

**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI *ACCOUNT OFFICER* (AO)  
DALAM ANALISIS PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Untuk Memenuhi  
Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

**IAIN PURWOKERTO**  
Disusun Oleh:  
NOVI PUJI ASTUTI  
(1522203080)

**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novi Puji Astuti  
NIM : 1522203080  
Jenjang : Diploma III (D III)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Upaya Peningkatan Kompetensi *Account Officer* (Ao)  
dalam Analisis Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri  
Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

Menyatakan bahwa Naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat. Apabila ada ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk apapun.

Purwokerto, 01 Juni 2018

g Menyatakan,  
  
Novi Puji Astuti  
NIM. 1522203080

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi  
Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
di Purwokerto

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Novi Puji Astuti, NIM. 1522203080 yang berjudul:

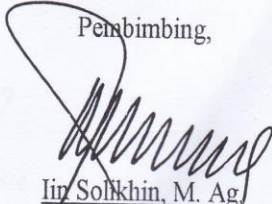
**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI *ACCOUNT OFFICER* (AO)  
DALAM ANALISIS PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut di atas sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md).

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Purwokerto, 01 Juni 2018

Pembimbing,

  
Iin Solikhin, M. Ag

NIP. 19720805 2001122 1 002



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

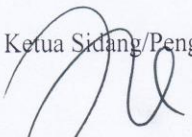
**PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul

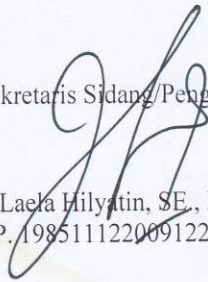
UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI *ACCOOUNT OFFICER* (AO)  
DALAM ANALISIS PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA

Yang disusun oleh Saudari **Novi Puji Astuti** (NIM. 1522203080) Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **31 Juli 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Manajemen Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

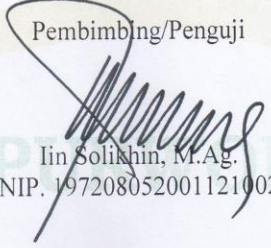
Ketua Sidang/Penguji

  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 197309212002121004

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Dewi Laela Hilyatin, SE., M.S.I.  
NIP. 198511122009122007

Pembimbing/Penguji

  
Iin Solikhin, M.Ag.  
NIP. 197208052001121002

Purwokerto, Agustus 2018  
Mengetahui/Mengesahkan  
Dekan

  
Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.  
NIP. 19680403 1994031004

## **MOTTO**

*“Rasa sakit membuat Anda berfikir.*

*Pikiran membuat Anda bijaksana.*

*Kebijaksanaan membuat kita bisa bertahan dalam hidup”*

*(John Patrick)*



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas karunia serta kemudahan yang telah berikan sehingga akhirnya karya tulis yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan atas kehadiran Rasulullah SAW.

Penulis ingin mempersembahkan sebuah karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat penulis kasihi dan sayangi, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Suharto dan Ibu Karisah. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam setiap perjuangan penulis. Yang tak lelah menyelipkan nama penulis disetiap doa mereka.
2. Kepada Marti Sulistiani, sosok kakak yang tak pernah lelah mengajari arti perjuangan seorang mahasiswa.
3. Dzani Akhmad Firdaus, teman yang tidak mengenal lelah menemani setiap sedih dan tawa.
4. Intan Nurhayati, teman yang selalu memberikan senyum dan memberi arti persahabatan selama duduk di bangku perkuliahan.
5. Luxi Ainun Putri Anisa, teman terbaik dari tiga calon pengantin yang selalu memberikan masukan bermakna.
6. Teruntuk Bapak Iin Solihin, M. Ag., yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing untuk penulis yang sangat baik dan selalu memberikan arahan serta masukan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teruntuk sahabat-sahabat penulis yang masih terjalin silaturahmi sampai saat ini yang selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis sampai saat ini.
8. Teruntuk keluarga DIII Manajemen Perbankan Syariah 2015 yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak.
9. Teruntuk keluarga besar Bank SyariahMandiri KCP Purbalingga, khususnya Bapak Ari Kristiyanto Merenda selaku *Branch Manager* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmahtullahi Wabarakaatuh.*

*Alhamdulillahil'alamin*, segala puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul "*Upaya Peningkatan Kompetensi Account Officer (AO) Dalam Analisis Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga*". Tak lupa pula shalawat dan salam semoga selalu tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu pemenuhan syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto untuk program D III Manajemen Perbankan Syariah.

Untuk melangkah sampai disini, penulis tidaklah berjalan sendiri, melainkan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Munjin, M. Pd.I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M. Pd.I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. H. Supriyanto, Lc., M.S.I., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

6. H. Sochimim, Lc., M.Si., Ketua program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.
7. Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si., Ketua Jurusan Perbankan .
8. Drs. Atabik, M. Ag., Dosen Pembimbing Lapangan.
9. Iin Solikhin, M. Ag., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir.
10. Ari Kristiyanto Merenda, selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.
11. Seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga tempat penulis melakukan penelitian. Terimakasih atas bimbingan, waktu yang telah disediakan, data dan penjelasan yang diberikan serta kesabaran dan kerjasamanya. Semoga kebaikan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamin.
12. Seluruh dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
13. Teman-teman D3 Manajemen Perbankan Syariah 2015 yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak.
14. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Sangat besar harapan, tulisan, ide, gagasan dan apa yang telah penulis buat dan dokumentasikan dalam bentuk karya tulis tugas akhir ini dapat bermanfaat menjadi khasanah ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari pembaca yang budiman untuk menuju proses kesempurnaan.



