

**“PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PEMASARAN PRODUK
TABUNGAN HAJI DI PT. BPRS BINA FINANSIA SEMARANG”**



TUGAS AKHIR

Diajukan guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Memperoleh
Gelar Diploma III dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

MUHAMMAD ALWIN ELANG PRATAMA

1605015022

**PROGRAM DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) bendel

Hal : Persetujuan Naskah Tugas Akhir

An. Sdra. Muhammad Alwin Elang Pratama

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN

Walisongo di Semarang

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara:

Nama : Muhammad Alwin Elang Pratama

Nim 1605015022

Fakultas/Jurusan : DIPLOMA III Perbankan Syariah

**Judul : “PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PEMASARAN
PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BPRS BINA FINANSIA
SEMARANG”**

Demikian ini kami setuju dan mohon kiranya dapat segera
dimonaqosahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Semarang 25 Juni
2021

Pembimbing ,



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
WALISONGO SEMARANG FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024)
7608454 Semarang 50185 Website: febi_walisongo.ac.id
– Email: febiwalisongo@gmail.com*

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Alwin Elang Pratama

NIM : 1605015022

Judul : **PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PEMASARAN
PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BPRS BINA FINANSIA SEMARANG**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat Coumload/ Baik/ Cukup, pada tanggal:


28 Juni 2021

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah Tahun Akademik 2021.


Semarang, 19 Juli 2021

Sekretaris Sidang,

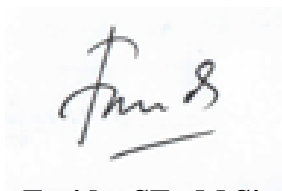
Ketua Sidang,


Fajar Aditiya, S.Pd. MM
NIP. 198910092015031003




H. Khorul Anwar, M.Ag.
NIP. 19670119199803

Penguji Utama I,



Dessy Noor Farida, SE., M.Si., Akt.

NIP. 197912222051032001

Penguji Utama II ,



Arif Efendi, S.E., M.Sc.

NIP. 198505262015031002

Pembimbing,



Drs. Zaenuri, MH

NIP: 19610315 199403 1 001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۞

Artinya : “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. As-Syarah : 5-6).

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahnya sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dalam studi Diploma III Perbankan Syariah dengan lancar. Penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada orang-orang yang telah berjasa, membimbing dan membantu serta memberi dukungan semangat penulis, maka dengan ini penulis mempersembahkan Tugas Akhir kepada:

1. Keluarga penulis, Alm. Simbah Muslich, dan Simbah Sukarsih, Ibu Nur Hidayah, Bapak Muchammad Pudji Wibowo, Adek Nabila Cahaya Paramita dan segenap keluarga Bani Muslich dan lain sebagainya. Sehingga Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan lancar.
2. Teman-teman dari (PMII RAYON EKONOMI) Sochi Kolilulutfi , Aisy Febriyanto, Arafat Ikhza Mahmud, Ilham Luthfi Habibi, Muhammad Rizki Darmawan, Nana Wira Wirdana, Ilham Syafiq , Rikha N. A, Ali Badawi , Fikri NA dan semua Kader PMII RAYON EKONOMI 2016,2017,2018 yang selalu memberi dukungan penulis dari mulai kuliah hingga menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Dosen pembimbing Bapak Nurudin, S.E., M.M., dan segenap civitas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus Prodi D3 Perbankan Syariah (Pak Turmudi, Bu Ikha , Bu Jepri) yang telah membimbing hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Karyawan BPRS BINASIA Mbak Adata yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan D3 Perbankan Syariah 2016 dan 2017 yang memberikan dukungan ketika kuliah hingga menyelesaikan tugas akhir.
6. Teman-teman DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2016 dan 2017
7. Semua pihak yang membantu selama proses perkuliahan hingga penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

DEKLARASI

Bismillahirrahmannirrohim, dengan rasa tanggung jawab dan penuh kejujuran penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini benar dan belum pernah atau tidak pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Tugas Akhir ini merupakan asli dari hasil pikir penulis kecuali informasi yang terdapat dalam referensi sebagai bahan rujukan dalam penyusunan.

