

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan perbankan syariah di tanah air, khususnya dari sektor pembiayaan di karenakan semakin gencarnya informasi dan edukasi yang diterima oleh masyarakat. Salah satu indikator terakomodirnya keperluan akan informasi dan edukasi mengenai produk-produk pembiayaan perbankan syariah adalah memiliki sumber daya insani memiliki skill dan kompetensi pada sektor pembiayaan ini.¹

Produk di perbankan syariah salah satunya adalah penyaluran dana atau pembiayaan. Menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimaksud dengan : “Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang di persamakan dengan berupa:

1. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.

¹www.academia.edu/8034418/Jurnal diakses pada 02 Nopember 2015

2. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bittamlik*.
3. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah, salam, dan istishna'*.
4. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.
5. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai atau difasilitasi dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.²

Account Officer (AO) merupakan orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank. Karena pentingnya masalah SDM dalam penjualan produk kredit dari perbankan, sehingga bank berusaha sebaik mungkin mencetak para AO, agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, mengingat banyaknya

²Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

hal-hal yang harus dipertimbangkan oleh seorang *Account Officer* dalam mencari nasabah. Adapun tugas-tugas yang biasanya dilakukan sebagai *Account Officer* adalah memasarkan kredit, membuat analisis kredit termasuk analisis keuangan, agar nantinya bisa diperkirakan berapa jumlah kredit yang bisa dicairkan.³

Pada dasarnya seorang *Account Officer* merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, oleh karena itu seorang *Account Officer* harus memiliki kecakapan menjual (*salesmanship*) yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan. Proses awal yang dilakukan seorang *Account Officer* untuk memasarkan produk banknya adalah dengan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak di biayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaan.

Kemudian *Account Officer* akan melakukan kunjungan ke usaha nasabah, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang diperlukan nasabah tersebut sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah pemohon pembiayaan yang diajukan oleh calon

³Learning Centre BCA, *Handout Tugas dan Fungsi Account Officer BCA*, Jakarta: PT. Bank Central Asia, 2009, h. 59

debitur atau debitur pantas untuk dibiayai. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al- Anfaal: 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّخُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونِ أَمَانَاتِكُمْ
وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.(Q.S Al-Anfaal ayat 27).⁴

Banyak sekali dijumpai, nasabah sebetulnya hanya tahu bahwa dia perlu pinjaman, tapi belum jelas berapa dan untuk apa. Di sini diperlukan kinerja seorang *Account Officer* untuk melakukan *probing*, agar kebutuhan pinjaman memang sesuai dengan keperluan nasabah (ada unsur tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat sasaran). *Account Officer* juga sekaligus menjadi konsultan, karena bagi nasabah, tak jarang mereka bisa bercerita, menunjukkan bon-bon, bukti penjualan atau pesanan, tetapi tidak bisa membuat laporan keuangan.⁵ Di samping itu, *Account Officer* merupakan *point of contact*

⁴Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemah*, Bandung : CV. J-ART, 2005, h. 26

⁵Arifin, Zainul, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010, h.103

antara bank dan pihak *customer*. Dimana *Account Officer* harus memelihara hubungan dengan nasabah dan wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus-menerus.⁶

Untuk menjamin peran *Account Officer* dalam menjual kredit, perbankan mengeluarkan peraturan yang dikelola oleh devisi SKHK (Satuan Kerja Hukum dan Kepatuhan) yang mengeluarkan SKSE (Surat Keputusan Surat Edaran) agar proses pemberian kredit sesuai dengan prosedur berdasarkan landasan yang kokoh tersebut, perbankan terus menciptakan lebih banyak nilai bagi nasabah khususnya dalam penyaluran kredit modal kerja berupa kredit lokal untuk membantu parapengusaha dalam mengembangkan usahanya. Hal ini merupakan tantangan bagi bank dalam rangka menyalurkan kredit kepada debitur dan bersaing dengan bank-bank lainnya serta dalam rangka mengkampanyekan penyaluran kredit yang