Akhir kata, semoga dukungan, dorongan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Amin

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakatuh.*

Purwokerto, Juni 2018



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	.... ‘.....	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof

ي	ya	Y	Ye
---	----	---	----

## 2. Vokal

### 1) Vokal Tunggal (Monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—	Damah	U	U

Contoh:

كَتَبَ - *kataba*      يَذْهَبُ - *yazhabu*

فَعَلَ - *fa'ala*      سَعَى - *su'ila*

### 2) Vokal Rangkap (Diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَا	<i>Fathah</i> dan <i>ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
أُ	<i>Fathah</i> dan <i>wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*      هَوَّلَ - *hauila*

## 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...ا	<i>fathah</i> dan <i>alif</i>	Ā	a dan garis di atas
ي...ي	<i>kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī	i dan garis di atas
و...و	<i>ḍammah</i> dan <i>wawu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla*                      قِيلَ - *qīla*

رَمَى - *ramā*                      يَقُولُ - *yaqūlu*

#### 4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

*ta marbūṭah* yang hidup atau mendapatkan *ḥarakat fathah, kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

*Ta marbūṭah* yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

- 3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-Aṭfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

## 5. *Syaddah (Tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbanā*

نَزَّلَ - *nazzala*

## 6. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - *al-rajulu*

القلم - *al-qalamu*

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	اكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuzūna</i>
Hamzah di akhir	التوء	<i>an-nau'u</i>

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wa innallaḥa lahuwa khair ar-rāziqīn*

فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufū al-kaila wa al-mīzan*

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وما محمد الا رسول : *Wa mā Muḥammadun illā rasūl.*

ولقد راه بالافق المبين : *Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLIERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir.....	9
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	10
E. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
3. Teknik Pengumpulan Data.....	11
4. Metode Analisis Data.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
A. Kajian Teori.....	16
1. Pengertian Bank Syariah.....	16
2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18



3. Kompetensi SDM Perbankan Syariah .....	21
4. <i>Account Officer</i> (AO) Sebagai Sumber Daya Manusia Dalam Analisis Pembiayaan.....	23
B. Tinjauan/ Penelitian Terdahulu .....	26
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga.....	33
B. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri KCP Purbalingga.....	38
C. Upaya Peningkatan Kompetensi <i>Account Officer</i> (AO).....	40
D. Pencapaian Upaya Peningkatan Kompetensi <i>Account Officer</i> .....	45
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kesulitan Usaha Mikro .....	1
Tabel 2	Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	27



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Kepemimpinan BSM KCP Purbalingga.....	35
----------	--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Pembukaan Rekening
- Lampiran 2 Formulir Permohonan Pembiayaan
- Lampiran 3 Brosur Tabungan dan Layanan BSM
- Lampiran 4 Blangko Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 5 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 6 Sertifikat BTA dan PPI
- Lampiran 7 Sertifikat Pengembangan Bahasa
- Lampiran 8 Sertikat Komputer
- Lampiran 9 Sertifikat Opak
- Lampiran 10 Foto Kegiatan Wawancara
- Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI *ACCOUNT OFFICER* (AO)  
DALAM ANALISIS PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR CABANG PEMBANTU PURBALINGGA**

Novi PujiAstuti

NIM. 1522203080

Email:[novipujiastuti18@gmail.com](mailto:novipujiastuti18@gmail.com)

Prodi D III Manajemen Perbankan Syariah

FakultasEkonomidanBisnis Islam (FEBI)

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)Purwokerto

**ABSTRAK**

Bank syariah merupakan bank yang memiliki karakteristik yang berbeda dengan bank konvensional. Salah satu perbedaan yang tampak adalah pada proses pembiayaan yang menghindari unsur riba. Proses pembiayaan memerlukan seorang tenaga kerja yang handal dan mengerti tentang ilmu perbankan dan kesyariahan. Oleh sebab itu diperlukan sumber daya manusia yang sesuai dengan kapabilitas di bidangnya. Selain itu haruslah memiliki kompetensi yang baik dalam hal syariah. Akan tetapi pada kenyataannya, banyak di antara sumber daya manusianya yang ada kurang memiliki latar belakang dan pemahaman yang sesuai dengan bidang syariah, yang mengakibatkan ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan praktik nyatanya. Salah satunya adalah sumber daya untuk mengisi posisi *account officer*. Untuk itu diperlukan beberapa upaya yang perlu dilakukan guna meningkatkan kompetensi para sumber daya manusia.

