3) Kelemahan kemampuan nasabah
- (4) Kelemahan manajemen nasabah
- (5) Terjadi bencana alam
- (6) Adanya kebijakan pemerintah: peraturan suatu produk atau sektor ekonomi atau industri dapat berdampak positif maupun negatif bagi perusahaan yang berkaitan dengan industri tersebut.

E. Indikator Pembiayaan Berkualitas

Untuk mengukur suatu pembiayaan diperlukan indikator. Indikator inilah nantinya akan mengerucut menjadi suatu kesimpulan berkualitas atau tidaknya pembiayaan. Pembiayaan yang dilakukan ini adalah pembelian atau pun pengembalian dengan cara di cicil atau tempo. Indikator ini berguna juga untuk mengetahui penyimpangan dari aturan pemberian pembiayaan yang ditetapkan oleh perusahaan.⁴² Pembiayaan berkualitas harus memenuhi beberapa hal sebagai berikut:⁴³

1. Diperlukannya program kerja yang teratur, dari melakukannya *mapping* terhadap jenis kegiatan usaha yang selama ini telah dilaksanakan oleh

⁴² Veitzal Rivai dan Andria Permata Veitzal, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), h. 9

⁴³ <https://edratna.wordpress.com/2008/03/25/sekilas-mengenai-usaha-pembiayaan/>

perusahaan hingga sampai melakukan pemantauan terus menerus terhadap suatu pekerjaan yang telah dilakukan pada perusahaan.

2. Disiplin dalam pelaksanaannya, yaitu dengan melakukan langkah-langkah perbaikan secara terus menerus antara lain: diversifikasi funding, diversifikasi pembiayaan, membangun kerjasama dengan baik, mempertahankan NPL agar tidak melampaui 5%, serta meningkatkan dan mengoptimalkan Sumber Daya Manusia.
3. Dapat terukur pencapaiannya. Setelah dilakukannya program kerja yang teratur dan disiplin dalam pelaksanaannya pembiayaan dapat memiliki kualitas yang baik.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Profil BRISyariah KCP Metro

1. Sejarah dan Perkembangan BRISyariah KCP Metro

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.¹

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur kedalam PT. BRISyariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana

¹Dokumentasi BRISyariah KCP Metro dikutip pada tanggal 8 Maret 2017

pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Ybk., sebagai kantor Layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Pada BRISyariah dalam rangka pengembangannya siap berkompetisi dengan strategi memperluas jaringan, menyiapkan SDM tangguh serta didukung sistem teknologi informasi yang handal sehingga mampu memberikan kemudahan dalam menguasai pasar. Dan dalam rangka memperluas jaringan, maka Bank BRISyariah mendirikan kantor cabang pembantu di daerah-daerah seluruh Indonesia. Salah satunya adalah BRISyariah Kantor Cabang Metro (KCP) yang beralamat di Jl.Jendral Sudirman No. 28 Kota Metro, Lampung sejak 15 Oktober 2010 dan sekarang berpindah alamat di Jl.A.H Nasution No.01, Kota Metro, Lampung.²

²Dokumentasi BRISyariah KCP Metro dikutip pada tanggal 8 Maret 2017

2. Visi dan Misi BRISyariah KCP Metro

Visi dan misi yang ada di BRISyariah KCP Metro adalah sebagai berikut:

Visi:

“Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”.

Misi:

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.³

3. Struktur organisasi BRISyariah KCP Metro

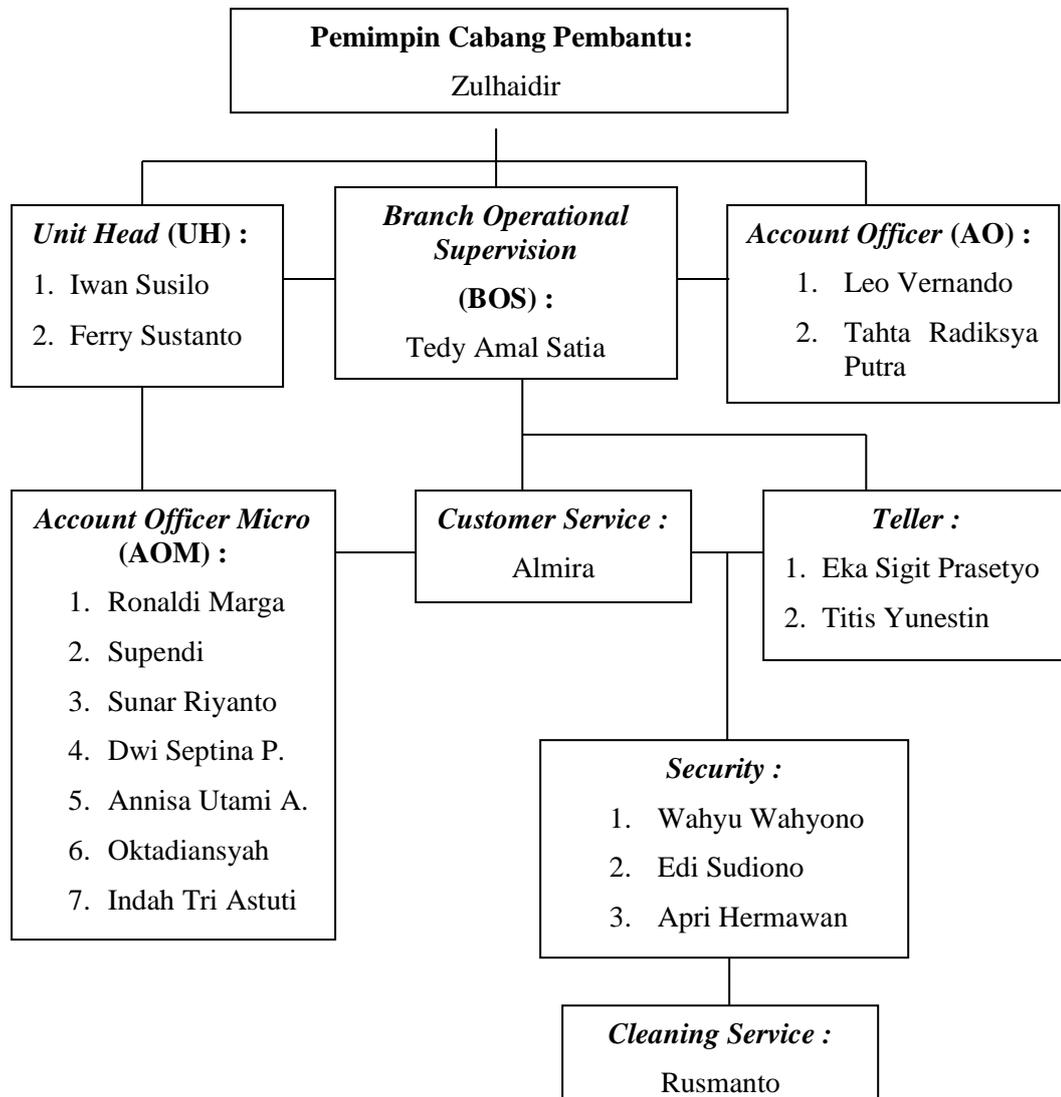
Setiap perusahaan dalam melakukan kegiatan operasionalnya salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran tugas operasional perusahaan.

