

**EFEKTIVITAS PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENGELOLA  
RISIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT NU  
CABANG KALISAT JEMBER**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Oleh:

**Ramdani Firdauzi**  
NIM : 204105010025

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
NOVEMBER 2024**

**EFEKTIVITAS PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENGELOLA  
RISIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT NU  
CABANG KALISAT JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

**Ramdani Firdauzi**  
NIM : 204105010025

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
NOVEMBER 2024**

**EFEKTIVITAS PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENGELOLA  
RISIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT NU  
CABANG KALISAT JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Ramdani Firdauzi**

**NIM: 204105010025**

**Disetujui Pembimbing:**

**Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M.M.**

**NIP. 197907132023211007**

**EFEKTIVITAS PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENGELOLA  
RISIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT NU  
CABANG KALISAT JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin  
Tanggal : 18 November 2024

Tim Penguji



Ketua

Sekretaris

Siti Indah Purwaning Yuwana., S.Si., M.M.  
NIP.198509152019032005

M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E.  
NIP.198107022023211003

Anggota:

1. Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si. (  )
2. Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M.M. (  )

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

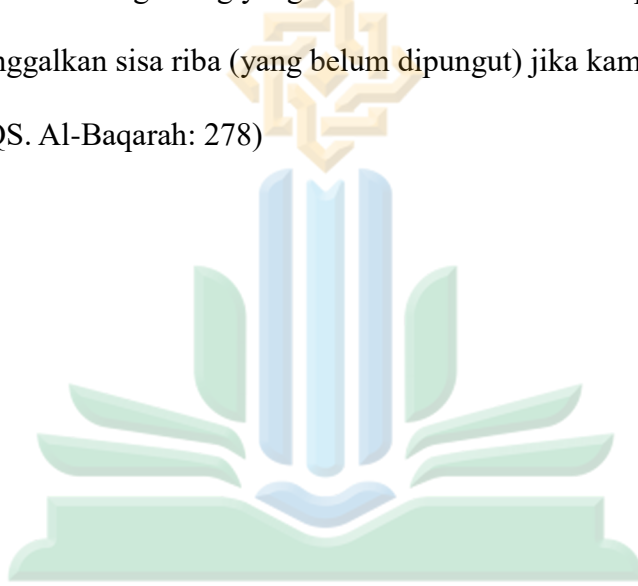


Dr. H. Ubaidillah, M. Ag  
NIP. 196812261996031001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ<sup>1</sup>

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman.”  
(QS. Al-Baqarah: 278)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa Syukur kepada Allah SWT atas limpah Rahmat, Taufiq, dan hidayah-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember. Penulis sepenuhnya menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, terutama dalam bidang Pendidikan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima berbagai dukungan dan bantuan, baik material maupun non-material, dari berbagai pihak, yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikannya dengan baik. Dengan rasa Syukur yang mendalam, penulis mempersembahkan skripsi kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, bapak Asmoni, dan ibu Erniatun serta saudara tersayang Abdur Rosidi dan saudari tersayang Haninah Lutfiatun Nisa`. Terima kasih atas do`a dan dukungan sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
2. Almamater penulis Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Direktur utama KSPPS BMT NU Cabang Kalisat yaitu Bapak Mohammad Rofiki, S.E dan segenap jajarannya staf KSPPS BMT NU Cabang Kalisat yang dengan sabar selalu membantu dan mengarahkan penulis dalam penelitian. Semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusannya.

4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala doa baik Kembali kepada kalian semua dan semoga Allah senantiasa mempermudah segala urusan kalian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa Syukur kepada Allah SWT atas Rahmat, Taufiq, dan hidayah-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tak lupa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN KHAS Jember.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan semangat, dan motivasi dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku rektor UIN KHAS UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN KHAS Jember.
4. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN KHAS Jember.



5. Bapak Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pihak KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam memperoleh data keperluan penelitian.
7. Semua sahabat dan teman seperjuangan penulis dari Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2020.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam berbagai hal, terutama dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, 02 Oktober 2024

Penulis

**Ramdani Firdauzi**

NIM. 204105010025

## ABSTRAK

**Ramdani Firdauzi, Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M.M. 2024:** Efektivitas *Account Officer* Dalam Mengelola Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Account Officer*, Pembiayaan Bermasalah

Perkembangan di perbankan syariah di Indonesia cukup tinggi, dan hal ini juga berlaku pada perkembangan perbankan syariah yang dilakukan oleh Lembaga sejenis syariah khusus seperti Baitul Mal Wat Tamwil (BMT), untuk melaksanakan rencananya sesuai dengan pedoman hukum yang dimiliki pemerintah yang sudah ditetapkan untuk pemilihan Lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah.

Fokus penelitian pada penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana efektivitas peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember? 2) Bagaimana peran *Account Officer* dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui efektivitas peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember. 2) Untuk mengetahui peran *Account Officer* dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember.

Penelitian ini merupakan metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember sangat penting untuk menjaga efektivitasnya pembiayaan bermasalah dan memberikan pengawasan terhadap nasabah pembiayaan bermasalah. Studi ini mengeksplorasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas tersebut, termasuk penggunaan strategi penagihan yang disesuaikan, kunjungan lapangan yang sering, koordinasi erat dengan manajemen cabang, pemanfaatan sistem IT, dan pendekatan proaktif dalam menyelesaikan masalah. Selain itu, tantangan seperti pembayaran terlambat dan keterbatasan keuangan pelanggan diatasi melalui solusi pembayaran yang fleksibel dan upaya kolaboratif antara *Account Officer* dan pelanggan.

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A, Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Subyek Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Analisis Data.....	44
F. Keabsahan Data.....	46

G. Tahap-Tahap Penelitian .....	47
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	49
B. Penyajian Data dan Analisis .....	59
C. Pembahasan Temuan .....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Matriks Penelitian	
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Permohonan Izin Penelitian	
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	
7. Dokumentasi Penelitian	
8. Surat Keterangan Screening Turnitin 25%	
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan	
10. Biodata Penulis	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mapping Pembiayaan Bermasalah.....5

Tabel 1.2 Mapping Penelitian Terdahulu .....19



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki dampak signifikan terhadap perkembangan ekonomi suatu negara. Lembaga ini menjadi penting bagi masyarakat sebagai pendukung aktivitas ekonomi yang mereka lakukan. Perbankan mencakup segala aspek yang berkaitan dengan bank, struktur organisasi, kegiatan bisnis, serta metode dan proses pelaksanaan aktivitas usahanya.<sup>2</sup> Perbankan merupakan salah satu sektor penting di dalam perekonomian yang berperan sebagai lembaga keuangan yang berperan sebagai lembaga keuangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau produk layanan lainnya.<sup>3</sup>

Di Indonesia terdapat dua jenis system perbankan yaitu konvensional dan syariah. Bank konvensional merupakan bank yang menerapkan metode bunga sebagai kebiasaan dalam operasionalnya, sedangkan bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam.<sup>4</sup> Di era modern ini, perbankan syariah telah menjadi fenomena mendunia, bahkan di berbagai negara. dengan populasi non-muslim, dengan pertumbuhan yang

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

<sup>3</sup> M.F.Hidayatullah, Annisa Nur 'aini Widya Sari, Aisyah Assahidiqiyah, "Analisis Risiko Dan Pengelolaan Risiko Pembiayaan Multi Jasa Barokah Menggunakan Akad Ba'I Al Wafa di KPPS BMT UGT Nusantara Capem Jember Kota," Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat vol 2:No 1 (Januari 2024): 41-45.

<sup>4</sup> Siti Indah Purwaning Yuwana, Alfi Rizka Maulidah, Adilah Alyah, "Sistem Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman", Journal of Multidisciplinary Research, Vol. 1, No. 1, 62, (2024).

sangat mengesankan. komunitas muslim telah berusaha mendirikan bank syariah di berbagai negara sejak tahun 1970. Tujuan utama dari upaya ini adalah untuk mendorong dan memperluas penerapan syariah islam dalam transaksi keuangan, perbankan, dan bisnis yang terkait lainnya.<sup>5</sup>

Pembiayaan merupakan proses penyediaan dana atau piutang yang dilakukan berdasarkan kesepakatan antara bank dan pihak yang menerima pembiayaan. Pihak tersebut wajib mengembalikan dana atau tagihan setelah periode tertentu sebagai imbalan atau bagi hasil. Menurut pasal 2 undang-undang perbankan syariah, perbankan syariah dan unit usaha syariah (UUS) beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi islam, demokrasi, dan kehati-hatian.<sup>6</sup>

Upaya mendirikan Bank syariah di Indonesia dimulai pada tahun 1988, ketika pemerintah menerbitkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan. Setelah diadakan Lokakarya Ulama tentang Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua (Bogor) pada 19-22 Agustus 1990, dan diikuti dengan disahkannya UU No. 7/1992 tentang perbankan yang mendukung sistem bagi hasil, sebagaimana bank umum syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia (BMI) didirikan. Bank-bank perkreditan rakyat syariah (BPRS) didirikan setelahnya. Namun, lembaga-lembaga tersebut dianggap belum dapat menjangkau masyarakat Islam dari lapisan

---

<sup>5</sup> Zainul Arifin, *Dasar Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabet, 2006) 12.

<sup>6</sup> Putri Riskiyah et al., "Peran dan Strategi Account Officer Dalam Menimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Rifatul Ummah Bogor", *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 4 No 2, (2023).

bawah, dibentuklah lembaga simpan pinjam yang dikenal sebagai Baitul Maal wat Tamwil (BMT).<sup>7</sup>

Baitul Maal wat Tamwil mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai simpanan dan kemudian menyalurkannya sebagai pinjaman atau pembiayaan bisnis melalui sistem jual beli, bagi hasil, atau jasa. Jumlah pembiayaan yang disalurkan berpengaruh terhadap laba BMT. Jika *Account Officer* BMT tidak berhasil menyalurkan pembiayaan dengan optimal, dana yang terkumpul dari simpanan akan terhambat, sehingga BMT mengalami kerugian.

Sebagai lembaga keuangan, BMT NU Cabang Kalisat Jember memiliki risiko dalam mengelola pembiayaan yang diberikan kepada nasabahnya. Risiko pembiayaan bermasalah dapat terjadi akibat berbagai faktor, seperti ketidakmampuan nasabah dalam membayar angsuran, perubahan kondisi ekonomi, sebagai pilihan faktor lain itu tidak terduga. Pembiayaan yang tidak dapat melunasi kewajibannya kepada bank atau yang debitur tidak dapat mengambil angsuran pembiayaan disebut pembiayaan bermasalah.

Langkah permulaan yang dilakukan oleh seorang *Account Officer* dalam mempromosikan produk BMT NU Cabang Kalisat Jember adalah menyusun rencana mengenai tipe usaha yang pantas mendapatkan pembiayaan di daerah tersebut, serta memperkirakan total dana yang diperlukan untuk pembiayaan. Ketika memberikan pembiayaan, *Account Officer* umumnya mengumpulkan informasi dan data untuk dianalisis.

---

<sup>7</sup> Zainul Arifin, *Dasar Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabet, 2006) 6.



Setiap bank memerlukan *Account Officer* yang kompeten karena adanya risiko tersebut. *Account Officer* harus mematuhi ketentuan dan metode pemberian pembiayaan yang telah ditetapkan oleh manajemen bank untuk mengurangi risiko dan mencegah pembiayaan bermasalah di masa depan.<sup>8</sup>

BMT NU Cabang Kalisat Jember sangat membutuhkan peran *Account Officer* untuk mengelola risiko pembiayaan bermasalah. *Account Officer* bertanggung jawab untuk mengawasi dan memantau nasabah yang telah menerima pembiayaan. *Account Officer* adalah orang yang paling memahami kondisi bisnis dan karakter debitur secara langsung.

Selain itu *Account Officer* bertanggung jawab untuk melakukan analisis kredit terhadap calon pelanggan yang ingin mengajukan pembiayaan. Saat melakukan analisis kredit *Account Officer* harus memastikan bahwa calon pelanggan memiliki kemampuan untuk membayar cicilan sesuai dengan kesepakatan dan waktu yang tepat.

Dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah, *Account Officer* juga harus mampu melakukan tindakan preventif dan korektif. Risiko pembiayaan dapat menghambat pertumbuhan bank dan berakibat pada kerugian finansial.<sup>9</sup> Tindakan preventif dilakukan dengan melakukan pemantauan secara berkala terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan. Sedangkan tindakan korektif dilakukan jika terjadi keterlambatan pembayaran angsuran atau

---

<sup>8</sup> Gina Sahara et al., "Pengaruh Audit Internal dan Kompetensi *Account Officer* Terhadap Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BRI Syariah Cabang Suniaraja", Jurnal Dimamu, Vol 1 No 1, (2021)

<sup>9</sup> Hersa Farida Qoriani, Denis Oktaviana, Diana, Fina Diantasari, "Analisis Penanganan Risiko Kredit Macet Di PT. BPR Anugerahdharma Yuwana Jember," Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu, Vol 2: No.2 (Februari 2024).

ketidakmampuan nasabah untuk membayar angsuran. Tindakan korektif yang dapat dilakukan oleh *Account Officer* antara lain memberikan peringatan kepada nasabah, melakukan negosiasi dengan nasabah, atau bahkan melakukan tindakan hukum jika diperlukan.

Setiap bisnis memiliki sistem kerjanya sendiri termasuk BMT NU Kalisat Jember. Namun, jika *Account Officer* tidak memiliki keterampilan yang cukup dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan standart yang ditetapkan, sistem kerja lembaga keuangan syariah tersebut tidak akan berjalan dengan baik hal ini disebabkan oleh peran penting *Account Officer* dalam meningkatkan pendapatan lembaga keuangan syariah.

Ketidak lancarannya suatu pembiayaan selain faktor dari nasabah juga dapat disebabkan oleh faktor internal yang berasal dari manajemen bank yang tidak teliti dalam menjalankan tahapan prosedur pembiayaan<sup>10</sup>. Proses realisasi pembiayaan sering kali tidak berjalan seiring harapan. Dalam praktiknya, pencapaian pembiayaan kerap mengalami fluktuasi sesuai dengan situasi yang ada. Hal ini dapat dilihat dari data pembiayaan bermasalah (Jatuh Tempo) di BMT NU cabang Kalisat Jember Periode tahun 2019-2023.

**Tabel 1.1**

NO	Tahun	Jumlah Nasabah Yang Memiliki Tanggungan
1	2019	2 Nasabah
2	2020	8 Nasabah
3	2021	2 Nasabah
4	2022	3 Nasabah
5	2023	7 Nasabah

*Sumber:* Data diperoleh dari *Account Officer* BMT NU kalisat Jember

<sup>10</sup> Nurul Setianingrum, Nur Hidayat, Dina Sabriatus Sholehah, "Skema Dana Non Halal Dalam Penetapan Denda Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Muamalat", *Journal Of Economics and Accounting*, Vol 2, No 2022, 3.

Fenomena penelitian adalah peristiwa yang secara sengaja diangkat oleh peneliti sebagai fokus penelitian. Peneliti menjadikan fenomena tersebut sebagai objek kajian untuk merumuskan dan mencapai tujuan penelitian. Maka berdasarkan data di atas, terlihat bahwa nasabah yang memiliki tanggungan pembiayaan mengalami masalah setiap tahunnya. itu sering terjadi naik turun. maka hal ini peneliti akan menjelaskan kenapa hal tersebut bisa terjadi, dan peneliti juga akan menjelaskan cara mengatasi masalah tersebut agar tidak terjadi di masa depan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Aprilia Trisiawati Tahun 2019 menyatakan bahwa peran seorang *Account Officer* sangat penting untuk meminimalkan risiko pembiayaan yang bermasalah. Banyaknya kasus pembiayaan bermasalah bisa disebabkan oleh berbagai faktor, namun setidaknya upaya pencegahan awal dari lembaga dapat dilakukan dengan melakukan analisis pembiayaan secara teliti.

Menurut Wanda Nurazizah Tahun 2019 mengatakan bahwa *Account Officer* memiliki cara untuk mengatasi pembiayaan masalah dengan menyelamatkan strateginya seperti penjadwalan ulang (*rescheduling*), perubahan kondisi (*reconditioning*), dan pendataan kembali (*restructuring*).

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember. maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang judul skripsi

**“EFEKTIFITAS PERAN *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENGELOLA RESIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT NU CABANG KALISAT JEMBER.”**

**B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian kualitatif. Berikut ini adalah fokus utama pada permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
2. Bagaimana peran *Account Officer* dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?

**C. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya rumusan masalah tersebut, diharapkan tujuan penulisan skripsi ini menjadi lebih jelas. Berikut adalah tujuan penulisan skripsi ini:

1. Untuk mengetahui efektivitas peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember
2. Untuk mengetahui peran *Account Officer* dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember

#### D. Manfaat Penelitian

Adapun harapan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan informasi pengetahuan serta wawasan mengenai efektifitas peran *Account Officer* dalam mengelola resiko pembiayaan bermasalah di bmt nu cabang kalisat jember
2. Secara umum, penelitian ini diyakini dapat menambah data dan menambah informasi kepada koperasi keuangan mengenai peran *Account Officer* dalam menekan angka kredit bermasalah.
3. Untuk penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman berharga serta kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama belajar di UIN KHAS Jember.

#### E. Definisi Istilah

1. Efektivitas adalah keadaan yang menunjukkan terwujudnya efek atau hasil yang diharapkan ketika seseorang melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu yang diinginkan.<sup>11</sup>
2. *Account Officer* adalah staf yang bertugas di bagian kredit suatu perusahaan dan memainkan peran yang krusial dalam pemasaran dan pembiayaan di lembaga keuangan.<sup>12</sup> Artinya *Account Officer* memiliki peran yang penting dalam pemasaran dan *Account Officer* merupakan pegawai di Perusahaan yang menangani kredit.

<sup>11</sup> Dian Purwanti, *Efektivitas Perubahan Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru*, (Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2022), 42.

<sup>12</sup> Suparwi, "Optimalisasi Interpersonal Communication *Account Officer* dalam Meningkatkan Volume Nasabah pada Perbankan Syariah" *Journal of Sharia Economic Law.* , Vol. 1, No. 1, Maret 2018, 45.