Semarang, 24 April 2020

Deklarator

Muhammad Alwin Elang Pratama

TRANSLITERASI

Transliterasi pada sebuah skripsi diperlukan dikarenakan terdapat sebagian kata yang berupa nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang secara asli ditulis dengan huruf Arab sehingga harus disalin ke dalam huruf latin. Sehingga perlu diterapkan sebuah transliterasi sebagai jaminan konsistensi.

A. Konsonan

ء = '	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = '	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. Vokal

َ = a

ِ = i

ُ = u

C. Diftong

أَي = ay

أَوْ = aw

D. Syaddah (ّ)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (ال ...)

Kata sandang (ال ...) ditulis dengan *al-....* misalnya = الصناعة *al-shina 'ah*.

Al- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbuthah (ة)

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya المشية الطبيعة = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Account officer dalam suatu lembaga keuangan memang memegang peranan yang penting, hal ini tidak lain dan tidak bukan karena seorang account officer biasanya bertindak sebagai frontliner atau penyambung antara pihak lembaga keuangan dan nasabah. Hal ini juga dialami oleh BPRS Bina Finansia Semarang yang selama ini telah beroperasi kepada umat. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dari Account Officer dari BPRS Bina Finansia\ tersebut. Selain itu juga guna mengetahui peran Account Officer BPRS Bina Finansia dalam memasarkan produk milik BPRS khususnya Tabungna Haji. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan data primer serta data sekunder. Data primer ini diambil dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan pegawai BPRS Bina Finansia. Sedangkan data sekunder penulis dapatkan dari hasil pengumpulan dokumen-dokumen dari BPRS Bina Finansia Semarang serta beberapa literature studi pustaka baik dari buku, jurnal, atau skripsi terdahulu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa. Account Officer berperan penting dalam menjalankan lembaga keuangan serta khususnya dalam masalah memasarkan produk milik BPRS

Kata kunci: Peran Account Officer, Pemasaran, Tabungan Haji

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan keberkahan atas segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul **“PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BPRS BINA FINANSIA SEMARANG”**.

Sholawat serta salam tak lupa juga penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di zaumul akhir kelak. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, tentu hambatan dan kesulitan tidak terlepas dialami Penulis. Namun, berkat bantuan, doa, dukungan, semangat serta bimbingan dan arahan dari semua pihak. Tugas Akhir ini, dapat penulis selesaikan dengan lancar. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Muchamad Fauzi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.
4. Bapak A. Turmudi, S.H., M.Ag. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
5. Segenap Dosen, Tenaga Pendidik dan Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Orang tua dan segenap keluarga yang terus memberikan dukungan baik materi maupun dukungan secara langsung serta doa dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir..
7. Teman-teman yang turut andil memberikan *support* dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.

Bahwa dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan jauh dalam kata sempurna. Maka dari itu, penulis memohon

maaf sebesar-besarnya atas segala kekurangan tersebut. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang, 26 April 2020

Penulis,

Muhammad Alwin Elang Pratama

NIM. 165015022

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
Judul : “PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BPRS BINA FINANSIA SEMARANG”	i
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
Judul : PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BPRS BINA FINANSIA SEMARANG Error! Bookmark not defined.	
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI.....	vi
TRANSLITERASI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Metodologi Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan.....	8

BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Account officer	10
B. Syarat-syarat Account Officer	12
C. Peran Account officer.....	13
D. Pengertian strategi pemasaran	15
E. Produk Tabungan Haji.....	15
BAB III.....	21
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Sejarah PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang.....	21
B. Ruang Lingkup Usaha PT. BPRS Bina Finansia	30
BAB IV.....	34
ANALISA DAN PEMBAHASAN	34
A. Peran Account Officer di BPRS	34
B. Implementasi Peran Account Officer Dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji	39
BAB V	42
PENUTUP	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan keuangan syariah secara global terus bergerak dan menunjukkan peningkatan yang pesat. Pada tahun 2016, IFSB *Financial Stability Report* merilis bahwa dunia mengalami pertumbuhan pada asset industri keuangan syariah dari sekitar USD150 miliar di tahun 1990-an menjadi sekitar USD2 triliun diakhir tahun 2015 dan diprediksikan akan mencapai USD 6,5 triliun di tahun 2020.¹ Turki dan United Kingdom sebagai contoh negara yang terus mengembangkan keuangan syariah, dan masih banyak negara-negara di dunia dengan penduduk mayoritas muslim maupun non-muslim yang demikian pula terus mengembangkan keuangan syariah.