⁶Rivai, H. Veithzal, *Credit Manajemen Handbook, Teori, Konsep, Prosedur, dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir, dan Nasabah*, PT. Raja Grafindo Persada, 2006, h. 293

memungkinkan tingkat pengembalian yang tinggi dan resiko kredit macet yang kecil.⁷

Dengan adanya *Account Officer* yang berkualitas hal ini akan memberikan dampak positif terhadap perbankan. Begitupun sebaliknya, jika perbankan memiliki *Account Officer* yang kualitasnya dibawah standar akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi perbankan tersebut. Pada BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan analisis kredit dilakukan oleh *Account Officer*, yaitu officer yang menangani *account* (debitur) sehari-hari. Karena itu adalah mutlak bagi seorang *Account Officer* untuk menguasai teknik-teknik analisa kredit agar dapat memberikan rekomendasi kredit yang tepat.

Seiring dengan perkembangannya yang pesat tidak bisa dipungkiri bank selalu berhadapan dengan berbagai jenis risiko dengan tingkat kompleksitas yang beragam. Salah satu risiko tersebut adalah risiko pembiayaan bermasalah. Seperti halnya di dalam perbankan konvensional, pembiayaan bermasalah juga

⁷Raharjaputra, Hendra S, *Manajemen Keuangan dan Akuntansi untuk Eksekutif Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat, 2009, h. 237

kemungkinan terjadi di perbankan syariah, mengingat fungsi dan perannya yang tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Pembiayaan bermasalah muncul sebagai akibat adanya risiko yang selalu melekat pada hampir keseluruhan aktivitas perbankan. Risiko dalam konteks perbankan ini dapat diartikan sebagai kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan, dimana risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan.⁸

Melihat kenyataan tersebut PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan sebagai lembaga keuangan syariah yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat guna memenuhi kebutuhan dana bagi yang membutuhkan, baik untuk kegiatan produktif maupun konsumtif, untuk mendukung terlaksananya visi dan misi tersebut maka dibuatlah produk-produk perbankan syariah yang dapat menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkan pembiayaan (*financing*) kemasyarakatan antara lain

⁸Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam: Aplikasi Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2006, h.255

tabungan, deposito, giro dan pembiayaan.⁹ Pembiayaan bagi hasil beresiko untung dan rugi di tanggung bersama maka dituntut dari pejabat bank yang disebut *Account Officer* dan komite pembiayaan lebih selektif dan hati-hati dalam menganalisa suatu proyek atau usaha yang diajukan sebelum memberikan keputusan diterima suatu usulan tersebut. Selain itu diperlukan keahlian seorang *Account Officer* untuk melakukan *probing*, agar kebutuhan penjamin memang sesuai dengan keperluan nasabah (ada unsur tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat sasaran).

PT. BPRS Gala Mitra Abadi selaku bank pembiayaan syariah yang berfungsi sebagai *financial intermediary* menyalurkan pembiayaan ke masyarakat tidak terlepas dari pembiayaan bermasalah. Resiko ini yang dialami BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah prosentase rasio NPF(Non

⁹Jusuf, Jopie, *Panduan Dasar Account Officer*, Yogyakarta: YKPN, 1997, h.11

Performing Loan) tahun ke tahun per Desember 2015– per September 2016 sebagai berikut:¹⁰

Tabel 1.1 Jumlah Prosentase Rasio NPF Tahun 2015-2016

Nama Lembaga	Tahun	
	2015	2016
PT. BPRS GALA MITRA ABADI GROBOGAN	7,55%	20,30%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi GroboGAN mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal ini di sebabkan oleh peran *Account Officer* dalam menganalisa nasabah kurang baik atau cermat dan adanya prosedur penyaluran pembiayaan yang pernah dilanggar sehingga memotong jalur yang sudah dibuat, serta monitoring yang kurang intensif dari *Account Officer*, sehingga pembiayaan yang kurang lancar dan tidak terdeteksi sejak dini sehingga berdampak besar

¹⁰<http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-keuangan/bank/bpr-syariah/Default.aspx>, diakses 01 September 2016

pada kinerja dan kelangsungan bisnis perbankan.¹¹ Oleh karenanya, penulis ingin mengetahui bagaimana peran *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Berkenaan dengan hal tersebut penulis memberikan judul pada penelitian ini tentang: **“ANALISIS PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENANGANI PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PT. BPRS GALA MITRA ABADI GROBOGAN”**.