³ Dokumentasi BRISyariah KCP Metro dikutip pada tanggal 8 Maret 2017

Adapun struktur organisasi PT. Bank BRISyariah KCP Metro⁴ pada gambar berikut:

Gambar 3.1

Sruktur Organisasi BRISyariah KCP Metro sebagai berikut:



Sumber : PT. Bank BRI Syariah KCP Metro

⁴ Struktur organisasi BRISyariah dikutip pada tanggal 14 Maret 2017

Adapun tugas, tanggung jawab dan wewenang dari setiap petugas Bank BRI Syariah KCP Metro adalah sebagai berikut:

a. Pincapem (Pimpinan Cabang Pembantu)

- 1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan *financial* cabang pembantu.
- 2) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja agar selaras dengan visi, misi dan strategi bank.
- 3) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja untuk memastikan tercapai target yang ditetapkan secara tepat waktu.
- 4) Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDM untuk memastikan Jumlah dan kualifikasi SDM sesuai dengan strategi bank.
- 5) Melakukan analisis SWOT terhadap kondisi bank setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi bank terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- 6) Menilai, memutuskan dan melegasasikan kegiatan non operasional kantor cabang pembantu.
- 7) Mengkoordinasi seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi dan sarana kegiatan kerja.
- 8) Memastikan semua fungsi dalam bank berjalan dengan optimal.

b. Unit Head (Kepala Unit)

- 1) Sebagai pemimpin unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pencapaian target lending segmen mikro, kualitas pembiayaan maupun pencapaian pada sisi funding.
- 2) Bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian pembiayaan mikro.
- 3) Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 4) Mensupervisi tim unit mikro syariah yang ada di kantor cabang atau kantor cabang pembantu.
- 5) Memutuskan pembiayaan sesuai dengan limit plafond.⁵

c. Branch Operation Supervisor (Cabang Operasi Pengawas)

- 1) Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu dengan dengan cara memberikan iayanan operasional Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*.
- 2) Memberikan dukungan kepada Manager Operasi dan Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan *support* dai Cabang, berupa:

⁵ Dokumentasi www.brisyariah.co.id, diunduh pada tanggal 15 Maret 2017

- a) Menyediakan layanan Operasi kas, pembukaan/penutupan rekening, transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten
- b) Melaksanakan layanan Operasi lainnya yang dilakukan di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu sehingga tidak terdapat *open item* dalam jangka waktu lama
- c) Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang/ Cabang Pembantu baik di internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya
- d) Membangun *team work* dan komunikasi yang efektif di Kantor Cabang/Cabang Pembantu

d. Account Officer

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian kredit, seperti: KPR, KPR Sejahtera, KKB, KMG, dst.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian kredit sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 3) Prospek, *account maintenance* apabila melampaui target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

e. *Account Officer Mikro (AOM)*

- 1) Melakukan fungsi marketing, mencari nasabah funding.
- 2) Merekomendasikan pembiayaan kepala unit financing officer untuk diverifikasi sesuai dengan limit plafondnya.
- 3) Melakukan probing nasabah yang mencakup data nasabah seperti: lama usaha, pendapatan dan pengeluaran bulanan, jenis usaha, tempat usaha, jaminan, kondisi keluarga dan lain-lain.
- 4) Memastikan dana pembiayaan benar-benar untuk usaha yang diajukan dengan mengambil bukti nota.
- 5) Verifikasi tentang karakter nasabah.
- 6) Maintenance nasabah.

f. *Teller (Kasir)*

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 2) Memberikan dukungan kepada *Branch Operation Supervisor, Operation Manager*, Pimpinan Cabang berupa :
 - a) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.

- b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan *non-tunai* sesuai kewenangan dan tanggungjawabnya.
- c) Menjadi bagian dari tim *operation* yang *solid*, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.

g. *Customer Service* (Pelayanan Pelanggan)

- 1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- 2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 3) Memberikan dukungan kepada *Branch Operation Supervisor*, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang berupa :
 - a) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di *customer service*, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu secara konsisten;
 - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya;
 - c) Menjadi bagian dari tim *operation* yang *solid*, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.⁶

⁶ Dokumentasi BRISyariah KCP Metro Pada tanggal 15 Maret 2017

4. Produk-produk Pembiayaan BRI Syariah KCP Metro

a. Produk penyaluran dana

1) Pembiayaan Makro Banking

Ada dua jenis pembiayaan makro pada BRISyariah KCP Metro.