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.²

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.
2. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bittamlik*

¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah Indonesia 2017-2019*, hlm. 18

² www.academia.edu/8034418/Jurnal diakses pada 14 Juni 2021

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 di fasilitasi dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil³

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 hal-hal yang harus dipertimbangkan oleh seorang *Account Officer* dalam mencari nasabah. Adapun tugas- tugas yang biasanya di lakukan sebagai *Account Officer* adalah memasarkan kredit, membuat analisis kredit termasuk analisis keuangan, agar nantinya bisa diperkirakan berapa jumlah kredit yang bisa dicairkan⁴

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 bank nya adalah dengan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak di biayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaan.

³ Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

⁴ Learning Centre BCA, *Handout Tugas dan Fungsi Account Officer BCA*, Jakarta: PT.

Bank Central Asia, 2009, h. 59

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

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.⁵Di samping itu, *Account Officer* merupakan *point of contact* antara bank dan pihak *customer*. Dimana *Account Officer* harus memelihara hubungan dengan nasabah dan wajib memonitor seluruh kegiatan nasabah secara terus- menerus.

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.

Termasuk dalam hal pemasaran peran *account officer* sangatlah penting karena *account officer* menjadi front liner selain sales atau marketing yang berusaha untuk meningkatkan jumlah pembiayaan ataupun pemasaran produk dalam Lembaga keuangan. Hal tersebut juga sekaligus berguna untuk meningkatkan jumlah nasabah yang akan mendaftar. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BPRS BINA FINANSIA SEMARANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas mengenai peran account officer dalam mengembangkan pemasaran dalam Lembaga keuangan dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran account officer pada BPRS Bina Finansia Semarang?
2. Bagaimana peran account officer dalam pemasaran produk tabungan Haji di BPRS Bina Finansia Semarang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran account officer di BPRS Bina Finansia Semarang.
2. Untuk memahami peran account Officer dalam pemasaran produk tabungan haji di BPRS Bina Finansia Semarang.

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ialah sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Untuk mengaplikasikan berbagai ilmu dan teori yang telah diperoleh dalam bangku perkuliahan D3 Perbankan Syariah.
 - b. Dapat mengetahui, memahami dan menganalisis implementasi peran account officer dalam Lembaga keuangan terkhusus di BPRS Bina Finansia Semarang.
2. Bagi Pembaca
 - a. Hasil penelitian penulis dapat memberikan pengetahuan dan wawasan serta manfaat bagi pembaca.
 - b. Sebagai informasi dan referensi khususnya bagi mahasiswa dalam melakukan atau mengembangkan penelitian selanjutnya.
3. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi maupun evaluasi dalam mengembangkan strategi pemasaran produk di BPRS menggunakan account Officer.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dilakukan dengan mengkaji atau menelaah pustaka (*literature review*), kegiatan mendalami, mencermati hingga menelaah serta mengidentifikasi pengetahuan yang berisi uraian mengenai berbagai penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan selaras. Hal tersebut, untuk memperkuat materi dalam penelitian yang dilakukan penulis untuk melakukan perbandingan antara berbagai penelitian yang terdahulu. Berikut penulis memaparkan beberapa penelitian yang memiliki fokus tema selaras dengan peran Account Officer dan pemasaran produk perbankan syariah, diantaranya:

1. 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 pembiayaan 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
2. Jurnal karya Fuad Riyadi yang berjudul “PERAN ACCOUNT OFFICER DI LEMBAGA KEUANGAN SYARI’AH (Studi Kasus di BMT Citra Mandiri Syari’ah Jepara) menjelaskan terkait fungsi dan peran account officer salah satunya sebagai fornt liner yang bertugas untuk mencari nasabah serta tugas-tugas lainnya.
3. Jurnal karya Ahmad Syakir yang berjudul “PERAN ACCOUNT OFFICER DAN PERKEMBANGAN PEMBIAYAAN PADA PERBANKAN SYARIAH” menjelaskan peran Account officer dalam pemasaran produk-produk perbankan syariah

Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini, dimana penulis fokus terhadap peran Account Officer dalam pemasaran produk tabungan haji dan perannya di BPRS.