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka kajian penelitian di fokuskan pada menganalisis peran *Account Officer*, dengan rumusan masalah Bagaimana analisis kinerja *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui

¹¹Wawancara dengan Pak Saiful Anas Direktur PT. Bprs Gala Mitra Abadi Grobogan pada tanggal 23 September 2016

analisis peran *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

2. Manfaat Penelitian

- a. Menambah pengetahuan keilmuan bagi dunia perbankan khususnya pada lembaga keuangan syariah.
- b. Sebagai sarana informasi kepada lembaga keuangan syariah tentang *Account Officer*.
- c. Bagi penulis diharapkan memperoleh pengalaman berharga dan menerapkan ilmu-ilmu yang telah didapat selama menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat oleh penulis:

1. Dwi Antoro mahasiswa program S.1 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Penyelesaian Kredit Macet dalam Perjanjian Kredit Di Bank BRI Cabang Mlati

Yogyakarta” bahwa dalam menyelesaikan suatu kasus kredit macet Bank BRI Cabang Mlati menggunakan beberapa metode, yaitu restrukturisasi kredit (tindakan penyelamatan kredit), penyelesaian kredit secara damai, penyelesaian kredit saluran hukum/jalur hukum, penyelesaian kredit melalui jalur pihak ke III, lelang parate eksekusi. Adapun hambatan-hambatan dalam proses penyelesaian kredit macet yang terjadi pada bank BRI Cabang Mlati Yogyakarta, hambatan tersebut adalah internal, tidak semua pegawai bank mampu menangani kredit macet, tidak semua pegawai bank cakap (menagih, negosiasi, dan hukum khususnya dalam hal lelang). Eksternal debitur sulit ditemui, tidak ada itikad baik debitur, agunan dipindah tangankan pada pihak ke III, dan lain-lain, banyak berhubungan dengan ranah hukum, pengajuan lelang memakan waktu lama, lelang membutuhkan biaya yang tidak sedikit.¹²

¹²Dwi Antoro mahasiswa program S.1 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul “Penyelesaian Kredit Macet dalam Perjanjian Kredit Di Bank BRI Cabang Mlati Yogyakarta” Skripsi 2015

2. Willy Ana Arifani mahasiswa program S.1 IAIN Tulung Agung dengan judul “Peran *Account Officer* dalam Manajemen Pembiayaan di BMT MENTARI Ngunut Tulung Agung” dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dalam manajemen pembiayaan analisis pembiayaan sangatlah diperlukan guna menekan risiko pembiayaan bermasalah. Banyaknya pembiayaan bermasalah yang terjadi bisa disebabkan dari berbagai pihak, tetapi setidaknya pencegahan awal dari pihak lembaga adalah meakukan analisis penbiayaan dengan teliti. Disini peran *Account Officer* sangatlah penting karena kegiatan analisis pembiayaan dan semua keputusan pembiayaan adalah kewenangan dari seorang *Account Officer* dan manager hanya menyetujui saja. Jadi bisa dibilang bahwa *Account Officer* disini adalah nyawa bagi BTM MENTARI.¹³

¹³ Willy Ana Arifani mahasiswa program S.1 IAIN Tulung Agung dengan judul “Peran *Account Officer* dalam Manajemen Pembiayaan di BMT MENTARI Ngunut Tulung Agung”. Skripsi 2015