Keduanya digolongkan berdasarkan plafon pembiayaan yaitu:⁷

a) Konsumer

Pembiayaan konsumer adalah pembiayaan yang bersifat konsumtif. Yang termasuk dalam pembiayaan ini adalah sebagai berikut:

(1) Pembiayaan Umrah BRISyariah iB

Pembiayaan Umrah BRISyariah iB hadir untuk membantu nasabah menyempurnakan niat beribadah dan berziarah ke *Baitullah*. Produk Pembiayaan Umrah BRISyariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat/jasa (*ijarah Multijasa*).

(2) KKB BRISyariah iB

Skim pembiayaan Kredit Kendaraan Bermotor adalah jual beli (*murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*), jangka waktu

⁷ Dokumentasi, www.brisyariah.co.id, diunduh pada tanggal 22 Maret 2017

maksimal 5 tahun, Cicilan tetap dan meringankan selama jangka waktu dan bebas pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.

(3) KPR BRISyariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) atau prinsip sewa menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

(4) KMG BRISyariah iB

Kepemilikan Multi Guna adalah Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerjasama dengan PT. Bank BRISyariah dalam Program Kesejahteraan Karyawan, dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan Program Kesejahteraan Karyawan.⁸

b) Small Medium Enterpice (SME) dan Linkates

Pembiayaan ini adalah pembiayaan yang disalurkan kepada Koprasi dan BMT. Pembiayaan yang disalurkan diatas 200 juta sampai 4,9 Miliar.

⁸ Dokumentasi, www.brisyariah.co.id, diunduh pada tanggal 24 Maret 2017

2) Pembiayaan Mikro Banking

Ada tiga jenis pembiayaan mikro di BRISyariah KCP Metro.⁹

Ketiganya digolongkan berdasarkan plafon pembiayaan yaitu:

a) Mikro 25 iB

Mikro iB merupakan salah satu produk pembiayaan Mikro Banking yang ada di BRISyariah KCP Metro yang digunakan untuk keperluan produktif (pengembangan usaha atau investasi). Plafon pembiayaannya berkisar antara 5 juta – 25 juta. Akad yang digunakan yaitu murabahah bil wakalah yang berarti bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk mewakili dalam pembelian barang yang sudah disepakati bersama spesifikasinya.

b) Mikro 75 iB

Sama seperti mikro 25 iB, untuk pembiayaan ini digunakan untuk keperluan produktif akadnya pun sama yaitu murabahah bil wakalah. Yang membedakannya yaitu pada plafon pembiayaannya yaitu mencapai 75 juta.

c) Mikro 500 iB

Nasabah hanya dapat meminjam dana sebagai modal usaha sebesar lebih dari Rp 75 juta sampai dengan Rp500 juta dengan tenor maksimal 60 Bulan.

⁹<http://www.brisyariah.co.id/?q=pembiayaan-mikro>, diunduh pada 20 April 2017

3) KUR iB

Sebuah bantuan modal yang dapat digunakan para pelaku UKM untuk mengembangkan usahanya, produk tersebut adalah Unit Mikro BRISyariah iB. Melalui Produk pinjaman tersebut Bank BRISyariah menyiapkan Dana pinjaman mulai dari Rp 5 Juta hingga pinjaman Rp 25Juta.¹⁰

5. Bentuk Pelaksanaan Pembiayaan Mikro iB BRISyariah KCP Metro

BRISyariah KCP Metro memiliki beberapa jenis dari pembiayaan mikro yang disalurkan kepada nasabah, yaitu:

a. Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah pembiayaan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja perusahaan, baik modal kerja regular maupun musiman.

Keuntungan Pembiayaan Modal Kerja di BRISyariah KCP Metro diantaranya adalah struktur pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan dan jadwal serta pembayaran berdasarkan cashflow yang disepakati bersama. Adapun persyaratan yang diperlukan adalah sebagai berikut:

¹⁰ Dokumentasi, www.brisyariah.co.id, diunduh pada tanggal 24 maret 2017

- 1) Data legalitas perusahaan : Akta pendirian dan perubahan, SIUP, NPWP, TDP, serta Perijinan dan data lain yang diperlukan.
- 2) Data keuangan : Laporan keuangan dan Rekening Koran.
- 3) Data keuangan lain : Informasi kebutuhan modal kerja dan data lain bila diperlukan.

b. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan investasi adalah pembiayaan yang diberikan guna memenuhi kebutuhan investasi nasabah. Dan keuntungan dari pembiayaan investasi yang diberikan oleh BRISyariah adalah pembelian investasi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan cashflow perusahaan. Adapun persyaratan yang diperlukan adalah sebagai berikut:

- 1) Data legalitas perusahaan : Akta pendirian dan perubahan, SIUP, NPWP, TDP, serta Perijinan dan data lain yang diperlukan.
- 2) Data keuangan : Laporan keuangan dan Rekening Koran dan data keuangan lain.
- 3) Data investasi yang diperlukan : barang yang dibeli dan Feasibility study¹¹

¹¹ Wawancara Dengan Bapak Iwan Susilo; Unit Head Mikro BRISyariah KCP Pada Tanggal 6 April 2017

Beberapa bentuk dari penyaluran pembiayaan di BRISyariah KCP Metro adalah sebagai berikut:

a. Penyaluran pembiayaan dengan akad *murabahah*

Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara pihak bank dengan pihak nasabah dengan memberikan informasi harga yang sebenarnya kepada nasabah dan margin yang telah ditentukan.