E. Metodologi Penelitian

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menerapkan beberapa metode penelitian guna mendukung dan memperkuat penulisan atas masalah ataupun tema yang akan diangkat, diantaranya sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor menjelaskan bahwa, metodologi kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁵ Arti deskriptif merupakan sebuah proses pencarian kebenaran dengan menginterpretasikan suatu hal yang tepat dengan tujuan agar mendapatkan gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi.⁶

Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Data dari perusahaan BPRS Bina Finansia yang menjelaskan dari gambaran hingga sejarah singkat perusahaan tersebut.
- b. Data deskriptif mengenai Implementasi Peran Account Officer.
- c. Data deskriptif mengenai Implementasi Peran Account Officer dalam BPRS. Data tersebut didapatkan melalui teknik dokumentasi, observasi lapangan dan wawancara dengan pihak terkait.

2. Sumber Data

⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), h. 5

⁶ Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998). h. 63

Selain jenis data, penelitian juga membutuhkan sumber data demi mempermudah mengurai masalah dalam penelitian ini. Adapun sumber data penelitian kali ini ada dua:

c. Data Primer

Data primer adalah data yang dijadikan sumber informasi yang dicari dari objek penelitian yang mana dalam memperolehnya yang dilakukan secara langsung dari objek penelitian.⁷ Dengan melakukan pengamatan serta pencatatan secara kompleks terhadap masalah yang dihadapi. Seperti halnya dalam memperoleh informasi dengan observasi secara langsung atau wawancara dari objek penelitian yang secara langsung dilakukan dengan Pimcapem dan *Account Officer BPRS BINA FINANSIA*. Dengan data ini penulis mendapat gambaran umum tentang implementasi peran Account Officer dalam Lembaga keuangan.

d. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penguat dari data primer dan data tersebut diperoleh bukan hanya didalam objek melainkan diluar objek penelitian.⁸ Sumber data sekunder dalam penelitian ini merupakan semua jenis data yang tidak berasal dari sumber data primer dapat memberikan sebagai penguat informasi terkait dengan objek penelitian baik yang berbentuk buku, karya tulis, dan tulisan maupun artikel yang berhubungan dengan objek penelitian yang berkaitan dengan implementasi Peran Account Officer dalam BPRS serta peran nya dalma pemasaran produk tabungan Haji.

3. Metode Pengumpulan Data

Penyusunan Tugas Akhir harus menggunakan data yang akurat, agar penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Maka dari itu dalam pengumpulan data harus menggunakan metode-metode. Metode yang digunakan adalah:

a. Observasi

⁷ Sifudin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), h. 91

⁸ Sutrisno Hadi, *Metodologi Search*, (Yogyakarta: Andi Offsed, 1993), h. 11

Metode observasi merupakan suatu alat untuk melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dengan cara mengamati dan mencatat serta menganalisa secara sistematis terhadap gejala atau fenomena atau objek yang diteliti oleh penulis.⁹ Secara langsung dilakukan oleh penulis ketika kegiatan Praktik Kerja Lapangan/magang dilaksanakan di BPRS Bina Finansia.

b. Wawancara

Wawancara dilaksanakan guna menggali ataupun memperoleh informasi dari responden melalui metode pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan kemudian dijawab yang dikerjakan berlandaskan pada tujuan penelitian dengan menggunakan teknis wawancara.¹⁰ Hal ini dilakukan untuk menghindari salah pemahaman tentang permasalahan yang diangkat sebagai bahan penelitian. Penulis melakukan wawancara dengan pihak BPRS Bina Finansia Semarang.

e. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan dokumentasi Yaitu dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan sebagainya¹¹. Data tersebut memiliki kaitan dengan penelitian yang diangkat oleh penulis. Penulis menggunakan cara tersebut dengan penelusuran terhadap bahan-bahan pustaka yang menjadi sumber data penelitian secara langsung di BPRS Bina Finansia, produk pembiayaan dan penerapannya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika digunakan untuk mempermudah pendalaman, penjelasan dan penelaahan inti permasalahan yang akan dibahas. Maka, tugas akhir ini disusun melalui urutan berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

⁹ Supardi. dkk, *Penelitian Tindakan Kelas* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 88

¹⁰ Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), h. 193

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), h. 201

Bab ini berisikan landasan awal penulisan tugas akhir ini, diantaranya latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori mengenai Account Officer, Strategi Pemasaran serta tabungan haji di Lembaga Keuangan Syariah

BAB III : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah berdirinya PT.BPRS Bina Finansia Semarang, visi misi dan motto, struktur organisasi, produk-produk serta fakta maupun data pembiayaan dan implementasi peran Account Officer dalam Lembaga tersebut.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini, penulis menjelaskan dan menguraikan mengenai peran Account Officer serta peran Account Officer dalam pemasaran produk tabungan Haji.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan, saran dan penutupan atas hasil penyusunan Tugas Akhir.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Account officer

Account officer adalah petugas yang melaksanakan pemasaran pembiayaan dan selanjutnya melakukan analisis pembiayaan. Menurut Edratna *Account officer* merupakan orang yang memiliki tugas untuk mencari nasabah yang layak dan sesuai dengan kriteria peraturan bank, memberikan penilaian, mengevaluasi, mengusulkan besar kecilnya kredit yang diberikan. Dedi Aggadiredja berpendapat, *account officer* adalah petugas bank yang dalam tugas kerjanya berusaha menciptakan ramuan tentang berbagai macam produk dan jasa bank yang disesuaikan dengan permintaan pasar.¹² *Account Officer* merupakan seorang pegawai atau karyawan dalam Lembaga keuangan bank atau non bank yang di posisi Pembina pembiayaan yang memiliki tugas memproses calon nasaba atau permohonan produk pembiayaan sampai menjadi nasabah.¹³

Account Officer memiliki fungsi ganda. Satu sisi, ia adalah personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank. Di pihak lain, ia bertugas untuk memberikan kondisi yang paling baik untuk nasabah. Maka dari itu seorang *account officer* harus mampu mengoptimalkan kedua kepentingan tersebut. Sehingga peran *account officer* adalah mengelola account, mengelola produk, mengelola pinjaman, mengelola penjualan, mengelola profitibility.¹⁴ Maka dapat disimpulkan bahwa *account officer* merupakan orang yang memiliki tugas mencari nasabah yang sesuai dengan kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, serta mengusulkan besarnya kredit yang akan diberikan. Untuk mendapatkan seorang AO yang memiliki kualitas bagus, diperlukan Pendidikan yang memadai dan jam terbang tinggi supaya bisa paham usaha mana yang dikatakan layak untuk dibiayai.¹⁵

¹² Muhammad, *Manajemen Ban Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005, HAL.156.

¹³ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, hal.35

¹⁴ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, edisi 3, hal. 10

¹⁵ <http://www.mickyeyblue.co.id/2009/05/peranan-account-officer-dalam-kur.html>

,diakses 27Oktober 2015.

Semenjak deregulasi perbankan diluncurkan oleh pemerintah, terutama sejak pakto (paket kebijakan oktober), pasar perbankan Indonesia mengalami pergeseran dari *seller's market* menjadi buyer market yang ditandai dengan pertumbuhan kapasitas perbankan yang jauh lebih cepat dari pertumbuhan pasar. Sesuai kondisi tersebut, maka pandangan marketing sangat diperlukan demi memenangkan persaingan. Cara kerja tradisional dalam artia mengharpkan nasabah mendatang bank sudah seharusnya ditinggalkan bila bank tidak ingin kalan dalam persaingan pasar perbankan. Istilah account officer di Indonesia digunakan dalam perbankan sejak 1 Juni 1983, dengan tujuan untuk meraih pasar yang lebih luas serta untuk meningkatkan efisiensi guna meraih profitabilitas yang lebih baik ditengah persaingan yang tajam. Banyak para bankir tertarik dengan account officer karena keunggulan system tersebut yang terletak pada peranannya yang terbesar dalam menghubungkan bank dengan nasabahnya.