3. Risiko dapat diartikan sebagai ketidakpastian. Ketidakpastian dalam sebuah bank dapat menimbulkan masalah, tetapi juga dapat memberikan peluang bagi bank tersebut.<sup>13</sup> Artinya dalam risiko ini bisa terjadi dua hal yang mana bisa menyebabkan masalah bagi bank akan tetapi juga bisa menjadi peluang bagi bank.
4. Pembiayaan Bermasalah Pembiayaan yang dianggap tidak lancar, diragukan, macet, disebut sebagai pembiayaan bermasalah. Pembiayaan ini, yang sering disebut sebagai *non-performing financing* (NPF), dapat mengganggu likuiditas bank terkait. Artinya pembiayaan bermasalah dapat mempengaruhi likuiditas pada bank

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan ini menjelaskan alur penulisan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Adapun sistematika tersebut meliputi:

BAB I memuat tentang PENDAHULUAN, yang mencakup latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah.

BAB II membahas KAJIAN KEPUSTAKAAN, yang terdiri dari penelitian sebelumnya dan kajian teori. Teori yang diuraikan bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini.

---

<sup>13</sup> Hinsia Siahaan, *Manajemen Risiko Pada Perusahaan dan Birokrasi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 4.

BAB III METODE PENELITIAN, bab yang membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, Lokasi penelitian, subjek penelitian, Teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV BEMBAHASAN, bagian ini berisi tentang hasil penelitian yang di peroleh saat menyelesaikan penelitian lapangan. Hal ini di akhiri dengan pembahasan mengenai apa yang di temukan di lapangan, serta uraian mengenai penyjian dan analisis data, pembahasan dan temuan, terakhir Gambaran objek penelitian.

BAB V PENUTUP, terakhir berisi Kesimpulan dan saran dari peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Peneliti akan merangkum kajian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang pernah dikaji maupun hendak dilakukan peneliti maka dari itu perlu peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu agar terdapat keterkaitan antara penelitian satu dengan penelitian saat ini, di antaranya:

1. **Putri Rizkyah, Sofian Muhlisin, dan Suyud Arif, dalam penelitian mereka berjudul "Peran dan Strategi *Account Officer* dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah di PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor,"**

Strategi *Account Officer* untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor mencakup pengawasan sejak tahap awal sebelum pembiayaan diberikan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah, *Account Officer* melakukan analisis mendalam terhadap pengajuan pembiayaan dengan memeriksa Sistem Informasi Debitur (SID).<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Putri Rizkyah, Sofian Muhlisin et al., "Peran dan Strategi *Account officer* Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor", Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 4, No. 2 (2023).



**2. Rafika Hayati Dalimunthe dan Nurul Inayah, dalam penelitian mereka yang berjudul "Peran *Account Officer* dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan,"**

Penelitian yang dilakukan oleh Rafika Hayati dalam melakukan penelitian lapangan untuk melihat apa yang menyebabkan pembiayaan bermasalah di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, serta peran *Account Officer* (AO) dalam mengurangi masalah tersebut. Metode kualitatif dan deskriptif digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data. Data primer dan sekunder adalah komponen sumber data. Analisis data mencakup penyiapan, pengurangan, dan penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab masalah pembiayaan berasal dari factor internal dan eksternal. Menurut penurunan tingkat NPF selama 2 Tahun terakhir, Akuntan di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan telah melakukan pekerjaan yang baik dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah, Akuntan menggunakan analisis 5C, melakukan pendekatan klien, melacak dan mengawasi bisnis klien dan melakukan penagihan jika terjadi pembiayaan bermasalah.<sup>15</sup>

**3. Shinta Wahyuningrum, Hadi Sasana, dan Ayunda Putri Nilasari dalam penelitian mereka yang berjudul "Analisis Peran *Account***

<sup>15</sup> Rafika Hayati Dalimunthe, Nurul Inayah, "Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan", Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol. 2 No. 1, (2022).

***Officer* dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah di Era Pandemi Covid-19: Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang,"**

Fokus penelitian ini adalah peran *Account Officer* dalam menyelesaikan pembiayaan murabahah yang bermasalah selama pandemi covid 19 di KSPPS Karisma Cabang Magelang. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan data yang dihasilkan adalah dalam bentuk tulisan, lisan, gambar dan angka. Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Observasi, dokumentasi dan wawancara digunakan untuk analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakter anggota, analisis keuangan anggota, struktur modal kemampuan produksi, siklus bisnis, jaminan, pengawasan, dan pembinaan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pembiayaan murabahah bermasalah.<sup>16</sup>

**4. Wahyu Saputra, "Peran *Account Officer* dalam Mengurangi Masalah Pembiayaan pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus di PT. BPRS Kota Bumi Kec. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat.**

Studi ini menyelidiki peran akuntan dalam menangani masalah pembiayaan di PT BPRS Kota Bumi Kec. Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat. Penelitian lapangan (field research) ini mengumpulkan data yang terkait dengan subjek penelitian dan bersifat deskriptif kualitatif dengan Menyusun data lapangan secara sistematis. Peneliti menggunakan sumber

<sup>16</sup> Shinta Wahyuningrum et al., "Analisis Peran *Account Officer* Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang)", Jurnal Eksos, Vol. XVIII, No. 2, (Desember 2022).

data primer dan sekunder untuk mengumpulkan data, Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, dokumentasi, dan pengumpulan brosur yang relevan dengan judul penelitian di BPRS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyebab macetnya nasabah berasal dari dua faktor, terdapat dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari pihak bank, di mana bank kurang cermat dalam menganalisis calon debitur atau nasabah. Sementara itu, faktor eksternal berasal dari luar bank, seperti nasabah yang enggan atau tidak mampu membayar meskipun ingin melunasi. Sebagai upaya, pihak BPRS melakukan kunjungan atau pemantauan terhadap nasabah.<sup>17</sup>

##### **5. Siti Riskotul Kamila, "Peran *Account Officer* dalam Mengelola Risiko Pembiayaan Bermasalah selama Pandemi Covid-19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono, Jember,"**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang peran akuntan dalam menangani bahaya pembiayaan bermasalah selama pandemi covid 19 di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono, Jember. Selain itu, peneliti juga mencari tau bagaimana akuntan menggunakan pendekatan yang mereka digunakan untuk menangani bahaya tersebut. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Metode sampling purposive digunakan untuk memilih subjek penelitian, Data

<sup>17</sup> Wahyu Saputra, "Peran *Account Officer* Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro), 2021.

dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Namun, analisis data mencakup pengurangan data, penyajian, dan penarikan Kesimpulan Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Account Officer* melakukan evaluasi untuk menetapkan strategi yang tepat dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah. Pendekatan langsung, perpanjangan periode angsuran, penambahan modal, dan penghapusan akun dan penghapusan hutang adalah beberapa cara yang digunakan untuk mengatasi masalah pembiayaan selama pandemi covid 19.<sup>18</sup>

**6. Gina Sahara, Widya Sari, dan Badriyatul Huda, "Pengaruh Audit Internal dan Kompetensi *Account Officer* terhadap Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BRI Syariah Cabang Suniaraja,"**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana audit internal mempengaruhi seberapa baik manajemen risiko pembiayaan Bank BRI Syariah dan bagaimana kompetensi *Account Officer* mempengaruhi seberapa baik manajemen risiko pembiayaan di bank yang sama. Selain itu, penelitian ini juga ingin melihat bagaimana kedua faktor ini berpengaruh secara bersamaan terhadap seberapa baik manajemen risiko pembiayaan di Bank BRI Syariah. Penelitian kuantitatif asositatif digunakan dengan data primer.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh langsung antara audit internal dan efektivitas manajemen risiko

<sup>18</sup> Siti Riskotul Kamila, "Peran *account officer* dalam menangani risiko pembiayaan bermasalah pada masa pandemi covid 19 di bmt masalah lil ummah sukowono jember" (Skripsi, IAIN Jember, 2021).

pembiayaan, yang dibuktikan melalui uji t yang menunjukkan nilai thitung < ttabel ( $1,160 < 1,693$ ). Namun, terdapat pengaruh antara audit internal dan kompetensi Account Officer, dengan hasil uji yang menunjukkan bahwa thitung > tabel ( $3,076 > 1,693$ ). Selain itu, kompetensi Account Officer juga berpengaruh terhadap efektivitas manajemen risiko pembiayaan, seperti terlihat dari hasil uji t yang menunjukkan thitung > ttabel ( $2,649 > 1,693$ ). Secara simultan, audit internal dan kompetensi Account Officer berpengaruh terhadap efektivitas manajemen risiko pembiayaan, berdasarkan hasil uji F yang menunjukkan Fhitung > Ftabel ( $3,405 > 3,28$ ).<sup>19</sup>

**7. Panggih Wibowo, "Efektivitas Peran Account Officer terhadap Kinerja Pembiayaan Masyarakat di KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga,"**

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa efektif peran *Account Officer* dalam kegiatan pembiayaan masyarakat di KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga. Diharapkan penelitian ini akan menambah pengetahuan dan referensi untuk perbaikan kurikulum fakultas dan ekonomi bisnis islam, khususnya jurusan perbankan syariah S1. Penelitian lapangan ini adalah jenis penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Observasi, wawancara dan dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data.

<sup>19</sup> Gina Sahara et al., "Pengaruh Audit Internal dan Kompetensi Account Officer terhadap Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BRI Syariah Cabang Suniaraja", Jurnal Dimamu, Vol. 1 No. 1, (Desember 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Account Officer* telah berusaha dengan baik untuk meningkatkan efektivitas perannya dalam pembiayaan musyarakah. Hal ini tercermin dari berbagai upaya yang dilakukan oleh *Account Officer* untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta menguasai keterampilan yang diperlukan. Selain itu, *Account Officer* harus berhubungan baik dengan pelanggan, terutama mereka yang menggunakan pembiayaan, dan memahami semua produk pendanaan tersedia di KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga.<sup>20</sup>

**8. Annissaus Sholehah, strategi petugas akun dalam menghadapi masalah pembiayaan terkait perubahan sistem pembayaran gaji PNS di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember.**

Penelitian ini bertujuan untuk 1. Menentukan dampak dari perubahan system pembayaran gaji PNS di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember. 2. Menentukan metode yang digunakan oleh *Account Officer* untuk menangani masalah pembiayaan yang muncul sebagai akibat dari perubahan sistem pembayaran gaji PNS. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian dipilih melalui Teknik purposive sampling. Observasi, wawancara dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data Teknik triangulasi sumber digunakan untuk memastikan data valid.

Penelitian ini menemukan bahwa: 1. Perubahan system pembayaran gaji PNS di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

<sup>20</sup> Panggih Wibowo, “*Efektivitas Peran Account Officer Terhadap Kinerja Pembiayaan Musyarakah Pada KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga*”, (Skripsi IAIN Purwokerto), 2020.

menyebabkan masalah pembiayaan yang menyebabkan kerugian bagi bank. 2. Strategi yang diterapkan oleh Account Officer untuk mengantisipasi masalah pembiayaan akibat perubahan sistem pembayaran adalah dengan lebih mendekati nasabah dan melakukan permintaan mereka untuk memberikan password rekening kepada bendahara kantor tempat nasabah bekerja.<sup>21</sup>

**9. Aprilia Trisiawati, analisis peran *Account Officer* dalam mengurangi masalah pembiayaan pada pembiayaan mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun.**

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mempelajari peran *Account Officer* dalam menganalisis permohonan pembiayaan di BRI Syariah KC Madiun dan untuk menentukan strategi yang digunakan Account Officer untuk mengatasi masalah pembiayaan. Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan termasuk dalam kategori penelitian lapangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: tugas Account Officer dalam mengelola permohonan pembiayaan termasuk menggunakan analisis 5C (karakter, modal, jaminan, kondisi, dan kemampuan). Dan strategi *Account Officer* untuk mengurangi masalah pembiayaan termasuk pengawasan dan pelatihan<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Annissaus Sholehah, "Strategi Account Officer Dalam Mengantisipasi Pembiayaan Bermasalah Atas Perubahan Sistem Pembayaran Gaji PNS Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember", (Skripsi IAIN Jember), 2020.

<sup>22</sup> Aprilia Trisiawati, "Analisis Peranan Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun", (Skripsi IAIN Ponorogo), 2019.

**10. Wanda Nurazizah, strategi *Account Officer* Mikro dalam menangani masalah pembiayaan di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang strategi yang digunakan *Account Officer* mikro (AOM) dalam menangani masalah pembiayaan di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Langkat Stabat, serta kendala yang dihadapi AOM dalam menyelesaikan masalah tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan partisipasi langsung. Wawancara langsung dengan *Account Officer* mikro (AOM) di Bank dan pengumpulan dokumen adalah bagian dari pendekatan ini.

Penelitian yang dilakukan oleh PT Bank BRI Syariah KCP Langkat Stabat tentang strategi *Account Officer* mikro dalam menangani masalah pembiayaan memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatra Utara tentang cara terbaik untuk menyelesaikan masalah pembiayaan yang dihadapi oleh nasabah.<sup>23</sup>

**Tabel 1.2**  
**Tabel Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>Nama, Judul dan Tahun Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil</b>
1	Putri Rizkyah, Sofian Muhlisin, Suyud Arif, Peran	Membahas peran <i>Account Officer</i> dalam	Objek Penelitian	Peran yang dijalankan oleh <i>Account Officer</i>

<sup>23</sup> Wanda Nurazizah, "*Strategi Account Officer Mikro dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat*", (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), 2019.



	dan Strategi <i>Account officer</i> Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rifatul Ummah Bogor, Tahun 2023.	menyelesaikan masalah pembiayaan, serta menggunakan metode penelitian kualitatif.		dalam mengurangi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah.
2	Rafika Hayati Dalimunthe, Nurul Inayah, Peran <i>Account Officer</i> Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, Tahun 2022.	Membahas peran <i>Account Officer</i> dalam menyelesaikan masalah pembiayaan, serta menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek penelitian	Account Officer PT Bank Sumut telah berperan dengan baik dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah, yang dibuktikan dengan penurunan tingkat NPF dalam dua tahun terakhir.
3	Shinta Wahyuningrum, Hadi Sasana, Ayunda Putri Nilasari, Analisis Peran <i>Account Officer</i> Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang), Tahun 2022	Membahas tentang <i>Account officer</i> dalam menyelesaikan masalah pembiayaan bermasalah. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek Penelitian	Peran <i>Account Officer</i> dalam penyelesaian pembiayaan murabahah bermasalah melibatkan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pembiayaan, seperti karakter anggota, analisis keuangan anggota, struktur modal, kemampuan produksi, siklus bisnis, jaminan, pemantauan.
4	Wahyu Saputra, "Peran <i>Account Officer</i> Dalam Meminimalisir Pembiayaan Pada Produk Ijarah	Membahas tentang <i>Account officer</i> dalam menyelesaikan masalah pembiayaan	Objek penelitian	Penyebab nasabah mengalami keterlambatan pembayaran terdiri dari dua faktor, yaitu faktor internal,

	Multijasa (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi Kc Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat, Tahun 2021.	bermasalah. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif.		eksternal. Faktor internal berasal dari pihak bank itu sendiri, di mana bank kurang teliti dalam menganalisis calon debitur atau nasabah
5	Siti Riskotul Kamila “Peran Account Officer Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid 19 di BMT Maslahah lil Ummah Sukowono Jember”, Tahun 2021.	Membahas tentang account officer dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek penelitian	Account Officer memainkan peran yang sangat penting dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah dengan melakukan penilaian untuk menentukan strategi yang akan diterapkan.
6	Gina Sahara, Widya Sari, Badriyatul Huda, Pengaruh Audit Internal dan Kompetensi Account Officer terhadap Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BRI Syariah Cabang Suniaraja, Tahun 2021.	Membahas tentang account officer dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah.	Objek penelitian, Dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Terdapat pengaruh kompetensi Account Officer terhadap efektivitas manajemen risiko pembiayaan, yang dibuktikan dengan hasil uji t di mana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ( $2,649 > 1,693$ ). Selain itu, secara simultan terdapat pengaruh antara audit internal dan kompetensi Account Officer terhadap efektivitas manajemen risiko pembiayaan, dengan hasil uji F di mana $F_{hitung} > F_{tabel}$ $3,405 > 3,28$

7	Panggih Wibowo, Efektivitas Peran Account Officer Terhadap Kinerja Pembiayaan Musyarakah Pada KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga, Tahun 2020	Membahas tentang account officer dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek penelitian	Account Officer, dalam hal efektivitas perannya dalam pembiayaan musyarakah, telah berupaya untuk meningkatkan kinerjanya dengan baik.
8	Annisaus Sholehah, Strategi Account Officer Dalam Mengantisipasi Pembiayaan Bermasalah Atas Perubahan Sistem Pembayaran Gaji PNS Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember. Tahun 2020.	Membahas tentang account officer dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek penelitian	Strategi Account Officer dalam mengantisipasi masalah pembiayaan akibat perubahan sistem pembayaran adalah dengan melakukan pendekatan lebih dekat kepada nasabah dan meminta password rekening dari nasabah untuk diserahkan kepada bendahara kantor tempat nasabah tersebut bekerja.
9	Aprilia Trisiawati, Analisis Peranan Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro iB Di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun, Tahun 2019.	Membahas tentang account officer dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek penelitian	Account Officer menganalisis permohonan pembiayaan melakukan analisis 5C (character, capital, collateral, conditions, capacity). Strategi Account Officer untuk meminimalkan masalah pembiayaan

10	Wanda Nurazizah, Startegi Account Officer Mikro dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat, Tahun 2019.	Membahas tentang account officer dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif	Objek Penelitian.	Strategi Account Officer Mikro dalam mengatasi masalah pembiayaan ini memberikan wawasan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara tentang cara-cara efektif untuk menyelesaikan pembiayaan masalah
----	--	--	-------------------	---

*Sumber:* Diolah dari Penelitian Terdahulu.

## B. Kajian Teori

Bagian ini mencakup diskusi teori yang digunakan sebagai dasar penelitian. Pembahasan teori yang lebih mendalam dan menyeluruh akan membantu peneliti memahami masalah yang ingin diselesaikan dengan cara yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, posisi teori digunakan sebagai perspektif daripada untuk diuji berbeda dengan penelitian kuantitatif. Berikut adalah bagian teori penelitian:

### a. Efektivitas

#### 1) Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah kondisi yang mencerminkan terjadinya efek atau hasil yang diinginkan ketika seseorang melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.<sup>24</sup> Selain itu, efektivitas juga terkait dengan penggunaan sumber daya, sarana dan pra sarana dalam jumlah yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa

<sup>24</sup> Dian Purwanti, *Efektivitas Perubahan Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru, (Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2022)*, 42.

dengan kualitas tertentu dan dalam waktu yang tepat. Efektivitas berfungsi sebagai ukuran untuk menilai keberhasilan suatu program, Menunjukkan seberapa baik sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai.<sup>25</sup>

Dalam Kamus Besar Ekonomi, efektivitas diartikan sebagai hubungan antara keluaran dari suatu unit kerja (pusat pertanggungjawaban) dan sasaran yang ingin dicapai.