b. Penyaluran pembiayaan dengan akad *wakalah*

Akad *wakalah* adalah akad yang digunakan bank dengan penyerahan atau pemberian mandat kepada seseorang yang menjadi perwakilan.

c. Penyaluran pembiayaan dengan akad *qardh*

Qardh adalah pinjaman uang. Pembiayaan dengan prinsip *qardh* berarti perjanjian pinjam meminjam uang atau barang antara pihak bank dengan nasabah.¹²

**B. Efektivitas Pengelolaan Nasabah Mikro iB (*Account Maintenance*)
Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan di BRISyariah KCP Metro**

Pengelolaan sangat dibutuhkan dalam semua organisasi, karena dalam mencapai tujuan organisasi perlu adanya keseimbangan antara tujuan dan kegiatan yang saling bertentangan dari pihak yang berkepentingan. Begitu pula dalam melakukan pengelolaan harus dilakukan secara efektif, sehingga mampu untuk memilih tujuan yang tepat.¹³

¹² *Ibid*

¹³ Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 1998), h. 6

Efektivitas pengelolaan nasabah merupakan salah satu manajemen penting dalam sebuah operasional bank, khususnya dalam BRISyariah KCP Metro. Pengelolaan nasabah yang dilakukan pada BRISyariah KCP Metro yaitu dengan melakukan *account maintenance* nasabah pembiayaan mikro secara khusus dengan agenda kunjungan kepada nasabah. Sehingga BRISyariah KCP Metro lebih optimal dalam mengetahui kondisi usaha nasabah. Kunjungan yang dilakukan kepada nasabah minimal 1 kali dalam sebulan kemudian hasil dari kunjungan nasabah di tulis pada Kartu Monitoring Nasabah yang harus dimiliki oleh setiap Account Officer Mikro (AOM).¹⁴

Tujuan dari *account maintenance* nasabah adalah:¹⁵

1. Agar nasabah nyaman melakukan pembiayaan di BRISyariah KCP Metro
2. Mengetahui kondisi usaha, apakah berjalan berkembang atau macet.
3. Angsuran nasabah diusahakan lancar.

¹⁴ Wawancara Dengan Bapak Sunar Riyanto; Account Officer Mikro BRISyariah KCP Metro Pada 16 Maret 2017

¹⁵ *Ibid*,

Pada BRISyariah KCP Metro tidak semua nasabah memiliki pembiayaan lancar ada beberapa nasabah juga yang memiliki pembiayaan kurang lancar, sehingga AOM harus sering melakukan kunjungan kepada nasabah. Dalam melakukan *account maintenance* nasabah, AOM tidak hanya ingin mengetahui kondisi usaha nasabah lancar atau tidak, tetapi AOM juga harus memberikan solusi ketika nasabah mengalami kemacetan atau kurang lancar dalam membayar angsuran.¹⁶ Misalnya, nasabah yang memiliki usaha dan barang yang diambil yaitu pada pengecer yang mahal, lalu pihak marketing menawarkan kepada nasabah untuk mengambil barang ke pengecer yang lebih murah. Sehingga pengeluaran nasabah dapat lebih sedikit dalam pembelian barang dan dapat membayar angsuran pembiayaan dengan lancar.

Melalui pengelolaan nasabah mikro (*account maintenance*) yang dilakukan, jumlah loyalitas nasabah pembiayaan mikro di BRISyariah KCP Metro terus meningkat.¹⁷ Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

¹⁶ Wawancara Dengan Bapak Ferry Sustanto; Unit Head Mikro BRISyariah KCP Metro Pada 16 Maret 2017

¹⁷ Dokumentasi BRISyariah KCP Metro pada tanggal 16 Maret 2017

Kategori Nasabah Pembiayaan	Jumlah Peningkatan Loyalitas Nasabah					
	Per-Desember 2014		Per-Desember 2015		Per-Desember 2016	
	% dari 72 Nasabah	Jumlah Nasabah	% dari 75 Nasabah	Jumlah Nasabah	% dari 77 Nasabah	Jumlah Nasabah
Bermasalah	5%	4	2,5%	2	1,2%	1
Diragukan	2,5%	2	1%	1	1%	1
Macet	1,1%	1	-	-	-	-
Kurang lancar	-	-	2,5%	2	1%	1
Lancar	91,4%	65	94%	68	98%	74

1. Pembiayaan khusus/bermasalah digolongkan dengan terdapatnya tunggakan angsuran dan atau bagi hasil yang belum melampaui 90 hari. Kadang-kadang terjadi cerukan, mutasi rekening relatif aktif. Jarang terjadi pelanggaran kontrak yang diperjanjikan. Didukung oleh pinjaman baru.
2. Diragukan digolongkan dengan terdapatnya tunggakan angsuran pokok dari atau bagi hasil yang telah melampaui 180 hari. Terjadi cerukan bersifat permanen, terjadi wanprestasi labih 180 hari, terjadi kapasitas bunga, dokumentasi hukum lemah untuk perjanjian pembiayaan maupun pengikatan.
3. Macet digolongkan sebagai pembiayaan yang terdapatnya tunggakan angsuran pokok dari atau bagi hasil yang telah melampaui 270 hari.

Kerugian operasional ditutup dengan pinjaman baru, dari segi hukum maupun kondisi pasar, jaminan tidak dapat dicairkan pada nilai wajar.