3. Jurnal Penelitian Ega Sri Dini, Mareta Kemala Sari, MM, Dina Amaluis dari program studi Mahasiswi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat Padang yang berjudul “Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja *Account Officer* (AO) Kredit Komersial Bank BRI Sumatra Barat” dari penelitian ini dapat diketahui bahwa Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan karyawan *Account Officer* (AO) Bank BRI Sumatera berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan total sampling dimana responden yang kurang dari 100 maka semua populasi dijadikan sampel. Data dikumpulkan melalui angket dengan menggunakan skala likert yang telah diuji kesahihan dan keandalannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Untuk pengujian hipotesis digunakan uji t dan uji f. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji t latar belakang pendidikan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, uji t pelatihan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan uji f pengaruh bersama-sama positif dan signifikan antara latar belakang pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh latar belakang pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan adalah 32,90% dan sisanya sebesar 67,10% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk kedalam model penelitian.¹⁴

Dari beberapa penelitian diatas mempunyai keterkaitan dengan skripsi yang peneliti buat, yang membedakan skripsi ini dengan skripsi sebelumnya adalah pada obyek penelitian, metode, dan tempat serta waktu penelitian. Meskipun sama-sama mengkaji tentang penyelesaian pembiayaan bermasalah, disini peneliti lebih memfokuskan pada peran *Account Officer*.

¹⁴Ega Sri Dini, Mareta Kemala Sari, MM, Dina, Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja *Account Officer* (AO) Kredit Komersial Bank BRI Sumatra Barat, Jurnal 2013

E. Kerangka Teori

1. Pengertian *Account Officer*

Menurut Edratna, *Account Officer* adalah orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan. Sedangkan menurut Dedi Anggadiredja, *Account Officer* merupakan aparat bank yang dalam pekerjaannya berusaha menciptakan ramuan tentang berbagai produk dan jasa bank yang yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *Account Officer* adalah orang yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan Bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan. Untuk mendapatkan seorang AO yang berkualitas, diperlukan pendidikan yang memadai dan jam terbang, agar bisa mengenali usaha yang layak dibiayai.¹⁵

¹⁵<http://www.mickeyblue.co.id/2009/05/peranan-account-officer-dalam-kur.html>, diakses 27 Oktober 2015

2. Pengertian Pembiayaan dan Pembiayaan Bermasalah

a. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan dalam perbankan syariah atau istilah teknisnya aktiva produktif, menurut ketentuan Bank Indonesia adalah penanaman dana Bank Syariah baik dalam rupiah maupun valuta asing dalam bentuk pembiayaan, piutang, *qardh*, surat berharga syariah, penempatan modal, penyertaan modal sementara, komitmen dan kontijensi pada rekening administratif serta sertifikat wadiah Bank Indonesia.¹⁶

Yang dimaksud dengan pembiayaan, berdasarkan pasal 1 butir 25 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah penyediaan dana tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *Mudharabah* dan *Musyarakah*.

¹⁶ Muhammad, *Manajemen...*, h. 302

- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *Ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *Ijarah Muntahiyah bit Tamlik*.
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *Murabahah, Salam, dan Istishna'*.
- d. Transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *Qardh*.
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *Ijarah* untuk transaksi multijasa. Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang di biyai atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan atau bagi hasil.¹⁷

b. Pengertian Pembiayaan Bermasalah

Risiko pembiayaan sering diartikan sebagai risiko gagal bayar. Risiko ini mengacu pada potensi kerugian yang dihadapi bank ketika pembiayaan yang diberikan kepada debitur