Upaya untuk menilai kinerja suatu organisasi dapat dilakukan dengan menerapkan konsep efisiensi. Konsep ini berperan penting dalam menentukan apakah diperlukan perubahan signifikan dalam bentuk dan pengelolaan organisasi. Efisiensi di sini berarti mencapai tujuan organisasi adalah memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal, yang dilihat dari aspek masukan, proses, dan keluaran. Sumber daya yang dimaksud meliputi ketersediaan personel, sarana dan prasarana, serta metode dan model yang digunakan. Efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa dengan kualitas tertentu dalam waktu yang tepat. Kegiatan dianggap efisien jika dilakukan dengan cara yang dikatakan benar dan sesuai jika prosedur yang tepat diikuti, sementara dikatakan efektif jika kegiatan tersebut dilaksanakan dengan baik dan menghasilkan manfaat.

---

<sup>25</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), 20.

Sebuah kegiatan dalam organisasi dianggap efektif jika dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada atau mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh organisasi.

## 2) Ukuran Efektivitas

Menilai efektivitas suatu program kegiatan bukanlah hal yang mudah, karena efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang melakukan evaluasi serta memberikan interpretasi. Dari perspektif produktivitas, manajer produksi menganggap efisiensi sebagai ukuran kualitas dan kuantitas barang serta jasa yang dihasilkan. Selain itu, tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil aktual yang diperoleh.

## 3) Tingkatan Mengukur Efektivitas

Terdapat beberapa tingkat efektivitas dapat dinilai dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang sebenarnya dicapai. Untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program, berbagai variabel dapat digunakan, antara lain:

- a) Ketepatan sasaran program memungkinkan kita untuk mengetahui sejauh mana peserta program sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.
- b) Sosialisasi program: Kemampuan penyelenggara dalam melaksanakan sosialisasi program sangat penting agar informasi

tentang pelaksanaan program dapat disampaikan kepada masyarakat.

- c) Pencapaian tujuan program: Ini berkaitan dengan seberapa jauh hasil pelaksanaan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d) Pemantauan program: Merupakan kegiatan yang dilakukan setelah program dilaksanakan sebagai bentuk perhatian terhadap peserta program.

#### **b. Peran**

Kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan peran sebagai pemain dalam sandiwara atau film, pelawak dalam bertujuan makyong, dan perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki posisi sosial. Selain itu, peran juga mencerminkan aspek dinamis dari kedudukan (status); ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisinya, maka ia sedang menjalankan peran tersebut.<sup>26</sup>

Pada dasarnya, peran dapat diartikan sebagai sekumpulan perilaku tertentu yang muncul sebagai hasil dari suatu jabatan tertentu. Kepribadian individu juga memengaruhi cara pelaksanaan peran tersebut. Peran yang dijalankan oleh pimpinan, baik di tingkat atas, menengah, maupun bawah, akan memiliki kesamaan dalam pelaksanaannya.

<sup>26</sup> Mince Yare, "Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Listrik Samofa Kabupaten Biak Numfor" Jurnal Komunikasi, Politik&Sosiologi, Vol. 3 No. 2 (2021).

Pembagian peran dapat dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Peran Aktif: Peran aktif adalah peran yang diambil oleh anggota kelompok sesuai dengan posisi mereka dalam kelompok, yang berkaitan dengan aktivitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lain-lain.
2. Peran Partisipatif: Anggota kelompok yang memberikan kontribusi yang signifikan kemajuan kelompok tersebut di kenal sebagai peran partisipatif.
3. Peran Pasif: Peran pasif adalah kontribusi dari anggota kelompok yang bersifat pasif, di mana mereka memberikan kesempatan bagi fungsi-fungsi lain dalam kelompok untuk berjalan dengan baik.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan tindakan yang membatasi individu atau organisasi dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yang telah disepakati bersama, sehingga dapat dilakukan secara optimal.<sup>27</sup> Adapun prinsip dampak di antara empat kategori, ialah:

1. Masyarakat ini terlibat pada hubungan kemanusiaan.
2. Aktivitas ini terjadi selama komunikasi itu
3. Peran individu pada aktivitas itu.
4. Keterkaitan juga individu serta aktivitas tersebut.

<sup>27</sup> Syaron Brigitte Lantaeda, "Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon" *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 04, No. 048 (2017).



### c. *Account Officer*

#### 1) Pengertian *Account Officer*

Oleh jurnal Suparwi yang dikutip dari buku Jusuf Jopie *Account Officer* ialah individu profesional sehingga bekerja di departemen pengkreditan sebuah perusahaan, memainkan peran penting dalam pemasaran dan pembiayaan di lembaga keuangan.<sup>28</sup> Edratna menjelaskan bahwa *Account Officer* bertanggung jawab untuk mencari nasabah yang memenuhi syarat yang ditentukan oleh bank, serta melakukan penilaian, evaluasi, dan pengajuan jumlah kredit yang akan diberikan.

*Account officer* harus mampu mengantisipasi ancaman terhadap perusahaan dengan mengambil langkah-langkah dan upaya agar dapat menjadikan ancaman menjadi peluang dan berupaya mengantisipasi rintangan menjadi penyelesaian.<sup>29</sup>

Fungsi *Account Officer* di sebuah bank adalah untuk mencapai tujuan bank sebagaimana diatur dalam UU No. 10 Tahun 1998, yang menekankan peran bank dalam mendukung pelaksanaan pembangunan nasional untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional demi kesejahteraan masyarakat.

*Account Officer* harus memiliki pengetahuan teoritis yang memadai dan kemampuan untuk menganalisis elemen pembiayaan.

<sup>28</sup> Suparwi, "Optimalisasi Interpersonal Communication *Account Officer* dalam Meningkatkan Volume Nasabah pada Perbankan Syariah" *Journal of Sharia Economic Law.*, Vol. 1, No. 1, Maret 2018, 45.

<sup>29</sup> Chairil M. Noor, "Panduan *Account Officer* Bank Handal Dan Tangguh," (Bandung: Quantum Expert, 2015,) 138

Diantara itu, mereka perlu memiliki keterampilan yang kompleks, karena harus menguasai pemasaran, analisis pembiayaan, serta mampu menghitung tingkat risiko dan jadwal pengembalian pembiayaan.<sup>30</sup>

Tugas utama seorang *Account Officer* adalah memasarkan produk dan layanan perbankan. Setelah mendapatkan prospek, mereka akan melakukan analisis pembiayaan dan memberikan rekomendasi kepada pihak yang berwenang terkait keistimewaan pengajuan pendanaan. Untuk analisis pendanaan, cara utama yang diambil bagi *Account Officer* adalah dengan teliti mengevaluasi kondisi bisnis, aspek keuangan, karakter, dan prospek usaha yang dijalankan oleh debitur. Hal ini bertujuan untuk menilai kemampuan debitur dalam mengembalikan pinjaman saat jatuh tempo.

2) Berikut adalah beberapa peran mendasar bagi *Account Officer*:

- a) Mengatur Akun: *Account Officer* bertanggung jawab bagi mengelola akun debitur, yang bertujuan untuk membina hubungan dengan nasabah dan memastikan efisiensi serta optimalisasi setiap transaksi keuangan, serta memenuhi tanggung jawabnya sebagai pegawai bank.
- b) Mengatur barang: Seorang *Account Officer* harus berfungsi sebagai penghubung antara kebutuhan pelanggan dan produk bank.
- c) Mengelola Pembiayaan: Sebagai *Account Officer*, penting untuk memiliki pemahaman yang baik mengenai bisnis nasabah, agar

---

<sup>30</sup> Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013,) 10

pemantauan terhadap pinjaman yang diberikan dapat dilakukan dengan mudah dan untuk menghindari masalah dalam pembiayaan di masa mendatang.

- d) Mengelola Penjualan: *Account Officer* berfungsi sebagai pegawai kunci dalam pemasaran produk, sehingga mereka perlu memiliki keterampilan Teknik penjualan itu baik dalam mempromosikan barang dengan efektif.
- e) Mengurus Keuntungan: Peran *Account Officer* pada meningkatkan penghasilan bank, oleh karena itu mereka harus yakin bahwa setiap tindakannya dapat memberikan manfaat bagi bank.

#### **d. Risiko**

##### 1) Pengertian Risiko

Risiko biasanya dapat didefinisikan sebagai ketidakpastian yang berasal dari perbedaan antara hasil yang sebenarnya dan yang diharapkan. Terdapat berbagai definisi risiko dalam konteks ilmiah, salah satunya adalah risiko sebagai kondisi ketidakpastian yang timbul akibat kebijakan juga diperoleh menurut factor peristiwa berikut.

Dampak dapat didefinisikan sebagai sejenis peristiwa di berpotensi menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Risiko muncul akibat ketidakpastian di masa depan, adanya penyimpangan, serta hasil yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan.<sup>31</sup> Agar risiko

<sup>31</sup> Reni Maralis dan Aris Triyono, *Manajemen Risiko*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019),5.

dapat di tangani dengan baik, pengelolaan risiko membutuhkan manajemen yang baik.

## 2) Macam-Macam Risiko

Bank Indonesia menyatakan bahwa penting untuk menerapkan manajemen risiko dengan memastikan bahwa ada prosedur dan Teknik yang cukup untuk mengelola risiko. Dengan demikian, operasional bisnis bank tetap terjaga dalam batas yang dapat diterima, sambil tetap menghasilkan keuntungan yang sebanding melalui ukuran ancaman itu mungkin disetujui oleh bank.

Dengan mempertimbangkan adanya perbedaan dalam kondisi pasar, struktur, ukuran, dan kompleksitas bisnis bank, tidak

ada sistem manajemen risiko tunggal yang dapat diterapkan secara seragam di semua lembaga. Sebab itu, setiap Lembaga wajib mengembangkan sistem manajemen risiko yang sesuai dengan fungsi dan kompleksitasnya, serta menyediakan struktur organisasi manajemen risiko yang sesuai dengan kebutuhannya.<sup>32</sup> Menurut definisi Bank Indonesia, berikut adalah penjelasan tentang berbagai risiko:

- a. Risiko Kredit, Risiko kredit adalah kemungkinan kehilangan sesuatu karna di pihak lawan tidak dapat memenuhi janjinya. Contoh risiko kredit meliputi ketidakmampuan pihak untuk

<sup>32</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko1*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 8.

memenuhi janjinya dalam perjanjian derivatif, serta risiko kredit yang muncul karna proses pembayaran tidak berjalan lancar, seperti yang terjadi dalam transaksi jual beli valuta asing.

b. Risiko Pasar, Risiko pasar ialah yang muncul sebagai akibat dari perubahan harga pasar pada rekening administrative dan portofolio, termasuk transaksi derivatif. Peralihan biaya ini dipicu oleh komponeb pasar, sejenis tarif pertukaran, tarif bunga, kurs saham, juga nilai barang, serta ancaman terkait perubahan harga opsi.

c. Risiko Likuiditas, Risiko likuiditas adalah risiko yang timbul dari ketidakmampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo menggunakan sumber pendanaan arus kas atau aset

likuid berkualitas tinggi yang dapat dijamin, tanpa mengganggu operasi dan kesehatan keuangan bank. Risiko likuiditas ini dapat terkait dengan fungsi kredit (penyediaan dana), aktivitas treasury dan investasi, serta hubungan dengan bank-bank lain.

d. Risiko Operasional, Risiko operasional adalah risiko yang timbul akibat ketidakcukupan atau kegagalan dalam proses internal, yang dapat disebabkan oleh tidak adanya atau tidak berfungsinya prosedur kerja, kesalahan manusia, kegagalan sistem, serta faktor eksternal yang memengaruhi operasional bank. Ancaman ini mampu mengakibatkan

kehilangan keuangan baik melalui segera atau melalui perantara, serta menyebabkan hilangnya peluang serta meraih laba.

- e. Risiko Hukum , Risiko hukum merupakan risiko yang muncul sebagai akibat dari kelalaian bank yang dapat menyebabkan kelemahan hukum dan potensi gugatan dari pihak lain terhadap bank. Beberapa faktor yang menyebabkan risiko hukum meliputi tidak adanya ketentuan perundang-undangan serta membantu, keterlambatan Lembaga keuangan pada prosedur pengikatan jaminan yang mengakibatkan keabsahan kontrak menjadi lemah.
- f. Risiko Reputasi, Risiko reputasi adalah ketika suatu peristiwa yang menyebabkan persepsi negative terhadap bank, yang dapat mengurangi kepercayaan pemangku kepentingan.<sup>33</sup>

#### e. Pembiayaan Bermasalah

##### 1) Pengertian Pembiayaan

Pendanaan ialah penyediaan uang atau tagihan yang setara oleh bank kepada pihak lain dengan syarat bahwa pihak yang menerima pembiayaan harus mengembalikannya dengan keseimbangan atau bagi hasil setelah jangka waktu tertentu.<sup>34</sup>

Dalam perbankan syariah, yang secara teknis dikenal menjadi asset yang menghasilkan, menurut peraturan Bank Indonesia, penempatan dana pada bank syariah dapat dilakukan

<sup>33</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko I*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), 17.

<sup>34</sup> Ardiansyah Putra Hrp, Dwi Suraswati, “*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*,” (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020): 62.

pada uang serta uang asing. Ini mencakup berbagai struktur pendanaan, utang, qard, dokumen bernilai syariah, investasi modal, kontribusi investasi sesaat, serta kesepakatan, country guarantee dalam buku besar pengelolaan, juga bukti wadiah yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.

Pembiayaan adalah pendanaan yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah yang membutuhkan berdasarkan kesepakatan kedua pihak, dimana nasabah wajib mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujah, tanpa imbalan, atau bagi hasil.<sup>35</sup>

Berdasarkan beberapa definisi diatas pembiayaan adalah suatu bentuk kepercayaan untuk diberikan kepada nasabah melalui penyediaan dana atau hal serupa sesuai dengan perjanjian tertentu yang disepakati oleh kedua belah pihak dalam jangka waktu yang ditentukan dengan system bagi hasil. Persediaan modal ini juga meliputi pertukaran pembagian keuntungan, penyewaan, sewa beli, perdagangan, juga penyewaan layanan.

Pembiayaan bermasalah, juga dikenal sebagai net performing finance, adalah risiko yang melekat pada setiap pembiayaan yang diberikan oleh bank hal ini hampir selalu terjadi di BMT. Pembiayaan yang diberikan bertujuan untuk membantu anggota dalam mendanai usaha yang mereka jalankan, tetapi antara proses

---

<sup>35</sup> M.F. Hidayatullah, "Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah". Vol.12, 1 Oktober 2014.

penyebaran, bisa muncul perkara ataupun pendanaan yang terhambat, positif juga diniatkan maupun bukan disengaja.<sup>36</sup>

## 2) Landasan Hukum Pembiayaan Bermasalah

Landasan ini sesuai pada ayat-ayat Al-Qur`an dan hadist dengan menganjurkan untuk melakukan pembiayaan bermasalah:

### a) Al-Qur`an

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman.” (QS.Al-Baqarah: 278)

### b) Hadis riwayat Abu Daud dari Abu Hurairah, Rasulullah SAW berkata:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يَقُولُ: أَنَا ثَالِثُ الشَّرِيكَينِ مَا لَمْ يَخُنْ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ، فَإِذَا خَانَ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ خَرَجْتُ مِنْ بَيْنِهِمَا

Artinya: "Allah swt. berfirman: 'Aku adalah pihak ketiga dari dua orang yang bersyarikat selama salah satu pihak tidak mengkhianati pihak yang lain. Jika salah satu pihak telah berkhianat, Aku keluar dari mereka.'" (HR. Abu Daud, yang dishahihkan oleh al-Hakim, dari Abu Hurairah)

## 3) Faktor Terjadinya Pembiayaan Bermasalah

Kecuali jika nasabah dan usaha mereka menghadapi kesulitan, pembiayaan masalah biasanya muncul secara bertahap dan menunjukkan bahwa bank sebelumnya mengalami kesalahan. Faktor

<sup>36</sup> Aye Sudarto, “Penyelesaian pembiayaan bermasalah pada lembaga keuangan syariah studi bmt al hasanah lampung timur”, Jurnal Islamic banking, Vol. 5 No. 2, Edisi Februari 2020, Hal.104.



internal yang dapat menyebabkan permasalahan pembiayaan berasal dari dalam bank, antara lain:

- a. Persaingan antar bank
- b. Kualitas pegawai
- c. Hubungan internal mencakup interaksi antara keuangan melalui karyawan serta pemilik ekuitas, juga interaksi keuangan dalam usaha berbeda.
- d. Selain itu, terdapat pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia serta pengawasan dari pihak bank itu sendiri.

Namun hal-hal dari luar yang dapat menyebabkan masalah pembiayaan nasabah termasuk melakukan sidestreaming nasabah, penggunaan dana yang tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian, niat buruk, penipuan, dan kelalaian, antara lain. Selain itu, masalah pembiayaan dapat dipengaruhi oleh perubahan peraturan perundang-undangan serta unsur ekonomi riil, politik, dan keuangan. Secara umum, factor-faktor yang dapat menyebabkan masalah pembiayaan antara lain:

1. Untuk sudut pandang nasabah, terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap masalah dalam pembiayaan, antara lain:
  - a. Penurunan kondisi usaha nasabah.
  - b. Perilaku pelanggan yang tidak baik, seperti menipu bank dengan menyampaikan informasi yang salah.
  - c. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)

2. Dari sisi bank, beberapa faktor yang berkontribusi terhadap pembiayaan bermasalah meliputi:

- a. Analisis yang kurang mendalam.
- b. Data yang kurang relevan dan akurat akibat ketidaklengkapan persyaratan minimal.
- c. Minimal, melakukan pengawasan.
- d. Ketidapatuhan terhadap metode juga proses ini telah ditetapkan.
- e. Faktor luar, ialah unsur yang berada tidak dapat ditangani oleh nasabah dan bank, misalnya musibah alam juga penyesuaian kebijakan pemerintah.<sup>37</sup>

#### 4) Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Dalam hal ini, istilah teknis penyelesaian atau penyelesaian pembiayaan digunakan dalam dunia perbankan atau Lembaga keuangan lainnya untuk menggambarkan Upaya dan Tindakan yang diambil oleh BMT untuk menyelesaikan masalah pembiayaan yang dihadapi.