4. Kurang lancar digolongkan dengan terdapatnya tunggakan angsuran pokok dari atau bagi hasil yang telah melampaui 90 hari, sering terjadi cerukan, terjadi indikasi masalah yang diperjanjikan lebih dari 90 hari, terjadi indikasi masalah keuangan yang dihadapi debitur, dokumentasi pinjaman lemah.
5. Pembiayaan lancar digolongkan dengan pembayaran angsuran pokok dan atau bagi hasil tepat waktu, memiliki mutasi rekening yang aktif, bagian dari pembiayaan dijamin dengan angsuran tunai.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dan data dokumentasi, maka peneliti menguraikan tentang efektivitas pengelolaan nasabah mikro pada bagian *account maintenance* di BRISyariah KCP Metro. Berdirinya BRISyariah berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Delapan tahun BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern dengan layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna dan melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan berbagai produk yang sesuai dengan keinginan nasabah dengan prinsip syariah.

¹⁸ Wawancara Dengan Bapak Iwan Susilo; Unit Head Mikro BRISyariah KCP Metro Pada 17 Maret 2017

Kunjungan yang dilakukan kepada nasabah secara rutin ini untuk mengurangi terjadinya resiko pembiayaan, tetapi jika masih ada nasabah yang mengalami kemacetan dalam angsuran akan dilakukannya tindakan lebih lanjut untuk menanganinya. Seperti memberikan Surat Pernyataan sampai 3 kali, jika masih belum bisa membayar maka asset yang menjadi jaminan akan di lelang untuk membayar sisa tagihan yang belum dapat dilunasi.

Keefektifan pengelolaan nasabah mikro pada BRISyariah KCP Metro dapat dilihat dari pemeliharaan nasabah yang dilakukan. Dengan menerapkannya *account maintenance* nasabah, maka ada peningkatan pada jumlah loyalitas nasabah pembiayaan mikro dari nasabah yang macet menjadi berkurang dan nasabah lancar menjadi meningkat. Hal tersebut, menurut Bapak Sunar Riyanto dianggap sudah cukup efektif karena dengan adanya bukti peningkatan jumlah loyalitas nasabah, kualitas pembiayaan mengalami peningkatan.¹⁹

¹⁹ Wawancara Dengan Bapak Suna Riyanto; *Account Officer Mikro* BRISyariah KCP Metro Pada Tanggal 18 Maret 2017

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di BRISyariah KCP Metro, peneliti melihat bahwa dengan diterapkannya *account maintenance* pada pengelolaan nasabah mikro sudah cukup efektif dengan dilakukannya kunjungan nasabah yang selalu memonitoring perkembangan usaha nasabah. Namun, dalam melakukan monitoring nasabah marketing juga harus memberikan solusi ketika nasabah mulai merasa kesulitan dalam membayar angsuran pembiayaan, agar nasabah juga merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh BRISyariah KCP Metro.

Pengelolaan yang dilakukan juga dapat menambah loyalitas nasabah, sehingga jumlah loyalitas nasabah pembiayaan mikro dari nasabah yang bermasalah per-Desember 2014-2016 menjadi lebih berkurang dan nasabah lancar mengalami peningkatan.

B. Saran

1. Pihak bank diharapkan untuk terus mempertahankan kualitas pembiayaan yang berhubungan dengan pengelolaan nasabah, karena dengan kualitas pembiayaan tersebut akan meningkatkan nasabah yang memiliki loyalitas tinggi.

2. Meningkatkan dan menjaga semangat kerja bagi seluruh karyawan BRISyariah KCP Metro demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat terus berlanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gajag Mada University Press, 2009.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis Dan Kontemporer*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008.
- Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian*, Bandung: PustakaSetia, 2008.
- Danif Sunny, “pembiayaan bermasalah perbankan syariah” dalam <http://danifunny.blogspot.co.id> diunduh pada 11 juni 2017
- Didin Hafidhuddin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Hani Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 1998.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: RajaGrafindo, 2009.
- Jan Hoesada, *Taksonomi Ilmu Ekonomi*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013.
- Jhony Setyawan, *Pemeriksaan Kinerja*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 1988.
- Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, Malang: UIN-Malang Press, 2009.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung:Pustaka Setia, 2013.
- Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja, 2009.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP-STIM YKPN, 2001.

- Ristiyanti Prasetijo Dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Subagyo, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Yogyakarta: Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sumardi Suryabarata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011.
- Suraya Mucitaningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Prudent Media, 2013.
- Sutrisno Hadi, *Metode Reseach Untuk Paper, Skripsi, Tesis, Disertasi*, Universitas Gajah Mada, 1994.
- Veitzal Rivai dan Andria Permata Veitzal, *Islamic Financial Management*, Jakarta: Raja Grafindo, 2008.
- W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Grasindo, 2002.
- Zainudin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- <http://digilib/strategi/pengelolaan/nasabah.ac.id> diunduh pada tanggal 8 juli 2017.
- <http://www.arti-definisi.com/Nasabah> diunduh pada tanggal 8 juli 2017
- <http://www.arti-definisi.com/Nasabah> diunduh pada tanggal 8 juli 2017
- https://blognyaekonomi.files.wordpress.com/2013/06/daya_saing_10_2_2009_1_ahmad_mardalis.pdf diunduh pada tanggal 26 Mei 2017

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN NASABAH MIKRO IB (*ACCOUNT MAINTENANCE*) DALAM MENJAGA KUALITAS PEMBIAYAAN DI

BRISYARIAH KCP METRO

TAHUN 2017

A. Wawancara/*interview* kepada *Unit Head* BRISyariah KCP Metro

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. BRISyariah KCP Metro ?
2. Apa jenis-jenis pembiayaan mikro dan bentuk akad yang disalurkan oleh BRISyariah KCP Metro ?
3. Apakah dengan diterapkannya *account maintenance* pada pengelolaan nasabah mikro berpengaruh pada tingkat kelancaran dalam angsuran pembiayaan ?