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian langsung ke tempat penulis melaksanakan penelitian. Selain mengamati obyek penelitian, penulis juga melakukan wawancara langsung kepada narasumber yang menguasai materi penelitian. Dalam pengolahan data, penulis menggunakan metode reduksi, penyajian data, dan verifikasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah agar penulis dapat mengkaji lebih dalam terkait upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kompetensi dan kualitas sumber daya *account officer* (AO), sehingga pelaksanaan analisis pembiayaan yang berlaku bisa sesuai dengan standar dan sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga memiliki upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya *account officer* (AO). Antara lain seperti kegiatan 4DX, meeting pagi yang dilakukan secara rutin, LGD atau *Leader Group Discuss*, berupa grup diskusi para *account officer*, BSP atau *Basic Staff*, program yang memperkenalkan 4 pilar penting dalam Bank Syariah Mandiri seperti pilar operasional, pilar bisnis, pilar collection, dan pilar pilar resiko. Terakhir adalah BFRR atau *Basic Financing Risk and Retail*, yang mengajarkan kegiatan pembiayaan dan tugas seorang *account officer* dalam pembiayaan.

**Kata kunci:** *Account Officer*, Sumber Daya Manusia, Kompetensi

**ACCOUNT OFFICER (AO) THE ACCOUNTING EFFORT OF  
COMPETENCE IN FINANCIAL ANALYSIS IN THE BANK OF SHARIA  
OFFICE MANDIRI OF THE BRANCH OF PURBALINGGA CITY**

Novi PujiAstuti

NIM. 1522203080

Email: novipujiastuti18@gmail.com

Prodi D III Management of Islamic banking activities

Faculty of Economics and Islamic Affairs (FEBI)

Islamic State Institute (IAIN) Purwokerto

**ABSTRACT**

Islamic banks are banks that have different characteristics from conventional banks. One of the visible differences is the financing process that avoids the wear element. The financing process requires a workforce that is reliable and includes banking and education. Therefore, human resources are necessary in accordance with the capabilities in their fields. In addition to this, you must have a good competence in terms of sharia. However, in reality, many of the existing human resources lack background and understanding in accordance with the field of sharia, which results in a discrepancy between service standards and actual practices. One of these is resources to fill the positions of the officer accounts. For this reason, it is necessary to make several efforts to improve the competence of human resources.

The type of research used by the writer is the direct search on the place where the author has carried out the research. In addition to observing the object of study, the authors also conducted interviews with speakers who master the treatment of penelitian.dalam material data, the authors use the method of reduction, presentation of data, and verification.

The purpose of this study is that authors can examine more in the related efforts that can be done to improve the competence and quality of the account officer (AO), so that the implementation of cost analysis that applies to compliance with standards and in accordance with the principles of Shariah.

The results of this study indicate that at the Syariah Mandiri Bank the sub-branch office of Purbalingga has an effort that can be made to improve the quality and competence of the account officer (AO) resources. Among other activities such as 4DX, gathered in the morning is done routinely, LGD or Group Leader Discuss, discussion group groups represent officers, BSP or core personnel, a program that introduces four major pillars of the Syariah Mandiri Bank as pillars, operational business columns, pillar collection and the pillar of risk. The last one is BFRR or Basic Financing Risk and Retail, which teaches the financing activities and the tasks of an account manager in the financing.

**Keywords: Account Officer, Human Resources, Competence**

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi Indonesia semakin meningkat. Hal tersebut diungkapkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) yang menyebutkan bahwa perekonomian RI kuartal I tumbuh 5,06 persen, dibandingkan tahun 2017 yang hanya sekitar 5,01 persen. Hal itu dimuat dalam media harian *online* [Tribunnews.com](http://tribunnews.com), Jakarta<sup>1</sup>. Kemajuan teknologi menjadi salah satu faktor pendukung pertumbuhan tersebut. Pengetahuan masyarakat dan rasa ingin tahu yang tinggi menjadikan motivasi bagi masyarakat untuk menggali potensi pendapatan. Salah satunya dengan mengadakan usaha sendiri yang bersifat *home made* atau *home industry*. Di Indonesia kegiatan yang demikian sering disebut dengan Usaha Kecil Menengah (UKM) atau Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Perkembangan potensi UMKM di Indonesia sendiri selalu mengalami peningkatan jumlah pelaku usaha. Data terbaru menunjukkan adanya peningkatan jumlah unit UMKM sebesar 2,41% dari tahun 2012 yang berjumlah 56.534.592 unit, menjadi 57.895.721 unit ditahun 2013. Akan tetapi dalam mengembangkan usahanya, banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan. Ismawan (2003) memetakan secara jelas persoalan yang dihadapi usaha mikro<sup>2</sup>.

**Tabel 1**  
**Kesulitan Usaha Mikro**

No	Jenis Kesulitan	IKR	IK
1.	Kesulitan Modal	34,55%	44,05%
2.	Pengadaan Bahan Baku	20,14%	12,22%

---

<sup>1</sup>Dikutip dari

<https://www.google.co.id/amp/m.tribunnews.com/amp/bisnis/2018/05/07/bps-kuartal-i-2018-ekonomi-indonesia-tumbuh-506-persen>. diakses pada 25 Juni 2018 pukul 22:50WIB.

<sup>2</sup>Muhammad, Bank Syariah: *Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 125.