Pada menangani masalah pembiayaan, penting untuk mengingat ketentuan yang tercantum dalam Fatwa DSN-MUI mengenai penyelesaian piutang. Untuk menangani utang atau kewajiban terkait pembiayaan yang bermasalah, salah satu metode penyelesaian yang sesuai dengan prinsip syariah adalah rekonstruksi, yang dapat dilakukan melalui, antara lain:

<sup>37</sup> Rafika Hayati Dalimunthe, Nurul Inayah” *Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan*”Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)., Vol. 2 No. 1, Year (2022) Page 352-361.

- a. Penjadwalan ulang, (*rescheduling*) adalah proses memperpanjang jangka waktu pembiayaan untuk memberi anggota lebih banyak waktu untuk melunasi. Misalnya, jangka waktu pembiayaan dapat diperpanjang dari enam bulan menjadi satu tahun, yang memberi anggota lebih banyak waktu untuk melunasi.
- b. Persyaratan kembali (*reconditioning*) sebagai perubahan Kembali, adalah perubahan pada kondisi pembiayaan sebagai atau seluruhnya tanpa menambah sisa pokok kewajiban yang harus dibayar anggota kepada BMT. Perubahan ini dapat meliputi: 1. Penyesuaian jadwal pembayaran, 2. Perubahan jumlah angsuran, 3. Perubahan jangka waktu, dan 4. Pemberian potongan.
- c. Pendataan kembali (*restructuring*) adalah modifikasi syarat pendanaan yang melibatkan perluasan modal pada layanan sumber dana.
- d. Pemecahan dengan tanggungan adalah metode pemecahan pembiayaan yang dilakukan dengan menjual barang-barang yang dijadikan jaminan sebagai cara untuk melunasi utang. Metode ini diterapkan pada pembiayaan yang, menurut Lembaga Keuangan Syariah (LKS), sudah tidak dapat diselamatkan.
- e. Hapus Buku dan Hapus Tagih (*Write Off*) adalah proses penghapusan dukungan finansial yang tidak dapat ditagih dan tertunda yang dihapus dari neraca dan catatan dalam buku administrasi. Penghapusan asset produktif dicatat pada akun

penyelesaian sebagai penghapusan pembiayaan bermasalah. Meskipun pembiayaan bermasalah telah dihapus dari register, penagihan akan dilakukan terhadap debitur tetap karena alasan administrative.<sup>38</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>38</sup> Aye Sudarto, "Penyelesaian pembiayaan bermasalah pada lembaga keuangan syariah studi bmt al hasanah lampung timur", Jurnal Islamic Banking, Vol. 5 No. 2, Edisi Februari 2020 Hal.105-106.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menyelidiki, menemukan, dan menjelaskan kualitas atau karakteristik dari pengaruh sosial yang tidak dapat diukur atau dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif.<sup>39</sup> Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena metode ini menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tulisan, dengan fokus pada studi kasus di BMT NU Cabang Kalisat Jember. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana *Account Officer* mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU dan menemukan solusi yang tepat untuk masalah tersebut.

Penelitian ini adalah bagian dari pendekatan berpikir induktif yang bertujuan untuk memahami kenyataan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi yang objektif dan mengungkap fakta, kondisi fenomena, variabel, dan situasi yang terjadi selama penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada penafsiran dan penggambaran data terkait dengan situasi yang sedang terjadi, sikap dan pandangan masyarakat, konflik antara dua kondisi atau lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antara fakta, serta pengaruh terhadap suatu kondisi, dan aspek-aspek lainnya.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Abdul Fatah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Harfa Creative, 2023), 34.

<sup>40</sup> Moh, Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 43.

## B. Lokasi Penelitian

Informasi tentang Lokasi (seperti desa, organisasi, peristiwa, dan lain lain) dan unit analisis biasanya disebut Lokasi penelitian. Penelitian akan dilakukan di BMT NU Cabang Kalisat Jember, yang berlokasi di Jln. Imam Bonjol, Krajan 2, Glagahwero, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68193.

Peneliti memilih Lokasi tersebut dengan alasan didasarkan pada berbagai pilihan, salah satunya adalah posisi yang sangat strategis, yaitu dekat dengan lingkungan pasar Kalisat Jember.

## C. Subyek Penelitian

Bagian subjek penelitian, akan menjelaskan sumber data yang digunakan. Penjelasan ini mencakup jenis data yang ingin didapat serta siapa yang akan menjadi informan atau subjek penelitian, serta metode pencarian dan pengumpulan data untuk memastikan validitasnya.<sup>41</sup> Untuk memilih subjek penelitian, peneliti menggunakan Teknik pengambilan sample purposive, yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu.<sup>42</sup> Informan tersebut dianggap memiliki pengetahuan paling mendalam tentang subjek yang akan diteliti. Yaitu:

- a. Bapak Rofiqi sebagai Kepala cabang BMT NU Cabang Kalisat Jember.
- b. Bapak Ari sebagai Account officer di BMT NU Cabang Kalisat Jember.
- c. Nasabah dan Non Nasabah

<sup>41</sup> Suharto dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 85

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data, teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian. Setelah fokus penelitian ditetapkan, instrumen penelitian yang sederhana dapat dikembangkan untuk melengkapi data dan membandingkannya dengan informasi yang telah dikumpulkan melalui observasi dan wawancara.<sup>43</sup> Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu:

##### 1. Observasi

Observasi adalah proses pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap kejadian, perilaku, objek, dan aspek yang sesuai untuk mendukung penelitian yang sedang dilaksanakan.<sup>44</sup> Menurut

Nasution, observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja dengan data, yaitu fakta-fakta tentang hal-hal yang telah diamati. Penelitian ini menyelidiki hal-hal berikut:

- a. Bagaimana efektivitas peran *Account officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
- b. Bagaimana peran *Account officer* dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 224

<sup>44</sup> Jonathan Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 224.

## 2. Wawancara

Salah satu cara untuk mendapatkan data dalam penelitian adalah melalui wawancara. Secara sederhana, wawancara adalah interaksi langsung antara orang yang diwawancarai dan subjek wawancara.<sup>45</sup>

Penelitian ini menggunakan wawancara secara mendalam. Tujuannya adalah agar peneliti dapat mengumpulkan data yang valid dalam suasana yang santai, sehingga prosesnya menjadi lebih fleksibel dan tidak terkesan kaku. Penelitian ini menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan informasi tentang seberapa efektif *Account Officer* mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Kalisat Jember.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan atau karya yang dibuat oleh seseorang mengenai peristiwa yang telah terjadi. Dokumentasi tentang individu atau kelompok, peristiwa, atau kejadian dalam konteks sosial yang relevan dengan fokus penelitian merupakan sumber informasi yang sangat berharga dalam penelitian kualitatif. Selain itu, kredibilitas hasil penelitian akan meningkat jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik serta seni yang sudah ada.<sup>46</sup>

Dokumentasi yang diharapkan pada kajian ini yakni data yang digunakan untuk mendukung dan memahami informasi mengenai pembiayaan bermasalah. Metode dokumentasi ini digunakan penulis

---

<sup>45</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media, 2014), 372.

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 240.



sebagai bahan pendukung, di mana dokumen yang digunakan dalam studi ini dikenal dari profil BMT NU Cabang Kalisat Jember.

Berdasarkan pemahaman di atas, bisa ditegaskan yaitu observasi laporan pada studi hal ini penting bagi peneliti untuk memperdalam analisis yang berkaitan dengan Efektivitas Peran Account Officer dalam Mengelola Risiko Pembiayaan Bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember.

## **E. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengidentifikasi dan mengatur data sistematis dari sumber seperti catatan lapangan dan wawancara untuk membuat data dan hasil temuan dapat dipahami dan di komunikasikan.<sup>47</sup> Analisis data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan sebelum terjun kelapangan, selama proses di lapangan, atau setelah penelitian selesai.

### **1. Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui pencatatan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dituliskan dalam catatan lapangan yang bersifat deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif mencakup informasi langsung mengenai apa yang dilihat, didengar, dan dialami oleh peneliti tanpa adanya interpretasi peneliti terhadap fenomena yang diamati. Di sisi lain, catatan reflektif berisi kesan, komentar, pandangan, dan interpretasi tentang berbagai peristiwa yang

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 244.

dialami, yang akan digunakan sebagai dasar dalam merencanakan pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penyaringan data yang telah dikumpulkan untuk menekankan informasi yang penting dan relevan, serta berfokus pada data yang mendukung pemecahan masalah, seperti temuan dan makna yang bisa menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya, data diatur dan diringkas secara sistematis, sambil menyoroti poin-poin penting terkait hasil temuan dan maknanya. Dalam proses reduksi data, hanya temuan yang relevan yang akan disimpan, sedangkan data lainnya akan dihilangkan relevan yang akan dipertahankan, sementara data yang tidak berhubungan akan dihapus. Reduksi data berfungsi untuk menghilangkan informasi yang tidak terkait.

## 3. Penyajian Data

Data dapat dipresentasikan dalam berbagai bentuk, seperti teks, gambar, grafik, dan tabel. Tujuan dari presentasi ini adalah untuk menyatukan informasi yang telah diperoleh untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi saat ini. Agar informasi dapat dipahami dengan mudah, baik secara menyeluruh maupun pada bagian tertentu dari hasil penelitian, peneliti perlu menyusun matriks, narasi, dan grafik. Data yang tidak terorganisir dengan baik dapat menyulitkan peneliti untuk menarik Kesimpulan yang tepat dan objektif, yang menjadikan proses ini penting.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah akhir dalam analisis data. Proses penarikan kesimpulan berlangsung sepanjang penelitian. Setelah peneliti mengumpulkan data yang cukup, mereka dapat membuat kesimpulan sementara, dan setelah semua data terorganisir dengan baik, kesimpulan akhir dapat ditarik.

Kesimpulan yang pada awalnya bersifat sementara, tidak pasti, dan diragukan dapat diperkuat dengan bertambahnya data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data tersebut diklarifikasi juga diverifikasi seiring seperti proses penelitian yang sedang berlangsung.

#### F. Keabsahan Data

Penyusun menggunakan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data yang ada. Triangulasi sumber adalah metode yang memverifikasi data dengan membandingkan informasi dan berbagai sumber.<sup>48</sup>

Data yang diperoleh dalam penelitian ini diuji dengan metode triangulasi. Triangulasi adalah cara untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan elemen lain di luar data itu sendiri untuk verifikasi dan perbandingan. Ada tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi konsep, dan triangulasi metode.

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 274.

## G. Tahap-Tahap Penelitian

Penulis membagi proses penelitian menjadi beberapa bagian, termasuk penelitian pendahuluan, pengembangan desain, pelaksanaan penelitian, dan penulisan laporan.<sup>49</sup> Tahapan penelitian dibagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

1. Tahapan penelitian pra-lapangan ini dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan. Dengan kata lain, langkah ini juga disebut sebagai perencanaan sebelum melakukan penelitian. Kegiatan yang dilakukan pada tahap pra-lapangan mencakup hal-hal berikut:
  - a. Mengatur desain penelitian
  - b. Memilih lokasi penelitian
  - c. Mengelola izin yang diperlukan
  - d. Melakukan penilaian wilayah
  - e. Menentukan dan memaksimalkan narasumber
  - f. Memproses fasilitas untuk studi.<sup>50</sup>

### 2. Tahap Pelaksanaan Lapangan

Pada titik ini, aktivitas utama penelitian dilakukan, peneliti mulai langsung ke Lokasi untuk mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk tujuan dan fokus penelitian.

Pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan pencatatan. Selain itu, peneliti juga akan

<sup>49</sup> Suharto Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

<sup>50</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002) 86.

mempersiapkan diri dengan memahami konteks penelitian, mengelola daya dan usaha, serta mempersiapkan tenaga untuk menghadapi kondisi di lapangan.

### 3. Tahap Penyelesaian

Tahap terakhir dari penelitian adalah tahap penyelesaian. Pada tahap ini, peneliti mengorganisir data yang mereka peroleh dari dokumen, wawancara dan observasi, kemudian menganalisis dan menyimpulkannya dalam bentuk karya ilmiah, khususnya skripsi, yang ditulis sesuai dengan pedoman karya ilmiah UIN Khas Jember.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah pembentukan KSPPS BMT NU Cabang Kalisat

###### a. Waktu Berdiri

Tepat di hari Kamis, 1 Juli 2004, sebagai tindak lanjut dengan workshop sebelumnya, selesai meninjau TOR (Term of Reference) untuk perinsip BMT untuk di atur melalui Masyudi sebagai ketua lembaga ekonomi MWC NU Gapura, Pengurus MWC NU Gapura dengan anggota pelatihan sepakat demi membangun usaha tabungan dan kredit yang berbasis aturan islam terdapat di stuktur perhimpunan BMT.

###### b. Nama awal ketika berdiri

Pada pertama berdirinya, di hari Kamis, 1 Juli 2004, anggota MWC NU Gapura sepakat untuk menamai kemitraan tabungan dan kredit berbasis aturan islam itu sebagai BMT NU (Baitul Maal wa Tamwil Nahdlatul Ulama).

###### c. Perubahan Nama

Sebagian aspek yang disetujui oleh anggota MWC NU Gapura pada pertama pembentukan BMT NU ialah bahwa institusi tersebut bukan mengharuskan mendaftar untuk perusahaan. Pengajuan selaku koperasi dilakukan proses diharapkan diproses kemudian mengalami kemajuan itu pengaruh serta memperoleh keyakinan pada penduduk.

Aspek tersebut bertujuan supaya nanti tidak mengembangkan lembaga badan usaha pada Sumenep itu sudah terdaftar tetapi tidak memiliki kegiatan usaha.

Namun, setelah mengamati kemajuan yang memuaskan dari BMT MWC NU Gapura, dengan total aset mendapatkan Rp 30.361.230,17, 182 pihak, serta keuntungan sebesar Rp 5.356.282 pada bulan Desember 2006, pengurus akhirnya menyelesaikan keperluan registasi BMT MWC NU Gapura ke Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kabupaten Sumenep.

Pengelola BMT NU memutuskan untuk registasi BMT MWC NU Gapura pada Dinas Koperasi dan UMKM Sumenep. Keputusan ini diinformasikan kepada KH. MOH. Makruf, Rois Suriyah, dan A. Ruhan Wahyudi, Ketua Tanfidziyah MWC NU Gapura. Pada tanggal 12 Desember 2006, pengelola BMT NU menyalurkan dokumen pengajuan untuk ketua Dinas Koperasi juga UMKM Kota Sumenep.

Ketika pengelola BMT MWC NU Gapura menangani izin dari penulis juga Dinas Koperasi serta UMKM Kota Sumenep melalui nama Baitul Maal wa Tamwil Nahdlatul Ulama (BMT NU) Gapura, mereka memperoleh keterangan melalui penulis dan pejabat Dinas Koperasi serta UMKM Kota Sumenep. Hingga julukan Nahdlatul Ulama tidak diizinkan untuk lembaga lain lepas dari persetujuan Pengelola Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) sebab Baitul Maal wa Tamwil Nahdlatul Ulama tidak terdaftar pada Anggaran

Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) Nahdlatul Ulama. Oleh karena itu, diperlukan persetujuan tertera atau hasil wawancara rapat PBNU sebagai perwakilan AD/ART NU.

Berdasarkan keterangan itu, pengelola MWC NU Gapura dengan pengelola BMT NU Gapura melaksanakan pertemuan tepat hari Minggu, 29 April 2007, di musholla KH. Dahlan Gapura Barat, dengan kesepakatan sebagai berikut:

- 1) Bukan diperlukan permohonan izin kepada PBNU untuk menggunakan nama BMT Nahdlatul Ulama, karena PBNU telah menciptakan organisasi bisnis koperasi juga bernama Syirkah Muawanah. Oleh karena itu, bisa jadi persetujuan PBNU untuk menggunakan nama BMT Nahdlatul Ulama (BMT NU)

tidak akan diberikan.

- 2) Mengganti nama BMT Nahdlatul Ulama Gapura dengan beberapa pilihan nama sebagai berikut:
  - a. BMT Nuansa Umat yang disingkat BMT NU
  - b. BMT Nurani Umat yang disingkat BMT NU
  - c. BMT Nahdlatul Umat yang disingkat BMT NU
- 3) Setuju untuk mengubah nama menjadi BMT NuansaUmat, yang menggambarkan bahwa "Nuansa" merupakan singkatan dari NU dan Bangsa, yang mengandung arti Umat di dalamnya, dan kemudian disingkat sebagai BMT NU.



Awal berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Kalisat merupakan cabang yakni mendirikan hari Kamis tanggal 24 November 2015 di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember

## 2. Letak Geografis BMT NU Cabang Kalisat Jember

BMT NU Cabang Kalisat Jember berada di Jl. Iman Bonjol, Krajan II, Glagahwero, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur 683193. Lokasinya strategis, berada di sebelah barat Pasar Kalisat dan sangat dekat dengan gudang perusahaan, yang menjadi salah satu faktor pendukung agar masyarakat Kalisat lebih mudah mengenalnya.

## 3. Visi dan Misi

### a. Visi

Menjadikan BMT NU yang jujur, terpercaya, barokah, dan berguna, agar maju di bagian pelayanan dan hasil untuk persiapan pada tahun 2028 dan 128 kantor cabang juga aset sebesar 1,8 triliun demi keberdayaan dan kemakmuran nasabah serta umat.

### b. Misi

- 1) Menyelesaikan perkembangan yang berkelanjutan untuk membentuk 128 kantor cabang dengan aset sebesar 1,8 triliun di tahun 2028.
- 2) Menciptakan tradisi juga daerah kerja yang menyenangkan dan dapat dipercaya untuk tempat yang membanggakan untuk berkontribusi dan mencapai prestasi di pelayanan tidak henti dan penuh dedikasi sebagai bagian dari pengabdian yang tulus.