Tugas dari account officer melayani semua keperluan nasabah yang berkaitan dengan pembiayaan di bank tersebut secara utuh. Lebih dari itu pelayanan menjadi lebih bermutu dan account officer yang sudah professional dapat memberikan pelayanan yang diperlukan nasabah. Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa account officer merupakan aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu dierksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut di bidang pemasaran dan pembiayaan.

Account officer juga bertugas sebagai konsutan. Dalam tugasnya seorang account officer mendamingi dan membmbing nasabah supaya dapat membuat neraca perkiraan usaha, serta *cash flow* kemampuan membayarnya. Selain itu account officer juga haus sensitive apakah seorang nasabah berkata yang sebenarnya, dan kemudian dilaksanakan analisa. Langkah selanjutnya account officer akan mengusulkan dalam bentuk memorandum analisis kredit kepada atasannya dan atasan akan meneruskan kedalam komite kredit untuk mendapat putusan, berupa persetujuan maupun penolakan

Account officer merupakan aparat manajemen atau bank-bank yang ditugaskan untuk membantu direksi untuk menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut di bidang marketing dan pembiayaan. Account officer dituntut

memiliki ketrampilan serta keahlian, baik teknis maupun operasional dan memiliki penguasaan pengetahuan yang sifatnya teoritis. Account officer yang mumpuni telah terbiasa dengan berbagai hal yang lain digunakan untuk menganalisis, paham dengan cara-cara menganalisis serta memiliki pemahaman yang memadai tentang aspek ekonomi keuangan, hukum, manajemen, teknis, serta mempunyai wawasan yang luas tentang prinsip-prinsip pembiayaan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT yaitu surat An-Nisa' ayat 135:

Account officer merupakan seorang businessman. Maksudnya adalah orang yang mewakili bank yang bertujuan untuk melakukan transaksi bisnis dengan para nasabahnya. Sebagai pebisnis yang baik, account officer harus tahu kapan melakukan bisnis, kapan tidak melakukan bisnis dan kapan juga harus melaksanakan suatu bisnis dengan kapasitas yang sedikit. Kemampuan membaca keadaan harus diasah dengan baik. Dan sebagai seorang pebisnis tidak akan jual rugi. Negosiasi akan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari suatu proposal kredit, seperti halnya tingkat suku bunga pinjaman, biaya kredit dan lain-lain.

B. Syarat-syarat Account Officer

Pekerjaan analisis pembiayaan dilakukan oleh seorang account officer yang memiliki ketrampilan sifatnya teknis ataupun pengetahuan yang bersifat teoritis, selain itu harus memiliki mental yang kuat. Maka dari itu account officer harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Terbiasa dengan formular analisis serta menganalisis
2. Paham dengan *spread sheet* program untuk analisis pembiayaan
3. Paham dengan prinsip-prinsip pembiayaan.
4. Paham mengenai praktik atau kebiasaan dalam perdagangan/perusahaan.
5. Memiliki wawasan yang luas dalam bidang keuangan/permodalan, manajemen, akuntansi, dan ekonomi.
6. Memiliki mental yang kuat sehingga tidak mudah terpengaruh.

Selain itu seorang account officer harus mengetahui tentang:

1. Larangan dan ketentuan yang berlaku terkait pembiayaan yang dimohon.
2. Besar pembiayaan yang diminta dan untuk apa pembiayaan tersebut dipergunakan.
3. Paham mengenai tata cara rencana pembiayaan dan pelunasan oleh nasabah, dan dari mana sumber dana pelunasan pembiayaan atau *cash flow* usaha nasabah.
4. Informasi dan data utama yang diperlukan sehubungan dengan pembiayaan yang diminta.
5. Informasi dan data tambahan apa yang perlu dilengkapi.¹⁶

Cakupan tugas dan kewenangan satuan kerja penyaluran dana ditetapkan sesuai dengan kebutuhan keputusan direksi secara tertulis. Beberapa kewajiban yang harus dijalankan oleh account officer diantaranya mentaati semua ketentuan yang telah ditetapkan oleh Komite Kebijakan Penyaluran Dana (KKPD), melaksanakan tugas dengan jujur, objektif, cermat dan seksama serta menghindari diri dari pengaruh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pemohon penyaluran dana yang dapat merugikan bank.¹⁷