3.	Pemasaran	31,70%	34,99%
4.	Kesulitan Lainnya	13,6%	9,73%

*Sumber: Ismawan*

Lembaga keuangan merupakan salah satu wadah yang membantu sistem perekonomian Indonesia. Mereka didirikan dengan tujuan sebagai media intermediet atau penghubung antara masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan masyarakat yang memerlukan dana tambahan untuk meningkatkan usaha mereka. Lembaga keuangan yang berlaku di Indonesia salah satunya adalah perbankan. Disinilah peran lembaga keuangan di Indonesia perlu dimanfaatkan oleh para pengusaha UMKM sebagai sumber mendapatkan modal.

Indonesia mayoritas penduduknya beragama Islam. Dengan dibantu pemahaman Islam dan perkembangan teknologi, mereka menghendaki adanya lembaga keuangan yang terhindar dari unsur riba seperti dalam sistem bunga. Masyarakat ingin adanya lembaga keuangan berbasis syariah yang berlandaskan tidak hanya pada Peraturan Bank Indonesia, tetapi juga berlandaskan pada al-Quran dan hadis. Hal tersebut kemudian menjadi salah satu faktor pendorong terbentuknya sistem perbankan yang menggunakan hukum syariah, atau yang disebut bank syariah.

Bank syariah di Indonesia secara yuridis formal baru diakui pada 1992 dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dimana pada undang-undang tersebut terdapat kata atau istilah bank bagi hasil. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan kemudian diamandemen dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang secara eksplisit menerangkan bahwa bank dapat beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kemudian Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia juga menetapkan bahwa Bank Indonesia dapat melakukan pengendalian moneter berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Keberadaan kedua undang-undang tersebut telah mengamankan Bank Indonesia untuk menyiapkan perangkat ketentuan dan fasilitas penunjang lainnya yang mendukung operasional bank syariah sehingga memberikan



landasan hukum yang lebih kuat dan kesempatan yang lebih luas bagi pengembangan perbankan syariah di Indonesia<sup>3</sup>.

Karakteristik bank syariah yang melarang bunga (riba), transaksi yang bersifat tidak transparan (*gharar*) dan spekulatif (*maysir*) dirasa dapat mengatasi masalah problem perbankan yang sensitif terhadap gejolak pasar dan krisis ekonomi. Ini telah dibuktikan oleh perbankan syariah ketika berhadapan dengan krisis ekonomi tahun 1997. Maka pengembangan perbankan syariah diharapkan dapat meningkatkan ketahanan sistem perbankan nasional yang sedemikian rupa dapat menciptakan perekonomian yang tangguh, yaitu perekonomian yang pertumbuhan sektor keuangannya sejalan dengan pertumbuhan sektor riil.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatannya<sup>4</sup>. Dalam kegiatan operasionalnya, bank syariah memiliki tiga fungsi yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi atau *funding*, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk *financing*, juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah<sup>5</sup>.

Kegiatan *financing* atau pembiayaan merupakan salah satu kegiatan bank yang bertujuan untuk menyalurkan dananya kepada masyarakat untuk membiayai kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, 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

---

<sup>3</sup>Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*, ( Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 28.

<sup>4</sup>Zainudin Ali, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 127.

<sup>5</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 39.

bagi hasil. Kegiatan *financing* tidak terlepas dari proses analisis pembiayaan sebagai proses awal sebelum dilakukan pencairan pembiayaan.

Analisis pembiayaan merupakan proses awal dari penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah. Keberhasilan dalam menganalisis pengajuan pembiayaan nasabah akan berdampak positif pada kelancaran pembayaran angsuran oleh nasabah, sebaliknya kegagalan dalam memproses pembiayaan akan berdampak risiko kemacetan dalam angsuran nasabah. Kemacetan pembiayaan ini dalam praktiknya memakan energi yang besar dalam penanganannya. Maka kehati-hatian dalam memproses dan menganalisis pengajuan pembiayaan sangat dibutuhkan. Dalam kegiatan ini meliputi aktivitas termasuk dalam pengumpulan informasi dan data yang diperlukan untuk bahan analisis. Kualitas hasil analisis pembiayaan sangat bergantung pada 3 (tiga) faktor, yaitu sumber daya manusia/ SDM, analisis data, dan teknik analisis<sup>6</sup>.

Mengingat perbedaan yang cukup signifikan antara bank syariah dan bank konvensional dalam menjalankan usahanya, maka diperlukan tenaga ahli atau SDM yang memadai. Manusia dapat diartikan sebagai sebuah konsep atau sebuah fakta, sebuah gagasan atau sebuah realitas, sebuah kelompok (*genus*) atau seorang individu<sup>7</sup>. SDM atau sumber daya manusia yang diperlukan adalah SDM yang memang mempunyai pengetahuan yang baik terkait dengan syariah. Hal ini untuk menghindari kemungkinan ketidaksesuaian antara hukum perbankan syariah dengan praktiknya. Perencanaan sumber daya manusia atau tenaga kerja merupakan proses yang menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegritas dengan rencana organisasi<sup>8</sup>. Jika bank syariah berencana menjalankan kegiatan sesuai dengan syariah, maka

---

<sup>6</sup>Edi Susilo, *Analisis Pembiayaan...*, hlm. 136.