- 3) Menyediakan juga memajukan Sumber Daya Insani (SDI) dengan jujur juga berkualitas, tetap mengedepankan etika juga kesetiaan.
- 4) Menahan kemajuan dalam pengabdian, performa, juga kebebasan arus kas dimana berlangsung sama dengan manajemen berlandaskan kewaspadaan.
- 5) Meningkatkan ketulusan peserta juga kerjasama bisnis antara peserta juga masyarakat.
- 6) Menjalankan serta mengamalkan point-point islam seiring dengan Ahlusunnah wal Jama'ah An Nahdliyah dengan tulus dan konsisten, sampai beralih standar dalam pengelolaan bisnis yang dapat dipercaya dan memberikan barokah.
- 7) Memaksimalkan penyimpanan juga pemberian zakat, santunan, juga waqaf.
- 8) Mengasihkan penghasilan juga kelebihan yang terbaik untuk personil juga kelompok melalui modal Tamwil dan Maal.
- 9) Memajukan kesadaran serta kewajiban terhadap nasabah, jamaah, serta sekitar seiring dengan kepribadian Nahdlatul Ulama.

#### 4. Jam Kerja

Pelayanan kerja yang berlaku di BMT NU Cabang Kalisat Jember waktu layanan dilaksanakan pada:

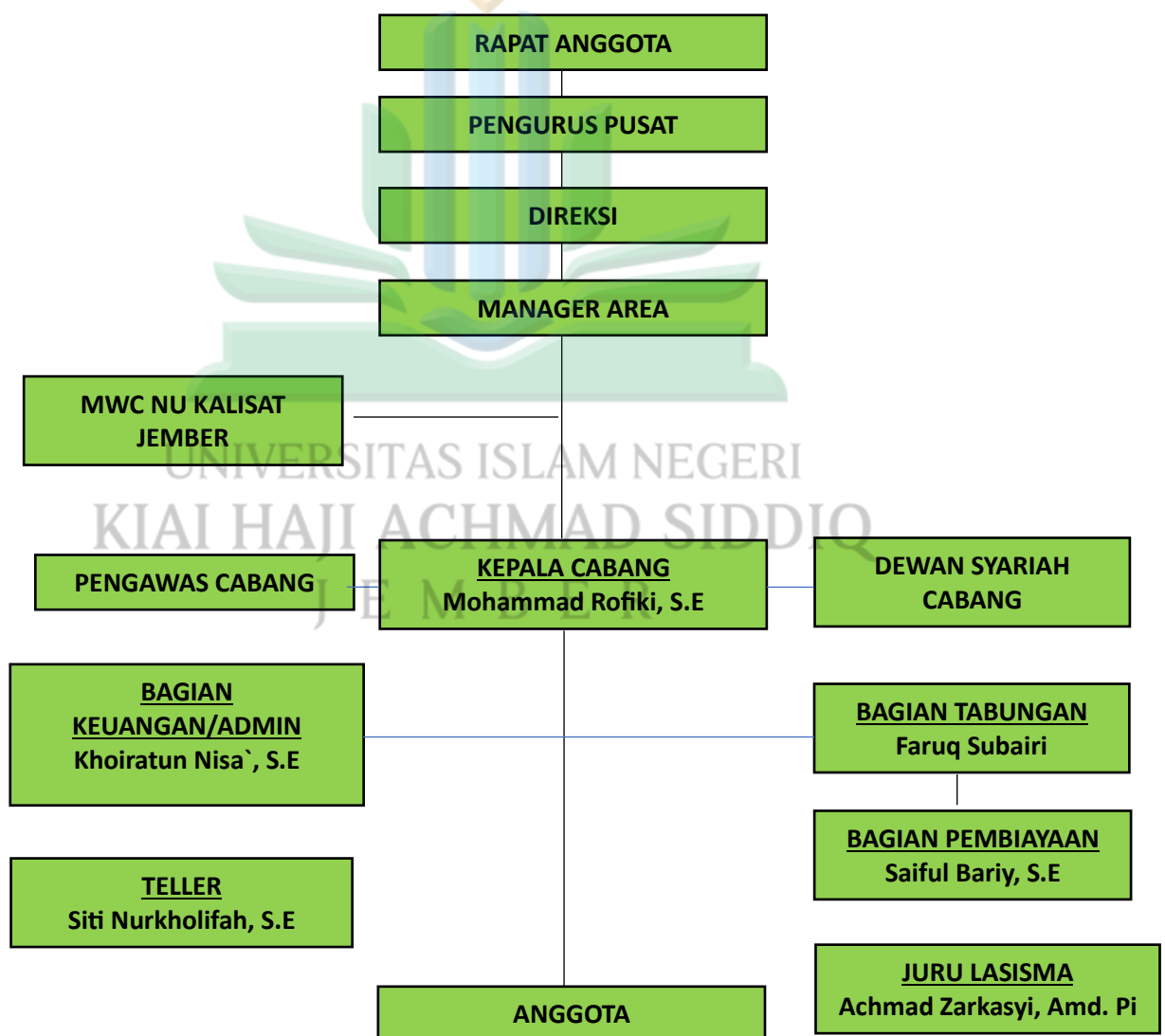
Senin-Sabtu : 07:30 – 16:00

Minggu : Libur

## 5. Stuktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sarana untuk menggambarkan seadaan formal suatu perusahaan untuk mengetahui tugas dan fungsi serta tanggung jawab para karyawan.

**Gambar 4.1**  
**STRUKTUR PENGELOLA KSPPS BMT NU CABANG KALISAT JEMBER**



**Sumber: Dokumen KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Kalisat**

## 6. Deskripsi Jabatan

### a. Ketua kantor

Ketua kantor ialah pemimpin di koperasi atau lembaga yang menanggung atas seluruh aktivitas KSPPS BMT NU Cabang Sumberbar. Kewajiban ketua kantor antara lain:

- 1) Menyusun skema aktivitas bagi instansi yang dipimpin.
- 2) Memegang kewajiban atas semua kegiatan yang berhubungan di instansi yang dipimpin.
- 3) Memantau semua aktivitas yang dikerjakan.
- 4) Memegang kewajiban atas kemakmuran para pekerja.
- 5) Menjalin komunikasi yang bagus dengan peserta, nasabah, dan koperasi lainnya.
- 6) Mengesahkan catatan utama.

### b. Keuangan atau Admin

Administrasi keuangan merangkum semua tindakan terkait pencatatan, pengarsipan, dan alokasi dana untuk mendukung Beragam aktivitas kegiatan instansi serta lembaga berkaitan dengan pengaturan finansial, transparansi, dan pemantauan anggaran. Berikut adalah kewajiban dan tanggung jawab pengurus di segmen keuangan juga pembiayaan:

- 1) Menyusun laporan arus kas harian
- 2) Mengelola administrasi pendaftaran keangotaan
- 3) Memberikan layanan pengajuan pinjaman kepada mitra

- 4) Melakukan layanan transfer dana
- 5) Menyusun laporan harian dan kasir teller
- 6) Melakukan penyimpanan dokumen staf juga rekan
- 7) Membuat rekapitulasi bayaran bagi pengawas
- 8) Menginput absensi dan catatan kerja tambahan bagi pengurus.

c. Teller

Pengurus yang bertugas dalam melayani tabungan, mengeluarkan saldo, serta mengasih layanan terhadap nasabah.

Kewajiban administrasi meliputi:

- 1) Melakukan input data simpanan penabung
- 2) Merealisasikan pendanaan bagi rekan
- 3) Menginput pembayaran cicilan
- 4) Melakukan pembiayaan khusus dan lasisma
- 5) Menyusun dokumen temuan kegiatan setiap hari

d. Bagian Tabungan

- 1) Mengambil tabungan dari nasabah
- 2) Melakukan penjualan hasil dana
- 3) Menyusun catatan teller harian saat pertukaran daring

e. Bagian Pembiayaan

- 1) Melakukan survei pembiayaan untuk lasisma dan personal
- 2) Menagih angsuran berkala
- 3) Melakukan pemasaran produk pembiayaan

f. Juru Lasizma

- 1) Melakukan penagihan angsuran untuk lasisma
- 2) Merealisasikan pembiayaan lasisma
- 3) Melakukan pemasaran produk lasisma

7. Produk-Produk BMT NU Cabang Kalisat Jember

a. Bai`bits Tsamani Al-Ajil (BBA)

Penyaluran dana dilakukan secara modal transaksi barang, di mana harga asli disepakati musyawarah bersama harga jual. Selisih antara harga pokok dan harga jual menjadi batas atau penghasilan KSPS Syariah BMT NU. Jangka waktu maksimal untuk pembiayaan ini adalah 36 bulan, serta opsi pelunasan pembiayaan mingguan dan bulanan.

b. Murabahah

Pendanaan dilakukan secara menggunakan modal transaksi barang, di mana harga asli dan harga pasar ditentukan sesuai perjanjian antara kedua belah pihak. Selisih antara harga asli dan harga pasar menjadi keuntungan bagi KSPS Syariah BMT NU. Pembiayaan ini memiliki batas waktu maksimum selama 4 bulan, dan pembayaran asli dilakukan dengan tunai pada penutup periode.

c. Mudharabah

BMT NU menyediakan semua dana kerja yang Pembiayaan ini menggunakan pola bagi hasil, di mana pembagian hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang diperoleh dan ditentukan melalui

kesepakatan bersama. Jangka waktu maksimum untuk pembiayaan ini adalah 36 bulan, dengan opsi angsuran bulanan atau pembayaran tunai pada akhir periode.

d. Musyarakah

BMT NU mempersiapkan sebagian modal kerja dengan memakai mekanisme pembagian keuntungan. Pembagian keuntungan di jumlah sesuai hasil yang asli, sesuai bagian biaya antara BMT NU dan nasabah. Pembiayaan ini memiliki jatuh tempo maksimum 36 bulan, serta pilihan untuk melakukan cicilan per bulan dan pembayaran tunai pada akhir periode.

e. Al-Qordlul Hasan

Pembiayaan diberikan secara sukarela (tidak berbagi keuntungan) sampai jatuh tempo maksimum 36 bulan, yang memungkinkan adanya cicilan secara mingguan, bulanan, serta sesuai kesepakatan pembayaran tunai di akhir periode.

f. Rahn (Gadai)

Pembiayaan diberikan dengan memberikan jasa dan surat tanda milik barang untuk jaminan untuk pinjaman, dengan nilai pembiayaan maksimum mencapai 85% dari harga barang tersebut. Jangka waktu pinjaman maksimal adalah 4 bulan, yang dapat diperpanjang hingga 3 kali. Barang penting digunakan sebagai garansi harus berupa barang berharga, seperti perhiasan emas dan sejenisnya. Biaya taksir dan pemeriksaan barang akan ditanggung oleh nasabah.

KSPP Syariah BMT NU akan mengenakan ujroh serta biaya penitipan barang sebesar Rp. 6 setiap hari untuk setiap kelipatan Rp. 10.000 dari harga barang tersebut.

g. LAZIZMA (Layanan Berbasis Jamaah)

Penyaluran dana yang berbentuk tim ditujukan untuk nasabah yang mau memajukan usaha mereka. Jatuh tempo maksimum untuk pembiayaan ini adalah 12 bulan, berupa pilihan cicilan mingguan, bulanan, transaksi langsung di akhir periode.

h. Maal

Memberikan layanan dan Mengelola aset, termasuk menyatukan sumbangan amal serta sumbangan dari semua nasabah mitra.

**B. Penyajian Data dan Analisis**

Langkah berikutnya dalam skripsi ini adalah menyajikan hasil data yang diperoleh selama penelitian setelah mengumpulkan data di lapangan. Data yang dihasilkan telah disesuaikan dengan rumusan masalah dan akan disampaikan secara rinci berdasarkan bukti-bukti yang dikumpulkan selama penelitian. Seperti yang telah dijelaskan, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang berfungsi sebagai alat pendukung penelitian. Kegiatan tersebut dilakukan melalui serangkaian tanya jawab dengan narasumber dan turun langsung di BMT NU Cabang Kalisat Jember. Hasil penelitian yang diperoleh akan dijelaskan di bawah ini:



## 1. Efektivitas peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara lapangan, berikut adalah penjelasan dari Bapak Rofiqi, kepala cabang Kalisat Jember:

“saya rasa sudah termasuk efektif dikarenakan di BMT NU Cabang Kalisat ini alhamdulillah untuk per tahunnya sudah mengalami peningkatan dalam mengelola atau menyelesaikan risiko pembiayaan bermasalah. Dengan adanya kerja sama antara saya pribadi dan *account officer*, yang mana dalam kerja sama tersebut ada yang memantau data dan ada yang turun langsung ke lapangan, kalau salah satu di antaranya ada yang tidak berjalan kemungkinan besar kurang efektif. Tentunya saya sebagai ketua cabang dalam menyikapi nasabah-nasabah yang sudah jatuh tempo tentunya saya terus memantau kinerja dari teman-teman khususnya dari *account officer* tersendiri, karna tugasnya *account officer* selain bisa mencairkan juga bisa menagih kepada nasabah yang sudah jatuh tempo. Tugas saya sendiri sebagai kepala cabang terus memonitoring bagian pembiayaan, setiap hari saya pantau di IT, hari ini siapa saja yang angsuran, siapa saja bulan ini yang jatuh tempo, dan bulan ini yang sudah lewat tanggalnya itu semua saya pantau dan datanya saya kasih ke bagian *account officer*. Dan bagian *account officer* itu terus melakukan kunjungan atau tagihan ke nasabah yang sudah jatuh tempo. Kadang disini saya turun langsung ke lapangan untuk membantu bagian *account officer*, ketika bagian pembiayaan ada masalah atau kendala yang tidak bisa di atasi secara sendiri.”<sup>51</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan Pengelolaan risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat sudah efektif, karena setiap tahun mengalami peningkatan. Efektivitas ini tercapai berkat kerja sama antara ketua cabang dan *account officer*. Dalam kerja sama itu, kepala cabang memantau data nasabah yang anggurannya jatuh tempo melalui IT setiap hari dan memberikan data tersebut kepada *Account*

---

<sup>51</sup> Rofiki, diwawancarai oleh penulis, Jember, 22 Maret 2024.

*Officer*. Kemudian *Account Officer* menagih nasabah yang sudah jatuh tempo.

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengelola data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan

Kepala cabang terus memantau kinerja *Account Officer*, yang tugasnya selain mencairkan pinjaman juga menagih nasabah yang sudah jatuh tempo. Dan lebih pentingnya kepala cabang BMT NU Cabang Kalisat turun langsung ke lapangan untuk membantu *Account Officer*.

Dilanjutkan oleh Bapak Ari selaku *Account Officer*:

“peran saya dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember cukup efektif. Saya menilai bahwa beberapa faktor utama berkontribusi terhadap efektivitas ini diantaranya Strategi Penagihan, Frekuensi Kunjungan, Koordinasi dengan Ketua Cabang, Penggunaan Teknologi, Penyelesaian Kasus, Peningkatan Tahunan, Tantangan dan Solusi, Saran dan Rekomendasi. Jadi secara keseluruhan, saya merasa bahwa peran dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember efektif berkat kombinasi strategi penagihan yang tepat, dukungan manajemen, penggunaan teknologi, dan kerja sama tim yang solid.”<sup>52</sup>

Dapat dijelaskan bahwa Peran *Account Officer* (AO) dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember dinilai cukup efektif. Beberapa faktor utama yang berkontribusi

<sup>52</sup> Ari, diwawancarai oleh penulis, Jember, 22 Maret 2024.

terhadap efektivitas ini meliputi strategi penagihan yang tepat, frekuensi kunjungan rutin, koordinasi yang baik dengan ketua cabang, penggunaan teknologi, penyelesaian kasus yang berhasil, peningkatan tahunan, serta cara mengatasi tantangan dan solusi yang diterapkan.

Adapun pengertian penagihan adalah memberikan informasi dan mengingatkan pihak debitur (nasabah) bahwa memiliki kewajiban untuk membayarkan utangnya kepada pihak kreditur (Bank). Secara keseluruhan, kombinasi strategi penagihan yang tepat, dukungan manajemen, penggunaan teknologi, dan kerja sama tim yang solid membuat peran *Account Officer* efektif dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah.

Selaku *Account Officer* Bapak Ari mengatakan:

"strategi yang digunakan untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah di masa depan diantaranya dengan peningkatan proses penilaian kredit, monitoring berkala, pendidikan dan konsultasi, pengelolaan risiko yang efektif, penggunaan teknologi."<sup>53</sup>

Dari wawancara di atas bisa di jelaskan beberapa strategi yang diterapkan untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah di masa mendatang mencakup beberapa langkah penting. Pertama, meningkatkan proses penilaian kredit merupakan salah satu langkah utama. Hal ini dilakukan dengan memperketat kriteria penilaian terhadap calon peminjam, sehingga hanya nasabah yang memiliki profil risiko yang baik yang bisa mendapatkan pembiayaan. Kedua, melakukan monitoring secara berkala terhadap nasabah yang sudah mendapatkan pembiayaan. Dengan

---

<sup>53</sup> Ari, diwawancarai oleh penulis, Jember, 22 Maret 2024.

memantau kondisi keuangan mereka secara rutin, pihak lembaga keuangan dapat mendeteksi potensi masalah lebih awal dan mengambil tindakan preventif.

Monitoring di definisikan sebagai pengumpulan dan analisis dan informasi secara sistematis terhadap kemajuan pelaksanaan program. Selain itu, pendidikan dan konsultasi kepada nasabah juga sangat penting. Memberikan edukasi mengenai pengelolaan keuangan dan kewajiban pembayaran dapat membantu nasabah untuk lebih memahami cara mengelola dana yang mereka pinjam, sehingga dapat mengurangi risiko gagal bayar. Di samping itu, pengelolaan risiko yang efektif melalui kebijakan internal yang lebih baik juga diperlukan, termasuk pemetaan risiko dan pembuatan cadangan dana untuk mengantisipasi pembiayaan bermasalah. Terakhir, penggunaan teknologi yang canggih, seperti analisis data dan sistem keuangan berbasis digital.

Wawancara kepada Kepala Cabang Bapak Rofiqi:

“yang menjadi tantangan di BMT NU bagian pembiayaan yang pertama mitra atau nasabah yang bersangkutan sudah tidak ada (pindah domisili atau merantau) dikarnakan pihak BMT menjadi kesusahan untuk menagih tanggungan tersebut. yang kedua ketika pengamanan aset itu sulit di bmt dilakukan apabila jaminan adalah shm atau sertifikat bangunan, sertifikat rumah disitu kita sulit melakukan pengamanan aset tetapi berbeda dengan yang menggunakan ppkb disitu kita lebih mudah dalam pengamanan aset”<sup>54</sup>

Dari penjelasan diatas tantangan yang dihadapi BMT NU pada bagian pembiayaan terdiri dari dua hal utama. Pertama, BMT mengalami kesulitan dalam menagih tanggungan dari nasabah yang sudah berpindah

<sup>54</sup> Rofiki, diwawancarai oleh penulis, Jember, 22 Maret 2024.

domisili atau merantau, sehingga keberadaan nasabah tersebut tidak lagi jelas. Hal ini menyebabkan BMT kesulitan untuk melakukan pengumpulan karena tidak terdapat informasi yang akurat terkait keberadaan nasabah tersebut.