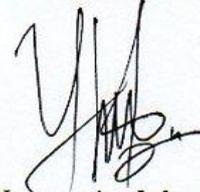
B. Wawancara/*interview* AOM (*Account Officer Mikro*) BRISyariah KCP Metro

1. Bagaimana efektivitas pengelolaan nasabah mikro ib (*account maintenance*) dalam meningkatkan kualitas pembiayaan di BRISyariah KCP Metro ?
2. Bagaimana pelaksanaan *account maintenance* yang dilakukan terhadap nasabah pembiayaan mikro ?
3. Apakah dalam melakukan *account maintenance* yang dilakukan sudah cukup optimal ?

Disetujui oleh,

Metro, 24 februari 2017

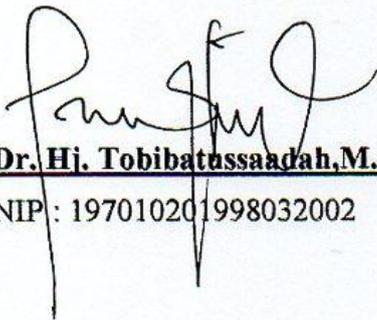
Mahasiswa Ybs,



Yuyun Andriani
NPM. 14123658

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,



Dr. Hj. Tobibatussadah, M.Ag

NIP: 197010201998032002

OUTLINE

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN NASABAH MIKRO iB (*ACCOUNT MAINTENANCE*) DALAM MENJAGA KUALITAS PEMBIAYAAN DI BRI SYARIAH KCP METRO

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB 1 PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Metode Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian

3. Sumber Data
 4. Teknik Pengumpulan Data
 5. Analisa Data
- E. Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Efektivitas
 1. Pengertian efektivitas
 2. Ukuran efektivitas
- B. Ketentuan Umum Pengelolaan
 1. Pengertian Pengelolaan
 2. Fungsi Pengelolaan
- C. Ketentuan Umum Nasabah
 1. Pengertian Nasabah
 2. Perilaku Nasabah
- D. Pembiayaan Mikro
 1. Pengertian Pembiayaan Mikro
 2. Asas Dan Tujuan Pembiayaan Mikro
 3. Jenis-Jenis Pembiayaan Mikro
 4. Risiko Pembiayaan Mikro
- E. Indikator Pembiayaan Mikro

BAB III PEMBAHASAN

- A. Profil BRI Syariah Kcp Metro
 1. Sejarah Perkembangan BRI Syariah Kcp Metro
 2. Visi dan Misi BRI Syariah Kcp Metro
 3. Struktur Organisasi BRI Syariah Kcp Metro
 4. Produk-produk Pembiayaan BRI Syariah Kcp Metro
 5. Bentuk Pelaksanaan Pembiayaan Mikro BRI Syariah Kcp Metro

- B. Epektifitas Pengelolaan Nasabah Mikro iB (Account Maintenance) Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan di BRI Syariah Kcp Metro

BAB IV PENUTUP

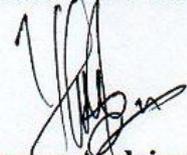
- A. Kesimpulan
B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

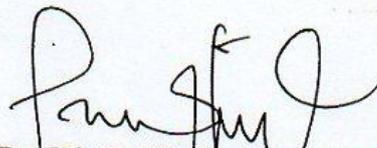
Mahasiswa Ybs,



Yuyun Andriani

NPM; 14123658

Dosen Pembimbing,



Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag

NIP : 197010201998032002



**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.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-158a/ln.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:

Dr. Hj. Tobibatussaadah, M.Ag
di – Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Yuyun Andriani

NPM : 14123658

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)

Judul : Efektivitas Pengelolaan Nasabah Mikro Ib (Account Maintenance) Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan Di Bri Syariah Kcp Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir. Pembimbing mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Tugas Akhir mahasiswa.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dekan,

[Signature]
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

NIP. 197209232000032002

PT. BANK BRISyariah
KCP Metro Lampung
Jl. A. H. Nasution No. 1
Kota Metro, Metro Lampung
Fax/Telp : (0725) 45200 / (0725) 42426

SURAT KETERANGAN MAGANG
No. B.628 - KCP-MTR/06/2017

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, teriring do'a smoga kita semua dalam keadaan sehat sehingga dapat menjalankan tugas sehari-hari dengan baik, Amin

Dengan ini kami yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : TEDY AMAL SATIA
Jabatan : Branch Officer Supervisor

Menerangkan bahwa

Nama : YUYUN ANDRIANI
NPM : 14123658
Universitas : IAIN METRO

Memang benar melakukan magang atau PPL di PT. Bank BRISyariah KCP Metro Lampung mulai dari tanggal 25 Januari 2017 sampai dengan tanggal 21 April 2017. Selama magang di PT. Bank BRISyariah KCP Metro Lampung Sdr/Sdri **YUYUN ANDRIANI** telah mempelajari tentang prosedur dan beberapa hal yang hubungannya dengan ilmu perbankan.

Demikian Surat Keterangan Magang ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Metro, 14 Juni 2017
PT Bank BRISyariah KCP Metro



Tedy Amal Satia
Branch Officer Supervisor



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

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-906/In.28/S/OT.01/07/2017**

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

Nama : YUYUN ANDRIANI
NPM : 14123658
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 14123658.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 17 Juli 2017
Kepala Perpustakaan

[Handwritten Signature]
Drs. Mokhtandi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001

KARTU MONITORING NASABAH

AOM	
NAMA :	ALAMAT :
PLAFON :	
TENOR :	
ANGSURAN :	
TGL AKAD :	

NO.	TANGGAL KUNJUNGAN	HASIL PERTEMUAN	Ttd NASABAH

Produk Pembiayaan

PRODUK	PAGU (juta)	TENOR
MIKRO 25iB	5 – 25	6 – 36 bulan
MIKRO 75iB	5 – 75	6 – 36 bulan
MIKRO 500iB	> 75 – 500	6 – 36 bulan 6 – 48 bulan* 6 – 60 bulan*