¹⁷Indonesia, UU, Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

macet. Dimana debitur tidak mampu membenuhi kewajiban mengembalikan modal yang diberikan oleh bank.¹⁸ Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu dari resiko dalam suatu pelaksanaan pembiayaan. Resiko pembiayaan merupakan resiko yang disebabkan oleh adanya *counterparty* dalam memenuhi kewajibannya. Pembiayaan bermasalah merupakan salah satu resiko yang pasti dihadapi oleh bank karena resiko ini sering juga disebut dengan resiko kredit. Robert Tampubolon menjelaskan bahwa resiko kredit adalah eksposur yang timbul sebagai akibat kegagalan pihak lawan (*counterparty*) memenuhi kewajibannya. Disatu sisi resiko ini dapat bersumber dari berbagai aktivitas fungsional bank seperti penyaluran pinjaman, kegiatan investasi, dan kegiatan jasa pembiayaan perdagangan, yang tercatat dalam buku bank.¹⁹ Disisi lain resiko ini timbul karena kinerja satu atau lebih debitur yang buruk.

¹⁸<http://uusuwatunh.co.id/2014/10/definisi-risiko-pembiayaan.html>

Diakses pada 19 Nopember 2016

¹⁹Tampubolon, Robert, *Manajemen Resiko (Pendekatan Kuantitatif untuk Bank Komersil*, Bandung: Alfabeta, h. 23

Kinerja debitur yang buruk ini dapat berupa ketidak mampuan atau ketidak mauan debitur untuk memenuhi sebagian atau seluruh perjanjian kredit yang telah disepakati bersama sebelumnya.²⁰

c. Pengertian BPRS

BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) pada dasarnya sama dengan BPR (Bank Perkreditan Rakyat). Akan tetapi, yang membedakan adalah prinsip yang diterapkan, yaitu BPR berprinsip pada hukum secara konvensional yang pendapatannya berdasarkan bunga, sedangkan BPRS melakukan usahanya berdasarkan sistem bagi hasil dan penyebutan nama pembiayaan digunakan untuk lembaga keuangan syariah dan perkreditan digunakan untuk lembaga keuangan konvensional. UU nomor 21 tahun 2008 bahwa Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam

²⁰ Karim, *Bank...*, h. 267

kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²¹

F. Metodologi Penelitian

Secara umum metode penelitian adalah cara yang akan ditempuh oleh peneliti untuk menjawab permasalahan peneliti atau rumusan masalah. Metode penelitian yang berbeda mensyaratkan penguasaan kemampuan dan alat yang berbeda. Metode penelitian menentukan bagaimana data penelitian dikumpulkan.²² Penelitian ini dilihat dari sifat dan tujuan termasuk penelitian deskriptif evaluatif yaitu penelitian yang menggambarkan dan meneliti tentang keadaan gejala-gejala maupun aktifitas yang ada di perbankan.²³ Dan berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data yang dianalisis dan diinterpretasikan. Penelitian ini dilakukan dengan cara menanyakan langsung pada bagian *Account*

²¹ Syafi'i, M. Antonio, Perwataadmaja, A. Karnaen, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Yogyakarta: 1992, h. 95

²² Herdiansyah, Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika, 2010, h.143

²³ Wahyu Purtehantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta : Graha Ilmu , 2010, h. 79

Officer di PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

Adapun metodologi ini ada beberapa tahap:

1. Objek Penelitian

Yang menjadi sasaran objek penelitian ini adalah PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

2. Sumber Data

Dalam menyusun skripsi ini penulis menggunakan 2 jenis sumber data, yaitu :

- a. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara langsung kepada pihak bank khususnya Direksi dan bagian *Account Officer* di PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

- b. Data skunder

Yaitu data yang diperoleh dari laporan data-data yang dikeluarkan PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Dan diperoleh dari literatur kepustakaan, seperti buku-buku serta dari sumber lainnya yang berkaitan dengan skripsi ini.