Kedua, proses pengamanan aset jaminan sering kali mengalami hambatan, terutama ketika jaminan yang diberikan nasabah adalah berupa Sertifikat Hak Milik (SHM) atau sertifikat bangunan.

pengamanan aset dapat diartikan sebagai upaya untuk melindungi aset berharga bank dengan menggunakan berbagai strategi, seperti: manajemen risiko, pencegahan kejahatan, asuransi. Jadi pengamanan aset dalam bentuk properti ini lebih rumit dan memerlukan prosedur hukum yang panjang, sehingga menyulitkan BMT dalam mengambil aset jika terjadi gagal bayar. Namun, permasalahan berbeda jika jaminan yang diberikan berupa PPKB (Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Bermotor), karena dalam kasus ini BMT lebih mudah mengamankan aset kendaraan jika nasabah tidak mampu melunasi pembiayaannya.

Wawancara kepada nasabah BMT NU Cabang Kalisat Jember terkait penjelasan kenapa mengambil pembiayaan di BMT NU, bapak yanto:

“saya memilih BMT NU karena beberapa alasan. Pertama, BMT NU memiliki nama yang baik di kalangan masyarakat Jember. Saya mendengar banyak cerita positif tentang pelayanan dan kejujuran mereka dalam bertransaksi. Kedua, proses pengajuan pembiayaan di BMT NU relatif cepat dan mudah. Mereka tidak terlalu ribet dengan persyaratan yang harus dipenuhi. Ketiga, suku bunga yang ditawarkan oleh BMT NU lebih kecil dibandingkan dengan

lembaga keuangan lainnya. Hal ini membuat saya merasa lebih nyaman dan tidak terbebani dengan beban bunga yang tinggi.”<sup>55</sup>

Dari wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Bapak Yanto memilih BMT NU Cabang Kalisat Jember karena beberapa alasan utama. Pertama, karena BMT NU memiliki reputasi yang baik di kalangan masyarakat Jember, terutama dalam hal pelayanan dan kejujuran transaksi. Kedua, proses pengajuan pembiayaan di BMT NU dianggap relatif cepat dan mudah, tanpa persyaratan yang terlalu rumit. Dan ketiga, suku bunga yang ditawarkan oleh BMT NU dinilai lebih kompetitif dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, sehingga membuatnya merasa nyaman dan tidak terbebani dengan beban bunga yang tinggi. Dengan demikian, faktor-faktor ini menjadi pertimbangan utama Bapak Yanto dalam memilih BMT NU sebagai lembaga pembiayaan pilihannya.

Kemudian Ibu Sri Selaku Nasabah Pembiayaan mengatakan bahwa:

“ibu merasa proses pengajuan pembiayaan yang ibu lalui berjalan cukup lancar secara keseluruhan. Kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan tidak ribet, dan BMT NU memberikan petunjuk yang baik mengenai apa yang dibutuhkan. Proses pencairannya juga dilakukan dengan cepat, sehingga saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan keputusan.”<sup>56</sup>

Dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan proses pengajuan pembiayaan yang dilaluinya melalui BMT NU. Dokumen-dokumen yang diperlukan dianggap tidak rumit, dan petunjuk yang diberikan oleh BMT NU dianggap membantu dalam memahami apa yang dibutuhkan. Proses pencairan dana juga dianggap

---

<sup>55</sup> Yanto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

<sup>56</sup> Sri, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

cepat, sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan keputusan. Kesimpulannya, nasabah merasa bahwa proses pengajuan pembiayaan berjalan lancar dan efisien, serta memberikan pengalaman yang memuaskan.

Kemudian Ibu Evi mengatakan bahwa:

"sepengatahuan saya kelebihan utama BMT NU dibandingkan lembaga keuangan lainnya adalah fokusnya pada prinsip syariah, yang berarti mereka beroperasi tanpa riba dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, BMT NU juga mengutamakan masyarakat ekonomi kecil, khususnya umat Islam, dengan memberikan layanan keuangan yang lebih inklusif, terutama di pedesaan."<sup>57</sup>

Kemudian juga menurut Ibu Veni selaku Non Nasabah berkata:

"kelebihan utama dari BMT NU adalah penerapan prinsip syariah yang jelas serta perannya dalam mendukung ekonomi kerakyatan, terutama di kalangan masyarakat kecil."<sup>58</sup>

Pejelasan dari hasil wawancara diatas BMT NU memiliki beberapa keunggulan yang signifikan. Pertama, mereka menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan sangat jelas, yang memastikan bahwa semua transaksi dan kegiatan keuangan yang dilakukan sesuai dengan hukum Islam. Hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi para anggotanya. Selain itu, BMT NU berperan penting dalam mendukung ekonomi kerakyatan, terutama bagi masyarakat kecil yang seringkali sulit mengakses layanan keuangan. Dengan menyediakan pembiayaan dan dukungan, BMT NU membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

---

<sup>57</sup> Evi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

<sup>58</sup> Veni, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

Lebih lanjut, BMT NU memiliki hubungan yang erat dengan komunitas lokal dan organisasi keagamaan. Hubungan ini tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap BMT, tetapi juga menciptakan rasa saling mendukung. Kepercayaan ini sangat penting dalam pengelolaan keuangan, karena BMT NU beroperasi dengan dasar nilai-nilai moral yang dipegang teguh oleh masyarakat. Dengan demikian, BMT NU menjadi pilihan yang lebih dipercaya dalam aspek pengelolaan keuangan berbasis etika.

Selanjutnya menurut Nasabah Ibu Dewi:

"sebagai nasabah, harapan saya kepada BMT NU Cabang Kalisat Jember adalah agar terus meningkatkan pelayanan yang cepat dan ramah, memberikan produk keuangan yang sesuai kebutuhan, serta tetap konsisten dalam menerapkan prinsip syariah dengan transparansi yang tinggi. Selain itu, saya berharap BMT NU dapat lebih aktif dalam mendukung usaha kecil."

Dijelaskan wawancara di atas ialah sebagai seorang nasabah, mereka mempunyai harapan terhadap BMT NU Cabang Kalisat Jember yaitu agar BMT terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan dengan cara yang cepat dan ramah. Mereka juga menginginkan agar produk keuangan yang ditawarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, sehingga lebih relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Di samping itu, Nasabah berharap BMT NU dapat tetap konsisten dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah secara menyeluruh, dengan memberikan transparansi yang tinggi dalam semua aspek operasionalnya. Hal ini sangat penting agar nasabah merasa yakin dan percaya dengan pengelolaan dana yang dilakukan.



Lebih penting lagi, Nasabah ingin BMT NU lebih aktif dalam memberikan dukungan kepada usaha kecil. Dengan memberikan perhatian lebih pada pengembangan usaha mikro dan kecil, BMT NU dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan ekonomi lokal dan pemberdayaan masyarakat. Diharapkan dengan demikian, BMT NU bisa menjadi mitra yang handal bagi para pelaku usaha di daerah ini.

## **2. Peran *Account Officer* dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan, berikut adalah penjelasan dari Bapak Rofiqi, kepala cabang Kalisat Jember:

“yang pertama bagian *Account Officer* melakukan pengecekan data di IT untuk setiap hari nya terhadap nasabah yang memiliki tunggakan baik yang sudah jatuh tempo maupun yang memiliki jadwal angsuran hari ini itu siapa saja, itu dilakukan pengecekan setiap harinya oleh bagian *Account Officer*. Terus yang kedua *Account officer* setelah melakukan pengecekan dari data itu melakukan sebuah kunjungan yang mana dalam rangka meningkatkan rasa emosional kita, rasa emosional nasabah terhadap kita pengelola BMT NU dan juga terhadap BMT NU cabang Kalisat. Jadi kalau sudah rasa emosional nya menyatu dengan BMT NU otomatis yang bersangkutan atau bisa di sebut Mitra akan secara tidak langsung memiliki rasa tidak enak ketika sudah memiliki tanggungan. Jadi dari kedua cara tersebut itu sama sama dilakukan.”<sup>59</sup>

Dari yang dikatakan oleh kepala cabang diatas dapat disimpulkan bahwa sanya, setiap hari bagian *Account Officer* (AO) memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengecekan data di sistem IT. Teknologi informasi

<sup>59</sup> Rofiki, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengelola data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan

Tujuan dari pengecekan tersebut adalah untuk mengidentifikasi nasabah yang Memiliki tunggakan atau hutang yang sudah jatuh tempo dan Memiliki jadwal pembayaran angsuran pada hari tersebut. Proses pengecekan ini dilakukan setiap hari tanpa terkecuali, untuk memastikan bahwa AO selalu mengetahui kondisi pembayaran dari semua nasabah.

Setelah melakukan pengecekan data, *Account Officer* kemudian melakukan kunjungan langsung ke nasabah. Kunjungan ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan hubungan emosional antara nasabah dan BMT NU. Membuat nasabah merasa lebih terikat dan peduli terhadap BMT NU, sehingga mereka merasa tidak enak hati jika memiliki tunggakan. Dengan menjalin hubungan emosional yang baik, diharapkan nasabah akan lebih berkomitmen untuk memenuhi kewajibannya membayar angsuran tepat waktu.

Selanjutnya hasil wawancara Kepala Cabang BMT NU Cabang Kalisat:

“tentunya pertahunnya mengalami naik turun buktinya diakhir tahun 2023, untuk pembiayaan bermasalah kita berada di angka 9% dan di awal tahun 2024 mengalami peningkatan berada di angka 10%. Namun pada bulan November account officer berhasil

menurunkan jumlah nasabah pembiayaan bermasalah yaitu di angka 7%”<sup>60</sup>

Dari wawancara di atas bisa diperkirakan, jumlah pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu. Pada akhir tahun 2023, persentase pembiayaan bermasalah berada di angka 9%. Namun, kondisi ini memburuk pada awal tahun 2024 ketika angkanya meningkat menjadi 10%. Meskipun sempat terjadi peningkatan, ada kabar baik pada bulan November, di mana account officer berhasil melakukan langkah-langkah yang efektif untuk menurunkan jumlah nasabah dengan pembiayaan bermasalah, sehingga persentasenya turun menjadi 7%. Ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan untuk menangani pembiayaan bermasalah mulai menunjukkan hasil yang positif.

Wawancara dengan Bapak Ari selaku Account Officer:

“Pemantauan atau pengawasan terhadap nasabah yang mempunyai pembiayaan bermasalah yang pertama yaitu kita liat dari data nya di IT, itu sudah berapa bulan yang bermasalah itu dicari sebabnya apa? Karena beda nasabah beda juga cara menanganinya, kadang ada nasabah yang punya kemauan membayar tapi tidak punya kemampuan untuk membayar dan kadang ada nasabah yang mempunyai kemampuan membayar tapi tidak punya kemauan untuk membayar, kalau semisal nasabah itu bangkrut solusinya apa? RC (Resceduling) RC itu penghapusan jasa, artinya yang penting modal nya balik meskipun jasanya kita sudah tidak mau di bayar gak papa (itu khusus nasabah bangkrut). Adapun nasabah yang meninggal, untuk solusinya itu WO (wrait off) WO itu di lunasi oleh pihak kantor, dalam catatan nasabah tersebut setiap bulan nya rutin dalam membayar. terus mengenai nasabah yang tidak rutin dalam membayar setiap bulan nya itu tidak bisa di WO (tetap menjadi tanggungan) maka tanggungan nya tersebut di alihkan ke ahli waris nya (kalau masih ada istri nya/suami nya, kalau istri/suami nya sudah tidak ada yaitu pindah ke anak nya).

<sup>60</sup> Rofiki, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

Jika anaknya tidak mau untuk bertanggung jawab maka dilakukan pengamanan barang, pengamanan barang tersebut bisa dari barang jaminan ataupun barang non jaminan, dalam arti kata barang tersebut disita.”<sup>61</sup>

Penulis menyimpulkan bahwa, dalam pengawasan nasabah yang memiliki masalah pembiayaan adalah memeriksa data mereka di sistem IT. Dari data tersebut, kita bisa melihat sudah berapa lama nasabah mengalami masalah pembayaran dan mencari tahu apa penyebabnya. Setiap nasabah memiliki masalah yang berbeda, sehingga cara penanganannya pun harus disesuaikan. Kategori Nasabah Berdasarkan Kemampuan dan Kemauan Membayar, Nasabah dengan Kemauan Tapi Tidak Mampu Membayar: Ada nasabah yang ingin membayar tetapi tidak memiliki kemampuan finansial untuk melakukannya ada juga Nasabah dengan Kemampuan Tapi Tidak Mau Membayar: Ada juga nasabah yang mampu membayar tetapi tidak memiliki kemauan untuk melunasi hutangnya.

Solusi untuk nasabah bangkrut, Jika nasabah mengalami kebangkrutan, solusi yang diambil adalah *Rescheduling* (RC), yaitu penghapusan bunga atau jasa. Tujuannya adalah untuk mengembalikan modal pokok meskipun bunga tidak dibayar. Solusi untuk nasabah meninggal dunia, *Write-Off* : Hutangnya dilunasi oleh pihak kantor, tetapi ini hanya berlaku jika nasabah tersebut rutin membayar setiap bulannya, Jika nasabah tidak rutin membayar, tanggung jawab hutangnya dialihkan ke ahli waris, seperti istri/suami atau anak. Jika ahli waris tidak mau bertanggung jawab, maka dilakukan penyitaan barang. Barang yang disita

<sup>61</sup> Ari, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

bisa berupa barang yang sebelumnya dijaminkan atau barang lain yang dimiliki nasabah.

Kata Bapak Ari selaku Account Officer mengenai nasabah yang kesulitan membayar:

"adapun hasilnya biasanya mencakup langkah-langkah dalam menangani nasabah yang menunjukkan tanda-tanda kesulitan pembayaran diantaranya identifikasi dan komunikasi, evaluasi keuangan, penawaran solusi, pendampingan account officer untuk memberikan dukungan, monitoring, dan semua tindakan dan solusi di dokumentasikan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas."

Penjelasan dari hasil wawancara diatas ialah hasil dari proses tersebut biasanya melibatkan beberapa langkah penting dalam menangani nasabah yang menunjukkan tanda-tanda kesulitan dalam melakukan pembayaran. Pertama, diperlukan identifikasi dan komunikasi dengan nasabah untuk memahami situasi mereka. Setelah itu, dilakukan evaluasi terhadap kondisi keuangan nasabah untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang masalah yang dihadapi.

Selanjutnya, pihak lembaga keuangan akan menawarkan berbagai solusi yang mungkin sesuai untuk membantu nasabah mengatasi kesulitan mereka. Dalam proses ini, account officer akan mendampingi nasabah, memberikan dukungan dan bimbingan yang diperlukan. Monitoring secara berkala juga dilakukan untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan bantuan yang tepat dan mengikuti solusi yang telah disepakati. Monitoring di definisikan sebagai pengumpulan dan analisis dan informasi secara sistematis terhadap kemajuan pelaksanaan program.

Setelah itu, penting untuk mendokumentasikan semua tindakan dan solusi yang diambil. Dokumentasi ini bertujuan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan kasus nasabah, sehingga semua pihak dapat melihat langkah-langkah yang telah diambil dan hasil yang dicapai. Dengan pendekatan yang sistematis ini, diharapkan nasabah dapat kembali pada jalur keuangan yang sehat.

Wawancara menurut nasabah Ibu Erni:

"saya mengalami penurunan penghasilan karena usaha saya di pasar sedang sepi. Pendapatan harian yang biasanya cukup untuk membayar angsuran sekarang hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari."<sup>62</sup>

Selanjutnya wawancara menurut nasabah Ibu Juhairiyah:

"saya memiliki beberapa hutang lain yang juga harus dibayar setiap bulan. Prioritas saya menjadi terbagi, sehingga angsuran ini seringkali terlambat."<sup>63</sup>

Selanjutnya wawancara kepada Bapak Rosi:

"saya baru saja kehilangan pekerjaan karena perusahaan tempat saya bekerja melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) massal. Saat ini, saya sedang mencari pekerjaan baru."<sup>64</sup>

Penjelasan diatas bahwa kendala utama yang dihadapi nasabah dalam membayar angsuran tepat waktu bervariasi, termasuk penurunan penghasilan, pengeluaran tak terduga, kehilangan pekerjaan, hutang lain yang menumpuk, dan kesulitan dalam mengelola anggaran. Angsuran adalah pembayaran atau pelunasan secara bertahap atau berkala atas uang, barang atau jasa.

<sup>62</sup> Erni, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

<sup>63</sup> Juhairiyah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

<sup>64</sup> Rosi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

Oleh karena itu, Solusi yang diusulkan oleh BMT pun harus disesuaikan dengan kondisi spesifik masing-masing nasabah untuk membantu mereka menyelesaikan pembiayaannya.

Wawancara kepada Bapak Husen selaku Non-Nasabah:

"alasan saya mungkin tidak bergabung dengan BMT NU bisa jadi karena saya sendiri kurang tau informasi tentang BMT NU dan mungkin ada kekhawatiran terkait dengan aspek syariah yang belum sepenuhnya dipahami."<sup>65</sup>

Dapat dilihat dari wawancara di atas salah satu alasan mengapa masyarakat mungkin tidak bergabung dengan BMT NU adalah karena mereka merasa kurang memiliki informasi yang cukup mengenai lembaga tersebut. Masyarakat juga belum memahami sepenuhnya bagaimana sistem dan operasional BMT NU bekerja. Operasional adalah serangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan untuk menjalankan bisnis secara keseluruhan. Kegiatan operasional Perusahaan mencakup produksi, distribusi, pemasaran dan layanan pelanggan.

Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut BMT NU harus lebih banyak lagi untuk terjun langsung ke masyarakat guna memberikan informasi atau memberikan pemahaman yang lebih luas terkait produk-produk yang ada di BMT NU. Selain itu, ada juga kekhawatiran yang muncul terkait dengan aspek syariah yang diterapkan di dalamnya.