<sup>7</sup>Taliziduhu Ndraha, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), hlm. 8.

<sup>8</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2003), hlm. 5.

diperlukan aturan, dan sumber daya manusia yang memang memiliki kompetensi syariah.

Secara ideal, bank syariah membutuhkan SDM dengan relevansi nilai-nilai yang berdasar pada sifat Nabi Muhammad SAW, yang kemudian akan membentuk sebuah manajemen *ihsan* yang modern, yaitu memiliki kapabilitas dalam ekonomi yang dipadukan dalam kapabilitas syariah. Adapun yang diperlukan dalam pemenuhan sumber daya manusia yang *ihsan*, yaitu<sup>9</sup>:

1. Bagi pemegang saham diperlukan sikap dan perilaku yang fokus dalam memahami dan menetapkan pilihan pada lembaga keuangan syariah, termasuk jenis banknya, mengerti akan waktu yang tepat untuk menginvestasikan dan/ atau menambah modal di lembaga keuangan syariah secara profesional dalam memahami batas-batas baik wewenang dan kewajiban/ tanggungjawabnya sebagai pemilik modal;
2. Bagi pengelola bank syariah adalah fokus dalam menyesuaikan perkembangan lingkungan pasar yang mempengaruhi roda usaha lembaga keuangan syariah, menghargai waktu sebagai sumber pelayanan jasa lembaga keuangan syariah serta mempunyai kemampuan teknis ke lembaga keuangan syariah yang tinggi dan komitmen moral etis dalam menjaga kepentingan *stakeholder*.

Selain pengetahuan yang memadai sesuai pemahaman syariah, SDM yang dibutuhkan perbankan syariah haruslah mengerti etika seorang *banker* Islam atau etika Islamnya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa etika berasal dari kata etik. Etik diartikan sebagai kumpulan asa atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, nilai mengenai benar atau salah yang dianut suatu golongan masyarakat. Sedangkan etika bisnis Islam dapat diartikan sebagai pengetahuan tentang cara yang ideal pengaturan dan pengelolaan bisnis yang memperhatikan norma dan moralitas yang disesuaikan dengan ajaran agama Islam. Salah satu etika yang pantas dipatuhi adalah bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Entah itu yang

---

<sup>9</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah Edisi Kedua*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016), hlm. 170.

tertulis dalam DSN-MUI atau dalam Peraturan Bank Indonesia. Etika Islam juga mengajarkan kejujuran dan integritas dalam menjalankan kegiatan usahanya, agar tidak merugikan.

Adapun kode etik seorang pejabat penyalur dana dalam sebuah perbankan mengacu pada profesionalisme bank, serta nilai-nilai syariah. Dalam hal ini, setiap pejabat bank wajib<sup>10</sup>:

1. Patuh dan taat kepada ketentuan perundang-undangan dan peraturan penyaluran dana yang berlaku, baik ekstern maupun intern;
2. Melakukan pencatatan mengenai setiap kegiatan transaksi yang terjalin dengan kegiatan bank;
3. Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat;
4. Tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi;
5. Menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal pertentangan kepentingan;
6. Menjaga kerahasiaan nasabah dan bank;
7. Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan bank terhadap kegiatan ekonomi, sosial, dan lingkungan;
8. Tidak menerima hadiah atau imbalan apapun yang dapat memperkaya diri maupun keluarganya sehingga mempengaruhi pendapat profesionalnya dalam penilaian atau keputusan penyaluran dana;
9. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya, dan
10. Mematuhi nilai-nilai syariah Islam.

Selain mematuhi kode etik yang ada dalam pelaksanaan pembiayaan, seorang pejabat bank memiliki kriteria kredibilitas dan profesionalitas yang memadai. Kredibilitas merupakan suatu nilai yang idil berwujud rasa percaya orang/ pihak lain terhadap seseorang atau sebuah lembaga. Kredibilitas sebuah

---

<sup>10</sup>*Ibid*, hlm. 142

bank syariah berarti kepercayaan masyarakat kepada lembaga itu berkenaan dengan dana titipan yang mereka amanatkan dan dana pinjaman yang mereka manfaatkan. Sedangkan profesionalitas adalah suatu nilai praktis berwujud keandalan dalam mengelola sebuah organisasi dan kecekatan dalam menjalankan kegiatan. Lembaga keuangan yang profesional berarti organisasi kelembagaannya terkelola dengan baik pula<sup>11</sup>.

Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga keuangan Islam yang hadir guna memenuhi kebutuhan dan keperluan bank Islam di Indonesia. Selain itu, dalam meningkatkan pelayanannya Bank Syariah Mandiri mendirikan kantor cabang dan kantor cabang pembantu sebagai salah satu cara memperluas jangkauan nasabah. Salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga yang beralamatkan di Jalan Jend. Soedirman Nomor 95, Purbalingga. Dalam kegiatannya, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga senantiasa meng-*upgrade* produk dan pelayanan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan. Terlebih mengetahui jumlah UMKM yang semakin meningkat. *Financing* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga pun semakin digencarkan. Akan tetapi kegiatan atau pemenuhan pembiayaan UMKM bukan kegiatan serta merta tanpa ada arah. Kegiatan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga pun memiliki prosedur tersendiri yang sejalan dengan peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga ditangani oleh para *account officer* yang memiliki latar belakang yang sesuai dengan bagiannya, akan tetapi belum dapat dikatakan memadai dalam aspek syariahnya. Masih kurang menguasai kompetensi dan kapabilitas sesuai dengan prosedur syariah. Selain itu, dalam praktik kegiatan pemberian pembiayaan terdapat ketidaksesuaian antara prosedur yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Mengikuti aturan atau SPOB (Standar Prosedur Operasional Bisnis) merupakan salah

---

<sup>11</sup>*Ibid*, hlm. 168.

satu etika yang baik dan sewajarnya dipatuhi, selagi aturan tersebut tidak merugikan<sup>12</sup>.

Pengelolaan penilaian dan pelaksanaan pemberian pembiayaan dalam prosedurnya adalah termasuk dalam tugas seorang AO atau *Account Officer*. AO atau Pembina Pembiayaan bertugas memproses calon nasabah atau permohonan pembiayaan sehingga menjadi nasabah. Selanjutnya membina nasabah pembiayaan tersebut agar memenuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pembiayaannya. 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 preventif<sup>13</sup>.

Seorang AO wajib mematuhi ketentuan yang ditetapkan dalam SPOB atau KKPD (Komite Kebijakan Penyaluran Dana), melaksanakan tugas dengan jujur, objektif, cermat dan seksama. Juga menghindari diri dari pengaruh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pemohon penyaluran dana yang dapat merugikan bank<sup>14</sup>. Dalam proses investigasi permohonan pembiayaan, seorang AO memiliki tugas mulai dari mengumpulkan kelengkapan data nasabah, menganalisis kelayakan pembiayaan, menyampaikan hasil analisis pemberian pembiayaan kepada nasabah untuk dipelajari dan dipertimbangkan, dan melakukan pengawasan pemakaian dana yang disalurkan. Akan tetapi ditemukan beberapa hal yang menyimpang dari ketentuan, yang menunjukkan bahwa kurangnya kompetensi atau kepatuhan sikap sumber daya manusia yang ada dengan ketentuan yang berlaku.

Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga, SDM yang bertugas melaksanakan analisis atau sebagai AO merupakan tenaga organik, artinya dia merupakan karyawan asli atau tetap bukan rekrutmen dari

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Bapak Syarif selaku AO di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbaingga pada hari Senin 20 Februari 2018.

<sup>13</sup>Muhammad, *Manajemen Pembiayaan ...*, hlm. 173.

<sup>14</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 169.

luar. Kesalahan yang sering terjadi adalah selain menyimpang dari ketentuan atau prosedur adalah keterlambatan dalam proses analisis. Hal ini biasanya terjadi karena kurang disiplinnya AO dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Kurangnya kompetensi AO dapat dilihat dari beberapa aspek, pertama dari latar belakang pendidikan. Latar pendidikan AO yang ada tidaklah sesuai dengan bidangnya, artinya tidak memiliki pengetahuan tentang perbankan syariah. Hal ini apabila tidak ditangani secara tepat dapat menyebabkan hilangnya nilai syariah dalam analisis pemberian pembiayaan. Kedua adalah ketidaksesuaian antara pelaksanaan proses pemberian pembiayaan dengan standar operasional yang berlaku. Kesalahan seperti ini terlihat dalam pemberian Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan atau SP3 yang seharusnya diberikan sebelum terjadinya akad pembiayaan dengan tujuan untuk dipelajari terlebih dahulu oleh calon nasabah, tetapi di BSM KCP Purbalingga diberikan pada saat terjadinya proses akad. Hal tersebut tidaklah sesuai dengan ketentuan dari SPOB atau Standar Pelayanan Operasional Bank. Dalam menanggulangi atau menanggapi hal tersebut, juga dalam mengantisipasi hal-hal tersebut diadakan beberapa kegiatan yang bertujuan meningkatkan kualitas, diantaranya pembinaan, ataupun training. Juga diberikan panduan tentang prosedur kegiatan AO yang baik dan sesuai dengan standar yang ditentukan<sup>15</sup>. Dari uraian di ataslah yang kemudian membawa penulis untuk menyusun sebuah Tugas Akhir dengan judul “*Upaya Peningkatan Kompetensi Account Officer (AO) Dalam Analisis Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari penjabaran permasalahan pada latar belakang di atas, maka penulis berkehendak merumuskan permasalahan, *bagaimana upaya peningkatan kompetensi Account Officer dalam analisis pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga?*

---

<sup>15</sup>Wawancara dengan Bapak Ari Kristiyanto Merenda selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga pada hari Kamis 12 April 2018.

### **C. Tujuan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuannya adalah untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kompetensi *Account Officer* dalam memenuhi ketentuan penilaian dan pemberian pembiayaan. Dan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli Madya.

### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah wawasan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
  - b. Mengetahui bagaimana penerapan ilmu yang diperoleh di IAIN Purwokerto pada realitanya yang terjadi di lapangan.
  - c. Sebagai syarat untuk meraih gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.
  - d. Sebagai ilmu pengetahuan untuk mempersiapkan diri dalam dunia kerja perbankan syariah.
2. Bagi Bank

Diharapkan dari penulisan ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input yang bermanfaat sehingga Bank dapat menerapkan strategi baru yang dilakukan, dan sebagai bahan evaluasi agar lebih baik lagi dimasa mendatang.
3. Bagi Perguruan Tinggi
  - a. Untuk menambah perbendaharaan ilmiah di perpustakaan IAIN Purwokerto.
  - b. Untuk sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengangkat permasalahan yang sama.



## E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan penjabaran atau gambaran dari metode-metode yang digunakan dalam sebuah penelitian. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), atau studi kasus, adalah penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir dengan baik terkait unit tersebut<sup>16</sup>. Jenis penelitian ini digunakan karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek penelitian Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga yang beralamat di Jalan Jend. Soedirman Nomor 95 Purbalingga, Kecamatan Purbalingga, Kabupaten Purbalingga.

#### b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 22 Januari 2018 sampai dengan 02 Maret 2018.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan pembuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan keseluruhan alat indera<sup>17</sup>. Teknik pelaksanaan observasi ini dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan dari para karyawan yang bertugas. Dalam observasi ini, peranan peneliti

---

<sup>16</sup> Sumdi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003), hlm. 80.

<sup>17</sup> Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis*, (Yogyakarta, Teras:2011), hlm.84.

adalah pemeranserta sebagai pengamat. Jadi peranan peneliti dalam hal ini tidak sepenuhnya sebagai pemeran serta, tetapi melakukan fungsi pengamat. Peneliti sebagai anggota pura-pura, jadi tidak melebur dalam arti sesungguhnya. Peranan yang demikian masih membatasi para subyek menyerahkan data dan memberikan informasi terutama yang bersidat rahasia<sup>18</sup>.

Dari observasi, jenis data yang diperoleh merupakan data primer dan sekunder, yang berupa catatan lapangan dan data tertulis dari sumber tertulis. Catatan lapangan didapatkan dari tindakan-tindakan yang dilakukan oleh para karyawan, sedangkan data tertulis diperoleh dari sumber tertulis seperti SPOB yang menjadi dasar pelaksanaan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan interview pada salah satu atau beberapa orang yang bersangkutan<sup>19</sup>. Teknik wawancara dilakukan langsung kepada pemimpin atau *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga, juga kepada petugas analisis, seperti *Account Officer* yang kegiatannya dibantu oleh MFA (*Micro Financing Analist*).

Wawancara dilakukan merupakan wawancara tidak terstruktur, artinya topik pembahasan yang dipertanyakan tidak tersusun terlebih dahulu. Dalam istilah lain disebut dengan wawancara pembicaraan informal, artinya pertanyaan yang akan dibahas tergantung pada spontanitas pewawancara mengajukan pertanyaan kepada terwawancara<sup>20</sup>. Jenis data yang diperoleh sebagai hasil wawancara merupakan data lisan yang menjelaskan

---

<sup>18</sup>Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 177.

<sup>19</sup>Ahmad Tanzeh. *Metode Penelitian...*, hlm. 89.

<sup>20</sup>Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 187.

tentang kegiatan dan upaya yang dilakukan oleh pihak bank, dan kegiatan yang sudah pernah diikuti oleh AO. Data yang diperoleh kemudian disimpan dalam bentuk rekaman bukti wawancara, yang berisi tentang keterangan atau penjelasan penunjang terkait pokok bahasan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Data yang digunakan merupakan data-data historis, yang berupa data-data primer seperti laporan-laporan kearsipan, dan data yang berupa gambar yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga. Jenis data yang diperoleh berupa gambar yang mengabadikan kegiatan para karyawan bertugas.

4. Metode Analisis Data

Setelah semua data terkumpul baik data primer maupun data sekunder, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data secara kualitatif dengan deskripsi-analisis, dimana nantinya dari metode analisis data ini akan diperoleh kesimpulan. Teknik yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data akan dapat memperpendek, mempertegas, membuat fokus, dan memuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan. Proses ini melalui proses penelitian di lapangan dengan perolehan sumber data yakni wawancara dan observasi untuk mendapatkan informasi terkait kinerja dan kompetensi *account officer* yang bertugas. Dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dan mengamati objek, bagaimana informasi yang telah didapat

direduksi menjadi data yang sesuai dan dibutuhkan untuk keberlangsungan proses penelitian.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam proses *display* data penyusun melakukan organisasi data, mengaitkan data yang satu dengan yang lainnya.

c. Verifikasi

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi berdasarkan data yang ada guna menjawab rumusan masalah. Pada tahap ini penyusun melakukan penafsiran terhadap data dan pengecekan terhadap hasil observasi dan wawancara, sehingga penyusun mampu menarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan awal penulis.