* Syarat dan ketentuan berlaku

Persyaratan Umum

1. Warga Negara Indonesia dan berdomisili di Indonesia
2. Usia minimal 21 tahun/telah menikah untuk usia ≥ 18 tahun
3. Wiraswasta yang usahanya sesuai prinsip syariah
4. Lama usaha calon nasabah :
 - a. Untuk mikro 75iB dan Mikro 500iB, lama usaha minimal 2 tahun
 - b. Untuk mikro 25iB, lama usaha minimal 3 tahun
5. Tujuan pembiayaan untuk kebutuhan modal kerja atau investasi
6. Memiliki usaha tetap
7. Jaminan atas nama milik sendiri atau pasangan atau orang tua atau anak kandung
8. Biaya administrasi mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku

Persyaratan Dokumen (Umum)

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

Persyaratan Dokumen (Khusus)

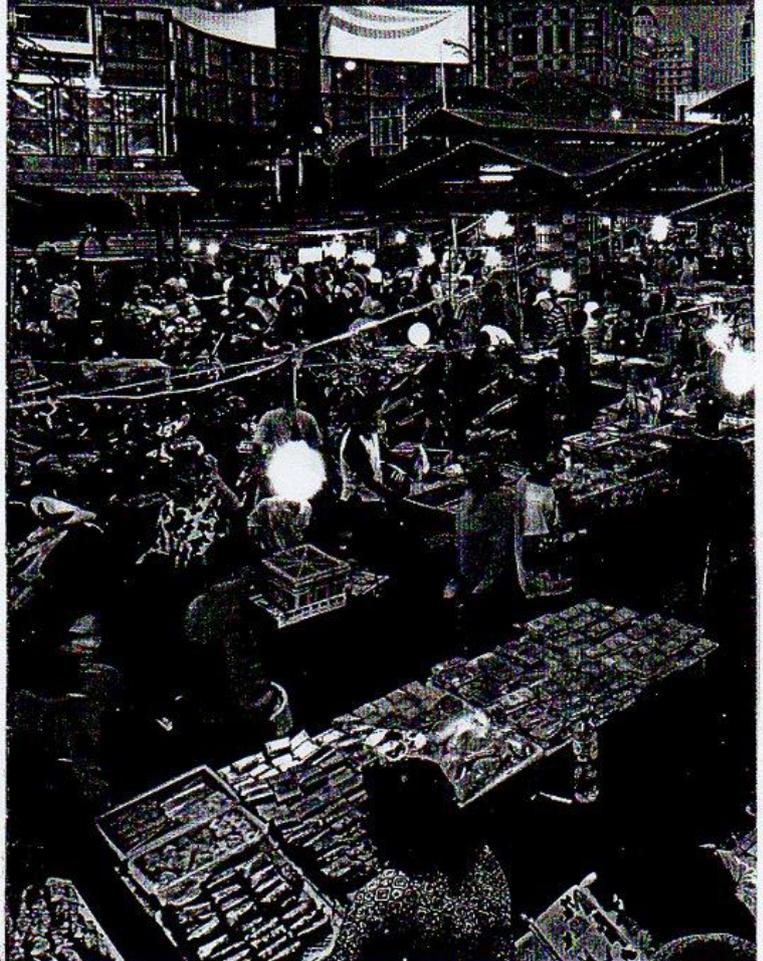
PERSYARATAN	MIKRO 25iB	MIKRO 75iB	MIKRO 500iB
Jaminan	x	✓	✓
NPWP	x	✓	✓

Unit Mikro BRISyariah iB

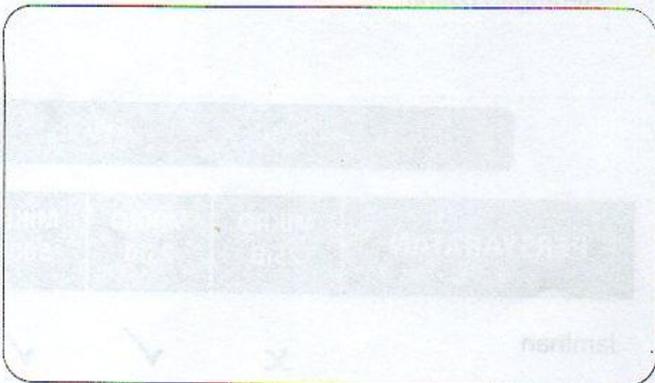


syariah

Bersama kita menjadikan masa
depan lebih baik



Untuk keterangan lebih lanjut hubungi:



 **calIBRIS 500-789**
www.brisyariah.co.id

Bersama Wujudkan Harapan Bersama



ANGSURAN

BANK BRI Syariah

UMS Metro

Jl A.H Nasution No. 01 – Metro Pusat Kota Metro



TABEL PEMBIAYAAN USAHA MIKRO

Plafond	Jangka Waktu Angsuran				
	6	12	18	24	36
10,000,000	1,870,667	1,037,333	759,556	620,667	-
15,000,000	2,806,000	1,556,000	1,139,333	931,000	-
20,000,000	3,741,333	2,074,667	1,519,111	1,241,333	963,556
25,000,000	4,676,667	2,593,333	1,898,889	1,551,667	1,204,444
30,000,000	5,444,000	2,944,000	2,110,667	1,697,000	1,280,333
40,000,000	7,262,667	3,929,333	2,818,222	2,262,667	1,707,111
50,000,000	9,078,333	4,911,667	3,522,778	2,828,333	2,133,889
60,000,000	10,894,000	5,894,000	4,227,333	3,394,000	2,560,667
70,000,000	12,709,667	6,876,333	4,931,889	3,959,667	2,987,444
75,000,000	13,617,500	7,367,500	5,284,167	4,242,500	3,200,833
100,000,000	17,866,667	9,533,333	6,755,556	5,366,667	3,977,778
150,000,000	26,800,000	14,300,000	10,133,333	8,050,000	5,966,667
200,000,000	35,733,333	19,066,667	13,511,111	10,733,333	7,955,556