1. Pengumpulan Data Penelitian ini adalah:

- a. Metode penelitian kepustakaan lapangan
(*Library Research Methode*)

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan kunjungan langsung ke beberapa perpustakaan untuk mendapatkan sumber tertulis dari buku-buku, literatur-literatur dan sumber tertulis lainnya, yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

- b. Metode penelitian lapangan (*Field Research*)

Yaitu suatu penelitian atau riset lapangan yang dilakukan dengan cara mendatangi perusahaan sebagai responden. Sedangkan teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini melalui dua cara, yaitu:

1) Observasi (Pengamatan)

Observasi ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi grobogan. Hal ini guna mengetahui

keadaan yang sebenarnya terjadi dilokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2) Wawancara (*Interview*)

Penulis menggunakan wawancara untuk memperoleh informasi yang berkenaan dengan hal-hal yang berkaitan dengan data-data tentang proses kinerja *Account Officer* terhadap permohonan pembiayaan di PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Wawancara ini dilakukan dengan:

- a. Pihak manajemen PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Wawancara dengan pihak manajemen PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan ini penulis bermaksud untuk mendapatkan data-data secara langsung seputar profil. PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

- b. Pihak bagian pembiayaan terutama *Account Officer* di PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.²⁴

Dalam wawancara penulis mengharapkan memperoleh informasi tentang tugas dan tanggung jawab seorang *Account Officer* diawali pada saat pencairan calon nasabah sampai pada proses penyelesaian pembiayaan serta mengantisipasi kinerja *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah.

3) Metode Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Setelah data-data dari hasil wawancara dan dokumentasi

²⁴Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV Alfabeta, 2012, h. 13-15

terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikannya sesuai dengan permasalahan yang diteliti untuk kemudian data tersebut disusun dan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Metode deskriptif analisis yaitu menggambarkan dan menjabarkan secara jelas mengenai objek penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Metode deskriptif analisis ini akan peneliti gunakan untuk melakukan analisis mengenai PERAN *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Setelah itu data dirangkum, memilih hal-hal yang pokok serta memfokuskan pada hal-hal yang penting. Kemudian data disajikan sehingga memudahkan untuk merencanakan kerja selanjutnya. Langkah selanjutnya data dianalisis dan ditarik kesimpulan, Peneliti meyakini bahwa pendekatan kualitatif dapat memberikan

gambaran yang lebih konkret mengenai fenomena yang terjadi.²⁵

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam menyusun penelitian ini terbagi ke dalam lima bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian.

Bab II Tinjauan Umum Peran *Account Officer* dan Pembiayaan Bermasalah. Pada bab ini terdiri dari dua sub bab. Yang *pertama* Tinjauan Umum Peran *Account Officer*, di dalamnya berisi pengertian *Account Officer*, dan peran *Account Officer*. Sub bab yang *kedua* Tinjauan Umum Pembiayaan Bermasalah, di

²⁵Sarosa, Samiaji, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Jakarta Barat: PT INDEKS, 2012, h. 44

dalamnya berisi pengertian pembiayaan, Unsur-unsur pembiayaan, fungsi pembiayaan, tujuan pembiayaan, falsafah pembiayaan, analisis pembiayaan, pengertian pembiayaan bermasalah, timbulnya pembiayaan bermasalah, penggolongan kualitas pembiayaan, penyelesaian pembiayaan bermasalah.

Bab III Gambaran Umum PT. Bprs Gala Mitra Abadi Grobogan. Pada bab ini terdapat tiga sub bab, yang *pertama* sejarah Pt. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan, visi misi, jenis pelayanan dan produk yang ditawarkan, struktur organisasi, *jobs discription* organisasi, pengolahan usaha, budaya kerja. Yang *kedua* peran *Account Officer* pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan. Yang *ketiga* peran *Account Officer* dalam

menangani pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Gala Mitra Abadi Grobogan.

Bab IV Analisis Peran *Account Officer* Dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Gala Mitra badi Grobogan, pada bab ini terdapat dua sub bab, yang *pertama* peran *Account Officer*, yang *kedua* analisis kinerja *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah.

Bab V Penutup, pada bab ini ada tiga sub bab, yang *pertama* kesimpulan yang menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, yang *kedua* saran yang menjelaskan saran-saran untuk kedepannya, yang *ketiga* penutup.