## F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini pada garis besarnya terdiri atas empat bab, dan dari setiap bab terdiri dari beberapa Sub Bab. Untuk lebih jelasnya penulis paparkan sebagai berikut:

Untuk memudahkan dalam pembahasan penelitian ini, secara garis besar penulis membaginya menjadi empat bab. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

### I. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini pembahasan awal yang dipaparkan secara global yakni berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan tugas akhir, manfaat penulisan tugas akhir, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

### II. BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu sekaligus pembahasan umum yang berhubungan dengan judul tugas akhir.

III. BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan mengupas gambaran umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga, sistem operasional dan produk-produk bank tersebut serta pemaparan data dan analisis.

IV. BAB IV : PENUTUP

Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan atau jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian tersebut dan berisi saran-saran.

Bagian akhir tugas akhir ini terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, dan Daftar Riwayat Hidup penulis.



IAIN PURWOKERTO

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun upaya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga dalam meningkatkan kompetensi AO agar memenuhi standar adalah sebagai berikut:

- a. 4DX atau rapat harian dan mingguan.
- b. LGD atau *Leader Group Discuss*, sejenis forum diskusi untuk para karyawan Bank Syariah Mandiri.
- c. BSP atau *Banking Staff Program*, sejenis training yang diikuti oleh 4 pilar atau 4 bagian penting dalam sistem perbankan di Bank Syariah Mandiri.
- d. BFRR atau *Basic Financing Risk and Retail*, berupa training yang diikuti oleh para tenaga analisis, seperti *Account Officer*, MFA dan MFS. Sifatnya lebih fokus pada bahasan kegiatan dan tanggung jawab seorang analis pembiayaan.

#### **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan kompetensi AO atau *Account Officer*, pemimpin lebih ditingkatkan lagi pengawasan dan pembinaan yang dilakukan. Sehingga kualitas kerja akan meningkat dan akan membawa dampak yang positif bagi bank terlebih mengingat berkembang pesatnya perbankan syariah di Indonesia.
2. Sebaiknya dalam rangka pemenuhan karyawan melalui rekrutmen lebih diperketat lagi dengan menjadikan lulusan perguruan tinggi syariah sebagai salah satu kriteria yang dipertimbangkan. Sehingga Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga mendapatkan SDM yang berkompeten dalam ekonomi syariah, khususnya dibidang perbankan syariah.
3. Akan lebih baik jika dilakukan pelatihan perbankan syariah kepada karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga

yang tidak memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah, agar lebih menguasai tentang sistem perbankan syariah.

4. Hendaknya untuk peneliti berikutnya untuk lebih menyempurnakan hasil penelitian ini, sehingga menjadi lebih valid lagi dan dapat digunakan sebagai media pembelajaran yang lebih baik lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainudin. *Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008
- Asiyah, Binti Nur. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Teras. 2014
- Dahlan, Ahmad. *Bank Syariah: Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras. 2012.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Handayani, Fitria. *Analisis Sistem Pembiayaan Murabahah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Flamboyan, Kecamatan Tapung*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru. 2013.
- Harnanto, Endri. *Kompetensi SDM Bank DKI Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. 2011.
- Hasan, Suhendri. 2011. *Strategi Peningkatan Kompetensi SDM BNI Syariah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Hidayati, Alfiah. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bank SYariah Mandiri Salatiga*. Salatiga: IAIN Salatiga. 2015.
- <http://tissorindonesia.com/perkembangan-umkm-di-indonesia/>. Diakses pada 18-03-2018. Pukul 16.09 WIB.
- <https://www.syariahbank.com/prinsip-bank-syariah/amp>, diakses pada 30 Mei 2018 pukul 04.13 WIB.
- <https://www.syariahmandiri.co.id/news-update/edukasi-syariah/prinsip-dan-konsep-dasar-perbankan-syariah>. Diakses pada tanggal 30 Mei 2018. Pukul 05.07 WIB.
- <https://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profilperusahaan/sejarah/>. Diakses pada 22 Maret 2018. Pukul 23.41 WIB.
- Ikrimah. *Analisis Pengaruh Training Kerja Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Pada KJKS BMT Bahtera Pekalongan*. Pekalongan: STAIN Pekalongan. 2011.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2011.



- Lexi J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2017
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama. 2003.
- Megasari, Erni. *Sistem Pembiayaan Usaha Kecil pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tanjung Balai Karimun*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru. 2013.
- Mirsal. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar(Online)*. Vol. 6. Nomor 2. Padang: Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. 2017.
- Muhammad. *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2005.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2015.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2016.
- Ndraha, Talizidudu. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 1999.
- Prasetyo, Try. *Produk Pembiayaan Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri Cabang Depok Kelapa Dua*. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta. 2011.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara. 1998.
- Sochimim. *Kewirausahaan Teori Aplikatif dan Praktik*. Yogyakarta: Cinta Buku. 2017.
- Susanti, Hapsari. *Implementasi Pembiayaan Kepemilikan Rumah Dengan Akad Murabahah dan Isthisna pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal, Jawa Tengah*. IAIN Purwokerto. 2017.
- Susilo, Edi. *Analisis Pembiayaan dan Risiko Perbankan Syariah Jilid 1*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2017.
- Tanzeh, Ahmad. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras. 2011.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia. 2013.

Umar, Husein. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.  
2005.