BEBAS BIAYA ADMINISTRASI DAN PROVISI

- 1 FOTOCOPY KTP SUAMI ISTRI
- 2 FOTOCOPY KARTU KELUARGA
- 3 FOTOCOPY BUKU NIKAH
- 4 FOTOCOPY JAMINAN SERTIFIKAT/BPKB
- 5 FOTOCOPY NPWP UNTUK PINJAMAN DIATAS 50 JUTA
- 6 PBB TERBARU (Jika Jaminan Sertifikat)
- 7 SURAT KETERANGAN USAHA DARI KELURAHAN

Hub : ANISA
0813 6715 6344



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Yuyun Andriani Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III PBS
NPM : 14123658 Semester/TA : VI / 2017

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	29/ 5-2017	tentang Bab 7 keluaran dengan variabel tsabn pada judul TA.	
	7/ 6-2017	see out line	

Dosen Pembimbing,

Dr. Tobibatussadah, M.Ag
NIP. 19701020 199803 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yuyun Andriani
NPM.14123658



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

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

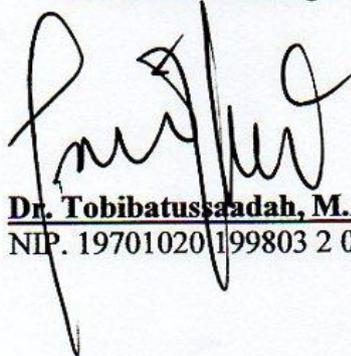
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Yuyun Andriani
NPM : 14123658

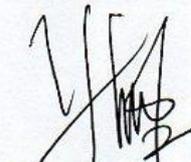
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III PBS
Semester/TA : VI / 2017

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	10/6 - 2017	1. Latar Belakang masalah bahas sekelas tentang pengelolaan masalah nomor 1. 2. jenis penelitian diperbaiki. 3. metode pengumpulan data diperbaiki.	

Dosen Pembimbing,


Dr. Tobibatussadiyah, M.Ag
NIP. 19701020199803 2 002

Mahasiswa Ybs,


Yuyun Andriani
NPM.14123658



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Yuyun Andriani Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III PBS
NPM : 14123658 Semester/TA : VI / 2017

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	12/7-2017	ace bab I - II Buat APD	
	14/7-2017	Bab III. Hasil penelitian, harus terbasi data dan dicatat di catatan kali. Bab IV Kesimpulan harus menjawab pertanyaan	

Dosen Pembimbing, *penelitian*

Mahasiswa Ybs,

Dr. Tobibatussaadah, M.Ag
NIP. 19701020 199803 2 002

Yuyun Andriani
NPM.14123658



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama : Yuyun Andriani Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/D-III PBS
NPM : 14123658 Semester/TA : VI / 2017

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	15/7-2017	soe tugas akhir mutule menagasyah	

Dosen Pembimbing,

Dr. Tobibatussaadah, M.Ag
NIP. 19701020 199803 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yuyun Andriani
NPM.14123658



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.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

PENUNJUKAN TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-638/tn.28/FEBI/PP.00.9/7/2017

Nama : Yuyun Andriani
NPM : 14123658
Program : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Tempat : Kampus II (E7.I.1)
Judul : Efektivitas Pengelolaan Nasabah Mikro IB (Account Maintenance) Dalam Menjaga Pembiayaan Di BRI Syariah KCP. Metro

HARI/TANGGAL	WAKTU	KETUA/MODERATOR	PENGUJI	SEKRETARIS	PETUGAS
Senin/ 24 Juli 2017	08.00 - 12.00 WIB	Dr. Hj. Tobibatussadiyah, M.Ag	1. Imam Mustofa, M.S.I 2. Elfa Murdiana, M.Hum	Hotman, M.E.Sy	Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy

ALOKASI WAKTU		ASPEK YANG DIUJI / PENILAIAN	
Ketua	Maks. 30 menit	Ketua	Penampilan & Pembelaan
Penguji 1	Maks. 50 menit	Penguji 1	Metode, Relevansi & Penguasaan Materi
Penguji 2	Maks. 40 menit	Penguji 2	Kesungguhan dalam Bimbingan & Penguasaan Materi

19 Juli 2017



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan I
3. Wakil Dekan III
4. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
5. Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
6. Arsip.

RIWAYAR HIDUP



Yuyun andriani dilahirkan di Rama Oetama 2, Kec. Seputih Raman Lampung Tengah pada tanggal 08 Juli 1996, anak pertama dari pasangan Bapak Kisruh Hadi dan Ibu Sukarmi.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SD Negeri 2 Wahyuni Mandira, Kec. Ogan Komering Ilir Sumatra Selatan dan selesai pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya di SMP PGRI Seputih Raman dan selesai pada tahun 2011. Dan pendidikan Menengah Atas penulis ditempuh di SMA Miftahul Ulum Mataram Ilir Seputih Surabaya Lampung Tengah dan selesai pada tahun 2014.

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di mulai pada semester I TA. 2014/2015. Dan pada akhir perjalanan studi penulis di program D-III Perbankan Syariah IAIN Metro, penulis menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Efektivitas Pengelolaan Nasabah Mikro iB (*Account Maintenance*) Dalam Menjaga Kualitas Pembiayaan di BRISyariah KCP Metro".