---

<sup>65</sup> Husen, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

Wawancara kepada Ibu Haniah selaku Non Nasabah mengatakan

bahwa:

"meningkatkan daya tariknya bagi calon nasabah bisa dengan cara, mempromosikan atau mengenalkan tentang keunggulan BMT NU dan memberikan pelayanan terbaik kepada calon nasabah tersebut."<sup>66</sup>

Selanjutnya juga kata Bapak Sahrul:

"saya tidak memiliki pandangan atau kekhawatiran pribadi. Namun, secara umum, orang mungkin memiliki kekhawatiran tentang pengelolaan dana di BMT NU, apakah prinsip syariah benar-benar diterapkan secara konsisten, serta sejauh mana layanan mereka dapat menjangkau dan memberdayakan masyarakat yang membutuhkan, terutama di daerah terpencil. Ada juga harapan agar BMT NU lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi keuangan."<sup>67</sup>

Penjelasan dari hasil wawancara tersebut nasabah pribadi tidak memiliki pandangan atau kekhawatiran tertentu. Namun, secara umum, banyak orang mungkin memiliki beberapa kekhawatiran terkait dengan transparansi dalam pengelolaan dana di BMT NU. Mereka mungkin bertanya-tanya apakah prinsip-prinsip syariah benar-benar diterapkan secara konsisten dalam setiap aspek operasional lembaga ini.

Selain itu, ada juga pertanyaan mengenai sejauh mana layanan yang diberikan oleh BMT NU dapat menjangkau dan memberdayakan masyarakat yang membutuhkan, terutama di daerah-daerah terpencil yang sering kali terabaikan. Banyak orang berharap agar BMT NU dapat lebih memperluas jangkauannya dan memberikan dukungan nyata bagi komunitas yang kurang terlayani.

<sup>66</sup> Haniah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.

<sup>67</sup> May, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Maret 2024.



Tidak kalah penting, ada harapan agar BMT NU lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi keuangan. Dengan kemajuan teknologi yang pesat, diharapkan BMT NU dapat memanfaatkan berbagai inovasi untuk meningkatkan layanan dan aksesibilitas bagi nasabahnya. Hal ini diharapkan dapat membantu menciptakan sistem keuangan yang lebih inklusif dan efisien, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

### **C. Pembahasan Temuan**

#### **1. Efektivitas peran *Account Officer* dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?**

Peran mereka dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember cukup efektif. AO menilai bahwa beberapa faktor utama berkontribusi terhadap efektivitas ini:

- a. Strategi Penagihan: Istilah tagihan dimaksudkan dengan klaim perusahaan atas uang, barang-barang atau jasa terhadap pihak lain. Dalam akuntansi pengertian tagihan biasanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Tagihan bisa timbul dari berbagai macam sumber, tetapi jumlah yang terbesar biasanya timbul dari penjualan barang atau jasa. Adapun pengertian penagihan adalah memberikan informasi dan mengingatkan pihak debitur (nasabah) bahwa memiliki kewajiban untuk membayarkan utangnya kepada pihak kreditur (Bank).

Penagihan merupakan bagian dari perbankan yang mengurus atau menangani suatu pembiayaan atau kredit bermasalah, mulai dari kredit yang tergolong tidak lancar sampai kredit tersebut dikategorikan lancar.<sup>68</sup>

*Account Officer* menggunakan berbagai metode penagihan yang disesuaikan dengan karakteristik nasabah. Metode ini termasuk kunjungan lapangan, panggilan telepon, dan pengiriman surat resmi. Strategi ini membantu dalam meningkatkan tingkat pengembalian dan menurunkan risiko pembiayaan bermasalah.

- b. Koordinasi dengan Ketua Cabang: Koordinasi merupakan penyatuan kegiatan, pengarahan yang dilakukan oleh atas terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Selanjutnya atasan mengkoordinasi semua pegawai yang ada di bawah tanggung jawabnya secara langsung.<sup>69</sup>

*Account Officer* bekerja sama erat dengan ketua cabang dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah. Ketua cabang memberikan data yang relevan dan dukungan yang dibutuhkan, sehingga *Account Officer* dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menagih nasabah.

- c. Penggunaan Teknologi: Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengelola data, termasuk memproses,

<sup>68</sup> Tatyana, Haryanto. Valiant Zhafran Rustandiputra, "Peran Manajemen Collection Dalam Bentuk Upaya Penagihan Kredit Pada Bank BNI (Persero) TBK KCU BSD", Jurnal Manajemen Organisasi dan Bisnis, 2023, Vol. 12, No. 01, 3.

<sup>69</sup> Kaja "Koordinasi Kerja Pimpinan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika", Jurnal Fokus 2014, Vol. 12, No. 2, 1.

mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat di sebar dan di akses secara global.<sup>70</sup> Sistem IT di BMT NU Cabang Kalisat sangat membantu AO dalam memantau jatuh tempo pembayaran dan mengelola data nasabah.

- d. **Monitoring Berkala:** Monitoring di definisikan sebagai pengumpulan dan analisis dan informasi secara sistematis terhadap kemajuan pelaksanaan program. Kegiatan ini dilakukan keperluan peningkatan efisiensi dan efektivitas program maupun organisasi. Monitoring harus didasarkan pada rangkaian target dan aktivitas yang di rencanakan selama fase perencanaan kerja secara keseluruhan.

Perencanaan monitoring akan membantu menjaga program agar berada pada jalurnya yang benar, dan dapat mengerahkan tim manajemen mengetahui bilamana program mengalami kesalahan. Jika kegiatan monitoring di lakukan secara tepat maka akan menjadi alat

---

<sup>70</sup> Rahmat Sulaiman Naibaho “Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan” Jurnal Warta Edisi, Vol. 52, No 1, 2, 2017.

yang sangat berharga untuk menciptakan manajemen yang baik, dan juga menyediakan data yang berguna bagi proses evaluasi.<sup>71</sup>

- e. Pengamanan Aset: Aset adalah sumber daya yang dimiliki atau dikendalikan oleh perusahaan sebagai akibat dari peristiwa masa lalu dan darimana beberapa manfaat ekonomi masa depan dapat diharapkan mengalir ke perusahaan.<sup>72</sup>

pengamanan aset dapat diartikan sebagai upaya untuk melindungi aset *berharga* bank dengan menggunakan berbagai strategi, seperti: manajemen risiko, pencegahan kejahatan, asuransi. Selain itu pengamanan aset juga dapat diartikan sebagai proses untuk mengidentifikasi nilai aset, menilai risiko terkait, dan menerapkan langkah-langkah untuk mengurangi risiko tersebut.

- f. Peningkatan Tahunan: Peningkatan mengandung arti menaikkan. Menaikkan dalam artian bahwa segala sesuatu usaha untuk mengangkat sesuatu hal dari yang semula memiliki posisi yang rendah menjadi posisi yang lebih tinggi. Peningkatan juga bisa dikatakan sebuah cara atau usaha untuk mendapatkan kembali keterampilan atau kemampuan menjadi lebih baik.<sup>73</sup>

*Account Officer* mencatat adanya peningkatan dalam efektivitas pengelolaan risiko pembiayaan dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat dari

<sup>71</sup> M. Lutfi Mustofa “*Monitoring dan Evaluasi*” (Malang: UIN Malang. ac.id, 2012), 12.

<sup>72</sup> Ahmad Iqbal Tanjung “*Strategi Manajemen Aset dan Liabilitas Dalam Perbankan Syariah*” *Jurnal At-Tijarah*, Vol. 2, No. 2, 2016, 3.

<sup>73</sup> Yandry Pagappong, “*Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Jalan Ilir Samarinda Seberang*” 2015, 3.

menurunnya jumlah pembiayaan bermasalah dan meningkatnya tingkat pengembalian.

## **2. Peran *Account Officer* dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember**

Dalam konteks ini, penanganan atau restrukturisasi pembiayaan adalah istilah teknis yang digunakan dalam dunia perbankan atau lembaga keuangan lainnya. Istilah ini merujuk pada upaya dan langkah-langkah yang diambil oleh BMT untuk mengatasi masalah pembiayaan yang mereka hadapi.

Dalam menangani pembiayaan yang bermasalah, tentu ada ketentuan-ketentuan dari Fatwa DSN-MUI yang berkaitan dengan penyelesaian piutang. Restrukturisasi adalah salah satu metode penyelesaian yang sesuai dengan prinsip syariah untuk menyelesaikan utang atau kewajiban dari pembiayaan yang bermasalah. Penyelesaian yang berdasarkan prinsip syariah dapat dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:

- a. *Rescheduling* (penjadwalan kembali) adalah perubahan jadwal atau waktu yang terkait dengan penanganan pembiayaan yang bermasalah. Pembiayaan yang dapat memperoleh fasilitas ini adalah yang dimiliki melalui penyewa melalui potensi pemulihan berkualitas dan menunjukkan niat baik. Dalam proses penjadwalan ulang, jumlah tunggakan pokok dan bunga akan dijumlahkan (dikapitalisasi) dan

kemudian dijadwalkan kembali untuk pembayaran sebagai bagian dari perjanjian penjadwalan ulang yang terpisah.<sup>74</sup>

Berikut adalah beberapa jenis rescheduling yang ada:

- 1) Perpanjangan waktu untuk melunasi utang.
- 2) Perpanjangan waktu untuk melunasi tunggakan bunga.
- 3) Memperpanjang waktu untuk melunasi utang pokok dan angsuran yang tertunda sesuai dengan arus kas yang ada.
- 4) Memperpanjang waktu pelunasan utang pokok dan/atau angsuran yang tertunda, serta mengubah jumlah angsuran.
- 5) Memperpanjang waktu untuk menyelesaikan utang pokok, angsuran yang tertunda, dan bunga pinjaman sesuai dengan arus kas.
- 6) Menggeser atau memperpanjang masa tenggang (grace period) dan melakukan perubahan pada rencana pelunasan.

Syarat rescheduling mencakup perbaikan dalam ketentuan pinjaman yang khusus terkait dengan rencana pelunasan dan masa periode. Hanya debitur yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat memperoleh fasilitas rescheduling, di antaranya sebagai berikut:

- 1) Bisnis debitur memiliki kemungkinan untuk bangkit kembali.
- 2) Debitur menunjukkan niat baik dengan keinginan untuk melakukan pembayaran dan keyakinan bahwa mereka tetap berkomitmen untuk menjalankan usaha mereka.

<sup>74</sup> Andrianto, *Manajemen Bank* (Jakarta: CV.Penerbit Qiara Media, 2019), 119.

- 3) Jaminan sehinggadimiliki oleh bank menepati persyaratan hukum yang cukup.

Dengan demikian, alasan untuk melakukan rescheduling diantaranya;

- 1) Cuma mengalami kendala likuiditas sesaat.
- 2) Pelanggan bersikap kerjasama dan menunjukkan itikad bermanfaat.
- 3) Fasilitas penghasilan belum tersedia.
- 4) Memiliki dana yang mencukupi.
- 5) Perluasan periode saat bukan melampaui batas yang diperlukan untuk aspek teknis atau ekonomi sarana produksi.

Dalam proses rescheduling, tunggakan pokok dan bunga akan dijumlahkan (dikapitalisasi) dan kemudian dijadwalkan ulang untuk pembayaran, sehingga dibuat perjanjian rescheduling yang terpisah.

- b. *Reconditioning* (penyesuaian persyaratan) merujuk pada perubahan sebagian atau seluruh ketentuan kredit yang berkaitan dengan penjadwalan pembayaran, durasi, dan ketentuan lainnya, selama batas maksimum saldo kredit tetap tidak berubah. Dalam proses ini, debitur yang bersikap jujur, terbuka, dan kooperatif serta memiliki usaha yang masih memiliki potensi untuk menguntungkan, meskipun sedang mengalami masalah keuangan, dapat diberikan kelonggaran berupa penghapusan sebagian bunga yang tertunggak.<sup>75</sup>

<sup>75</sup> Andrianto, *Manajemen Bank* (Jakarta: CV.Penerbit Qiara Media, 2019), 120.

Berikut adalah berbagai jenis reconditioning:

- 1) Penyesuaian tingkat bunga.
- 2) Modifikasi metode penghitungan bunga.
- 3) Pemberian kelonggaran atas tunggakan bunga.
- 4) Penghapusan denda (jika ada).
- 5) Penghapusan denda (jika ada).
- 6) Penyesuaian struktur permodalan perusahaan klien.
- 7) Penambahan jaminan.
- 8) Perubahan status hukum dari CV menjadi PT, yang dapat meningkatkan modal efektif yang disetorkan.
- 9) Penyesuaian ketentuan mengenai disposisi kredit.

Adapun ketentuan Reconditioning, Syarat reconditioning mencakup perubahan sebagian atau seluruh ketentuan kredit yang mencakup penyesuaian jadwal pembayaran, durasi, dan ketentuan lain, selama tidak mengubah batas maksimum kredit. Dalam proses penyesuaian ini, peminjam dengan tulus, jelas, dan kerjasama, juga memiliki usaha yang selalu berpotensi menguntungkan meskipun mengalami kesulitan keuangan, dapat diberikan keringanan berupa pembebasan sebagian dari bunga tertunggak atau penghentian perhitungan bunga.

- c. *Restructuring* (Pendataan kembali) adalah upaya untuk menyelesaikan pembiayaan yang mengatasi masalah dalam pembiayaan dapat



dilakukan dengan mengubah syarat-syarat yang ada, yang dapat dilakukan melalui beberapa modifikasi, yaitu:

- 1) Penyesuaian modal sarana finansial
- 2) Perubahan jenis kontrak finansial.
- 3) Surat berharga syariah berjangka menengah adalah surat bukti investasi yang mengikuti prinsip syariah. Surat ini umumnya diperdagangkan di pasar uang atau pasar modal dengan periode waktu antara tiga hingga lima tahun, dan menggunakan akad mudharabah atau musyarakah.
- 4) Mengubah pembiayaan menjadi Penyertaan Modal Sementara pada perusahaan nasabah berarti melakukan investasi melalui pembelian saham atau mengonversi pembiayaan menjadi saham dalam perusahaan tersebut.

d. Pengakhiran melalui agunan adalah cara untuk menyelesaikan pembiayaan yang bermasalah dengan menjual barang-barang yang dijadikan jaminan untuk melunasi utang.

Jaminan atau agunan merupakan aset atau barang berharga yang diserahkan oleh penerima pinjaman (debitur) kepada pemberi pinjaman (kreditur). Aset ini diberikan sebagai jaminan untuk melindungi kreditur jika debitur gagal dalam menyerahkan Kembali pinjaman atau memenuhi kewajibannya.

Penyelesaian melalui jaminan dilakukan ketika pembiayaan tidak dapat diperbaiki lagi atau ketika nasabah dianggap tidak memiliki

prospek untuk dikembangkan. Dalam perbankan syariah, jaminan atau agunan berfungsi sebagai syarat untuk mengurangi risiko bank saat menyalurkan pembiayaan.

- e. *Write Off*, atau penghapusan buku dan penghapusan tagih, adalah langkah untuk menghapus pembiayaan yang macet dan tidak bisa ditagih dari neraca serta catatan dalam buku rekening administratif. Penghapusan pembiayaan yang bermasalah dicatat pada akun penyisihan untuk penghapusan aset produktif. Meskipun pembiayaan tersebut telah dihapus dari catatan, ini hanya bersifat administratif, dan proses penagihan terhadap debitur tetap dilanjutkan.<sup>76</sup>

Penghapusan pembiayaan yang mengalami masalah dicatat dalam akun penyisihan penghapusan aset produktif. Walaupun pembiayaan tersebut sudah dihapus dari catatan, hal ini hanya bersifat administratif, dan upaya penagihan terhadap debitur akan terus dilakukan Umum, terutama di Bab VII, pasal 69 hingga 71.

Penghapusan buku hanya dapat dilakukan setelah bank melakukan berbagai upaya untuk memulihkan aktiva produktif yang telah disalurkan. Usaha tersebut dapat meliputi pendekatan kepada debitur, restrukturisasi pembiayaan, meminta pembayaran dari pihak yang memberikan jaminan atas aktiva produktif, serta menyelesaikan pembiayaan dengan mengambil agunan. Bank diwajibkan untuk mendokumentasikan semua upaya yang dilakukan beserta alasan yang

<sup>76</sup> Aye Sudarto, "Penyelesaian pembiayaan bermasalah pada lembaga keuangan syariah studi bmt al hasanah lampung timur", Jurnal Islamic Banking, Vol. 5 No. 2, Edisi Februari 2020 Hal.105-106.

mendasarinya dalam pelaksanaan program hapus buku dan hapus tagih. Di samping itu, bank juga harus mengelola data dan informasi mengenai aktiva produktif yang telah dihapus dari catatan. Semua langkah ini dilakukan untuk menciptakan tata kelola perusahaan yang baik dan meminimalkan risiko moral hazard.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Peran *Account Officer* saat mengelola risiko pembiayaan bermasalah oleh BMT NU Cabang Kalisat Jember sangat efektif. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas ini meliputi penggunaan berbagai strategi penagihan, rutin melakukan kunjungan lapangan, koordinasi erat dengan ketua cabang, pemanfaatan teknologi IT, dukungan manajemen yang memadai, penyelesaian kasus melalui kerja sama, peningkatan efektivitas tahunan, serta solusi fleksibel untuk mengatasi tantangan. AO juga merekomendasikan peningkatan sistem teknologi dan pelatihan berkelanjutan untuk mempertahankan efektivitas.
2. Peran *Account Officer* di BMT NU Cabang Kalisat Jember dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah sangat efektif. Faktor-faktor utama yang mendukung efektivitas ini meliputi penggunaan strategi penagihan yang beragam, frekuensi kunjungan yang tinggi, koordinasi erat dengan ketua cabang, penggunaan teknologi IT, dukungan manajemen, dan penyelesaian kasus secara kolaboratif. AO juga mencatat peningkatan tahunan dalam efektivitas pengelolaan risiko pembiayaan dan memberikan solusi fleksibel untuk tantangan yang dihadapi. Dalam menangani pembiayaan yang bermasalah, BMT NU menerapkan restrukturisasi pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah yang meliputi penjadwalan ulang, persyaratan baru, pendataan kembali, penyelesaian melalui jaminan,

dan penghapusan buku/tagih. Pendekatan ini membantu mengatasi permasalahan pembiayaan dan mendukung penyelesaian utang nasabah secara optimal.

## B. Saran

Menurut temuan kajian serta sudah diperoleh pengarang menyediakan beberapa pendapat ialah:

1. BMT NU Cabang Kalisat harus Sediakan pelatihan berkala bagi *Account Officer* untuk meningkatkan keterampilan dalam manajemen risiko dan strategi penagihan, Kembangkan solusi pembayaran yang lebih fleksibel dan kreatif untuk membantu nasabah melunasi kewajibannya, Lakukan evaluasi kinerja *Account Officer* secara berkala dan berikan umpan balik konstruktif untuk perbaikan yang berkelanjutan.
2. Untuk penelusur selanjutnya, hasil ini dapat digunakan sebagai salah satu rujukan dan sumber data terkait dengan risiko pembiayaan bermasalah dengan melakukan pengembangan hasil dari penelitian ini dengan menggunakan judul yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainul. *Dasar Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabet, 2006.
- Farida Hersa Qoriani, Denis Oktaviana, Diana, Fina Diantasari, “Analisis Penanganan Risiko Kredit Macet Di PT. BPR Anugerahdharma Yuwana Jember,” *Gudang Jurnal Multi disiplin Ilmu*, Vol 2: No.2 (Februari 2024).
- Haryanto. Tatyana, Valiant Zhafran Rustandiputra, “*Peran Manajemen Collection Dalam Bentuk Upaya Penagihan Kredit Pada Bank BNI (Persero) TBK KCU BSD*”, *Jurnal Manajemen Organisasi dan Bisnis*, Vol. 12, No. 01, (2023).
- Hidayatullah M.F., Annisa Nur ‘aini Widya Sari, Aisyah Assahidiqiyah, “*Analisis Risiko Dan Pengelolaan Risiko Pembiayaan Multi Jasa Barokah Menggunakan Akad Ba’I Al Wafa di KPPS BMT UGT Nusantara Capem Jember Kota*,” *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat* vol 2:No 1 (Januari 2024).
- Inayah, Nurul, Rafika Hayati Dalimunthe. “*Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan*”, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 2 No. 1, (2022).
- Iqbal Ahmad Tanjung “*Strategi Manajemen Aset dan Liabilitas Dalam Perbankan Syariah*” *Jurnal At-Tijarah*, Vol. 2, No. 2, (2016).
- Indah Siti Purwaning Yuwana, Alfi Rizka Maulidah, Adilah Alyah, “*Sistem Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah Di Bank Syariah Indonesia KCP Banyuwangi S.Parman*”, *Journal of Multidisciplinary Research*, Vol. 1, No. 1, (2024).
- Kamila, Siti, Riskotul. “*Peran account Officer Dalam Menangani Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada Masa Pandemi Covid 19 Di BMT Masalah Lil Ummah Sukowono Jember*” (Skripsi, IAIN Jember, 2021).
- Kaja “*Koordinasi Kerja Pimpinan Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika*”, *Jurnal Fokus*, Vol. 12, No. 2, (2014).
- Lantaeda, Syaron Brigitte. “*Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon*” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 04, No. 048 (2017).
- Lutfi. M Mustofa. *Monitoring dan Evaluasi*. (Malang: UIN Malang. ac.id, 2012),

- Muhlisin, Sofian, Putri, Rizkyah et.al., "*Peran dan Strategi Account officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor*", Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 4, No. 2 (2023).
- M.F. Hidayatullah, "*Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*", Vol.12, No. 1 Oktober 2014.
- M.F. Hidayatullah, Ahamaddiono, Ayu Indahwati, Nurul Setianingrum "*Strategi Pemasaran Produk MitraGuna di Bank Syariah Indonesia*," Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis Syariah, Vol. 6, No. 2, 2024.
- Moleong, J Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Nasution, Abdul, Fatah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative, 2023.
- Noor, Chairil M. *Panduan Account Officer Bank Handal Dan Tangguh*, Bandung: Quantum Expert, 2015.
- Nurazizah, Wanda. "*Strategi Account Officer Mikro dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat*", (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), 2019.
- Pagappong Yandry, "*Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Jalan Ilir Samarinda Seberang*" (2015).
- Purwanti, Dian. *Efektivitas Perubahan Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru. Sumatera Barat: CV Azka Pustaka*, 2022.
- Riskiyah, Putri et.al., "*Peran dan Strategi Account Officer Dalam Menimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor*", Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 4 No 2, (2023).
- Sahara, Gina et.al., "*Pengaruh Audit Internal dan Kompetensi Account Officer terhadap Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BRI Syariah Cabang Suniaraja*", Jurnal Dimamu, Vol. 1 No. 1, (Desember 2022).

- Suparwi, “*Optimalisasi Interpersonal Communication Account Officer dalam Meningkatkan Volume Nasabah pada Perbankan Syariah*” *Journal of Sharia Economic Law*, Vol. 1, No. 1, Maret 2018, 45.
- Sulaiman Rahmat Naibaho “*Peranan dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan*” *Jurnal Warta Edisi*, Vol. 52, No 1, 2, 2017.
- Siahaan, Hinsa. *Manajemen Risiko Pada Perusahaan dan Birokrasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009.
- Setianingrum Nurul, Nur Hidayat, Dina Sabriatus Sholehah, “*Skema Dana Non Halal Dalam Penetapan Denda Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Muamalat*”, *Journal Of Economics and Accounting*, Vol 2, No 2022,
- Saputra, Wahyu. “*Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Produk Ijarah Multijasa (Studi Kasus PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat)*” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro), 2021.
- Sahara, Gina et.al., “*Pengaruh Audit Internal dan Kompetensi Account Officer terhadap Efektivitas Manajemen Risiko Pembiayaan di BRI Syariah Cabang Suniaraja*”, *Jurnal Dimamu*, Vol. 1 No. 1, (Desember 2022).
- Sholehah, Anniassaus.” *Strategi Account Officer Dalam Mengantisipasi Pembiayaan Bermasalah Atas Perubahan Sistem Pembayaran Gaji PNS Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember*”, (Skripsi IAIN Jember), 2020.
- Siagian, P Sondang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Suraswati, Dwi, Ardiansyah Putra Hrp. “*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*”. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020.
- Sudarto, Aye. “*Penyelesaian pembiayaan bermasalah pada lembaga keuangan syariah studi bmt al hasanah lampung timur*”, *Jurnal Islamic banking*, Vol. 5 No. 2, Edisi Februari 2020.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV, 2013.
- Suharto, Babun dkk. *Metode Penelitian Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember.



- Trisiawati, Aprilia. *“Analisis Peranan Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Mikro iB di BRI Syariah Kantor Cabang Madiun”*, (Skripsi IAIN Ponorogo), 2019.
- Tohir, Noel, Chabannel. *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013.
- Triyono, Aris, Reni Maralis. *Manajemen Risiko*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Wibowo, Panggih. *“Efektivitas Peran Account Officer Terhadap Kinerja Pembiayaan Musyarakah Pada KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga”*, (Skripsi IAIN Purwokerto), 2020.
- Wahyuningrum Shinta et.al., *“Analisis Peran Account Officer Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS Karisma Cabang Magelang)”*. Jurnal Eksos, Vol. XVIII, No. 2, (Desember 2022).
- Yare, Mince *“Peran Ganda Perempuan Pedagang Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Di Kelurahan Karang Mulia Listrik Samofa Kabupaten Biak Numfor”* Jurnal Komunikasi, Politik&Sosiologi, Vol. 3 No. 2 (2021).
- Yusus, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*.  
*“Strategi Account Officer Mikro dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat”*, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), 2019.

**MATRIK PENELITIAN**

<b>JUDUL</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>SUB VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUMBER DATA</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>FOKUS PENELITIAN</b>
Efektivitas <i>Account Officer</i> Dalam Mengelola Risiko Pembiayaan Bermasalah di KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember	Efektivitas <i>Account Officer</i> Dalam Mengelola Risiko Pembiayaan Bermasalah	1. Efektivitas 2. Peran <i>Account Officer</i>	1. Pengertian efektivitas 2. Ukuran efektivitas 3. Pendekatan efektivitas 4. Tingkatan mengukur efektivitas  1. Pengertian peran  1. Pengertian <i>Account Officer</i>  1. Pengertian risiko 2. Macam-macam risiko  1. Pengertian pembiayaan bermasalah 2. Landasan hukum pembiayaan 3. Faktor terjadinya pembiayaan bermasalah 4. Penanganan pembiayaan bermasalah	1. Buku 2. Jurnal 3. Informan: Kepala cabang, bagian pembiayaan dan nasabah 4. Dokumentasi	1. <b>Pendekatan dan Jenis Penelitian:</b> Kualitatif Deskriptif 2. <b>Penentuan Subyek Penelitian:</b> Purposive 3. <b>Teknik Pengumpulan Data:</b> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. <b>Analisis Data:</b> a. Kondensasi Data b. Reduksi data c. Penyajian data d. Kesimpulan 5. <b>Keabsahan Data:</b> Triangulasi Sumber	1. Bagaimana efektivitas peran <i>Account Officer</i> dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember? 2. Bagaimana peran <i>Account Officer</i> dapat melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap nasabah yang telah diberikan pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramdani Firdauzi  
NIM : 204105010025  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 01 November 2024

Saya yang menyatakan



Ramdani Firdauzi

**NIM. 204105010025**

### DAFTAR PERTANYAAN

- A. Wawancara kepada kepala cabang BMT NU Cabang Kalisat Jember
1. Bagaimana sejarah profil BMT NU Cabang Kalisat Jember
  2. Apa saja visi misi BMT NU Cabang Kalisat Jember
  3. Bagaimana peran anda terhadap pembiayaan bermasalah
  4. Siapa yang bertanggung jawab atas pembiayaan bermasalah serta yang memutuskan keputusan dalam menyelesaikan masalah tersebut
  5. Sejauh mana efektivitas peran Account Officer dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember
  6. Bagaimana cara Account Officer melakukan pengawasan terhadap nasabah yang kenak pembiayaan bermasalah?
  7. Apa tantangan terbesar yang BMT hadapi dalam mengelola risiko pembiayaan?
  8. Menurut anda Bagaimana kinerja account dari tahun ke tahun dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah
- B. Wawancara kepada *Account Officer* BMT NU Cabang Kalisat Jember
1. Dapatkah Anda menjelaskan peran Anda sebagai *account officer* dalam perusahaan ini?
  2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
  3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
  4. Bagaimana cara anda melakukan pengawasan terhadap nasabah yang kenak pembiayaan bermasalah?
  5. Bagaimana Anda menangani nasabah yang menunjukkan tanda-tanda kesulitan pembayaran?
  6. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam mengelola risiko pembiayaan?
  7. Langkah-langkah apa yang Anda ambil untuk mengatasi tantangan tersebut?
  8. Berapakah jumlah nasabah pembiayaan bermasalah di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
  9. Apa strategi yang Anda gunakan untuk mengurangi risiko pembiayaan bermasalah di masa depan?
- C. Wawancara kepada bagian nasabah
1. Sejak kapan anda menjadi nasabah pembiayaan di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
  2. Kenapa anda tertarik untuk melakukan pembiayaan di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
  3. Bagaimana menurut anda proses pembiayaan di BMT NU Cabang Kalisat Jember?
  4. Bagaimana menurut anda pelayanan yang di berikan pihak BMT NU Cabang Kalisat Jember?
  5. Seberapa sering Anda berkomunikasi dengan account officer Anda?

6. Bagaimana Anda menilai kemampuan account officer dalam menjelaskan risiko yang terkait dengan pembiayaan?
7. Apa saran yang dapat Anda berikan untuk meningkatkan peran account officer dalam mengelola risiko?
8. Menurut Anda, apa kelebihan utama yang dimiliki BMT NU dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya?
9. Apa harapan anda kepada BMT NU Cabang Kalisat Jember?

#### D. Wawancara kepada bagian non nasabah

1. Apakah anda tidak tertarik untuk menjadi nasabah BMT NU Cabang Kalisat Jember?
2. Apa alasan anda tidak bergabung menjadi nasabah BMT NU?
3. Menurut anda, bagaimana BMT NU bisa meningkatkan daya tariknya bagi calon nasabah?
4. Apa yang Anda ketahui tentang peran *account officer* dalam lembaga keuangan?
5. Apakah Anda percaya bahwa *account officer* memiliki peran penting dalam mencegah pembiayaan bermasalah? Mengapa?
6. Menurut Anda, bagaimana seharusnya perusahaan keuangan melatih *account officer* agar lebih efektif dalam pengelolaan risiko?
7. Apakah anda memiliki pandangan atau kekhawatiran tertentu terkait dengan adanya BMT NU?
8. Menurut anda, apa kelebihan utama yang dimiliki BMT NU dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya?

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
 Fax (0331) 427005 e-mail [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-249/Un.22/7 a/PP.00.9/12/2023 13 Desember 2023  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 Pimpinan KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember  
 Jl. Imam Bonjol, Krajan II, Glagahwero, Kecamatan Kalisat, Kabupaten Jember,  
 Jawa Timur 68193

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Ramdani Firdauzi  
 NIM : 204105010025  
 Semester : VII (Tujuh)  
 Jurusan : Ekonomi Islam  
 Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Efektivitas Peran Account Officer Dalam Mengelola Risiko Pembiayaan Bermasalah Di BMT NU Cabang Kalisat Jember Periode Kualitatif di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
 Nurul Widyawati Islami Rahayu



f-

**Alamat Kantor :**

Jalan Imam Bonjol Desa Glagahwero  
Kec. Kalisat Kab. Jember Kode Pos 68193  
HP: 0823 3894 1777 - Telp./Fax : 0328 661654  
Website: www.bmtgapura.com  
e-mail: bmtnu\_kalisat17@yahoo.co.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 2404/C-17/023/KSPPS/BMTNU/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Rofiki, S.E

Jabatan : Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Kalisat Jember

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : RAMDANI FIRDAUZI

NIM : 204105010025

Prodi : Perbankan Syariah

Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melakukan Penelitian Skripsi di BMT NU Jawa Timur Cabang Kalisat Jember, di mulai dari tanggal 11 Maret 2024 dan selesai pada tanggal 12 Juni 2024 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul "EFEKTIVITAS PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENGELOLA RESIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT NU CABANG KALISAT JEMBER".

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Kalisat, 12 Juni 2024  
Kepala Cabang BMT NU Kalisat,



**MOHAMMAD ROFIKI, S.E**

NIP. : 2404.120222.1013

**JURNAL PENELITIAN**  
**LOKASI PENELITIAN KSPPS BMT NU JAWA TIMUR CABANG**  
**KALISAT JEMBER**

No	Hari dan Tanggal	Kegiatan	TTD
1	Senin, 25 Desember 2023	Pernyataan ijin penelitian	
2	Senin, 11 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan kepala cabang BMT NU Cabang Kalisat Jember	
3	Selasa, 19 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan bagian Tabungan BMT NU Cabang Kalisat Jember	
4	Jumaat, 22 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Kalisat Jember	
5	Jumaat, 22 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Kalisat Jember	
6	Jumaat, 22 Maret 2024	Melakukan wawancara dengan nasabah BMT NU Cabang Kalisat Jember	
7	Selasa, 12 Juni 2024	Dokumentasi	
8	Selasa, 12 Juni 2024	Meminta surat selesai penelitian	

Jember, 12 Juni 2024

Kepala Cabang KSPPS BMT NU  
Cabang Kalisat Jember



**MOHAMMAD ROFIKI, S.E.**

NIP. 2404.12022201013



**DOKUMENTASI**

**BMT NU Cabang Kalisat Jember**



**VISI**

Menjadi BMT NU yang amanah, mandiri, berkah dan bermanfaat sehingga unggul dalam layanan maupun kinerja secara berkelanjutan menuju Tahun 2028 dengan 128 kantor cabang dan aset 1,8 Triliun untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota dan umat

**amanah BERMANFAAT**

**9 MISI**

1. Mewujudkan pertumbuhan yang berkesinambungan Menuju terbentuknya 128 kantor cabang dengan aset 1,8 Triliun pada tahun 2028;
2. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan amanah sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai penwujudkan ibadah;
3. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang amanah dan profesional dengan memiliki integritas dan loyalitas;
4. Memperkuat keunggulan pelayanan, kinerja dan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan sesuai management berbasis kehati-hatian;
5. Memperkuat kepedulian anggota serta sinergi ekonomi antar anggota dan umat;
6. Menerapkan dan mengembangkan nilai - nilai syariah sesuai Ahlussunnah wal Jama'ah an nahdliyah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang amanah dan berkah;
7. Mengoptimalkan penghimpunan dan penyaluran infaq, shodaqoh dan waqaf;
8. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada Anggota dan Umat dengan berbasis dana Tamwil dan Masal;
9. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada anggota, umat dan lingkungan sesuai jati diri Nahdliatul Ulama.

**Tagline**

- 1. Amanah Berimanah Berkeadilan
- 2. Amanah Berimanah Berkeadilan
- 3. Amanah Berimanah Berkeadilan
- 4. Amanah Berimanah Berkeadilan
- 5. Amanah Berimanah Berkeadilan



**Kepala Cabang BMT NU**



**Staff Account Officer**



**Staff Tabungan**



**Staff Keuangan/Administrasi**



**Nasabah Ibu Sri**



**Nasabah Bapak Rosi**



**Nasabah Ibu Evi**



**Nasabah Bapak Yanto**



**Non-Nasabah Ibu Veni**



**Non-Nasabah Ibu Haniah**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
 Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Ramdani Firdauzi  
 NIM : 204105010025  
 Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
 Judul : Efektivitas Peran Account Officer Dalam Mengelola Risiko Pembiayaan Bermasalah Di BMT NU Cabang Kalisat Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER

Jember, 31 Oktober 2024  
 Operator DrillBit  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

*Hersa*  
**Dr.Hersa Farida Qoriyani, S.Kom., M.E.I**  
 NIP.198611292018012001



Scanned with CamScanner



## BIODATA PENELITI



### A. Biodata Pribadi

Nama	: Ramdani Firdauzi
NIM	: 204105010025
Tempat, Tanggal Lahir	: Pemekasan, 10 Januari 2001
Alamat	: Jepon, Bindang, Pasean, Pemekasan
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: Ekonomi Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
No. Hp	: 085772648672
Alamat Email	: <a href="mailto:ramdanifirdauzi01@gmail.com">ramdanifirdauzi01@gmail.com</a>

### B. Riwayat Pendidikan

SDN Bindang 01	: 2007-2013
SMP Plus Zainuddin	: 2013-2016
MA Darul Ulum Banyuanyar	: 2016-2019
UIN KH. Achmad Siddiq Jember	: 2020-2024