C. Peran Account officer

Di dalam melaksanakan tugasnya, *Account Officer* memiliki fungsi ganda. Di satu pihak, ia merupakan personel bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank, sehingga dapat memberikan hasil (*target revenue*), kepada bank, dan di pihak lain, ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik kepada nasabahnya, yang umumnya tercermin dari biaya yang dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan

¹⁶ Veithsal Rivai, *Islamic Financial Managemn, Teori, Konsep, dan Aplikasi Panduan Praktis untuk Lembaga Keuangan, Nasabah, Praktisi, dan Mahasiswa*, Jakarta: Rajawali Press, 2008, hal.309

¹⁷ Muhammad, *Sistem dan Proesdur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2000, hal.158

tersebut. Bank yang memiliki Account Officer yang berkualitas baik tentunya akan sangat membantu dalam menghadapi persaingan situasi perbankan saat ini.

Pada dasarnya, peran seorang Account Officer adalah sebagai berikut:

a. Mengelola Account

Seorang Account Officer berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personel bank.

b. Mengelola Produk

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

c. Mengelola Kredit

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

d. Mengelola Penjualan

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

e. Mengelola Profitability

Seorang Account Officer juga berperan dalam keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian, ia harus yakin bahwa segala hal dilakukannya

berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank.

D. Pengertian strategi pemasaran

Strategi merupakan penetapan tujuan jangka panjang dalam organisasi, dan sebagai alternatif pemilihan tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan bagi suatu perusahaan. Menurut kamus umum bahasa Indonesia strategi merupakan ilmu bagi siasat perang atau akal untuk mencapai sebuah tujuan yang dimaksud.

Pemasaran (marketing) adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. Pemasaran bersangkutan paut dengan kebutuhan hidup sehari-hari kebanyakan orang. Melalui proses tersebut, suatu produk dan jasa diciptakan, dikembangkan dan didistribusikan pada masyarakat. Definisi pemasaran bahwa pemasaran adalah sesuatu yang meliputi seluruh sistem yang berhubungan dengan tujuan untuk merencanakan dan menentukan harga sampai dengan mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang bisa memuaskan kebutuhan pembeli actual maupun potensial. Pemasaran merupakan fungsi pokok bagi perusahaan. Semua perusahaan berusaha memproduksi dan menawarkan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kolter dan Armstrong, pemasaran adalah sebuah proses social dan manajerial yang dengannya individu-individu dan kelompok-kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan dengan menciptakan dan saling mempertukarkan produk-produk dan nilai satu sama lain. Pemasaran berarti mengelola pasar untuk menghasilkan pertukaran dan hubungan, dengan tujuan menciptakan nilai, memuaskan kebutuhan dan keinginan. Jadi kita kembali pada definisi mengenai pemasaran sebagai sebuah proses, yang dengannya seseorang atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan, dengan menciptakan dan saling menukarkan produk dan nilai dengan orang lain

E. Produk Tabungan Haji

1. Pengertian Tabungan

Berdasarkan pengertian tabungan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, “tabungan adalah tempat menabung uang celengan atau uang yang disimpan di bank yang pengambilannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu”.¹⁸ Menabung merupakan kegiatan atau aktivitas yang dianjurkan oleh agama Islam, karena dengan menabung seorang muslim telah mempersiapkan diri untuk melaksanakan perencanaan di masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Secara tidak langsung dalam ayat al-Quran telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik **(Q.S An-Nisa:4:9)**

Dari ayat tersebut menganjurkan kepada kita untuk bersiap-siap dan melakukan mitigasi terhadap masa depan keturunan, baik secara rohani (iman dan taqwa) maupun secara ekonomi juga harus dipikirkan secara matang Langkah perencanaannya, salah satunya yaitu dengan menabung. Pada zaman dahulu masyarakat menyebut istilah tabungan sebagai hasil untuk mengumpulkan uang yang disimpan dalam tabung yang terbuat dari tanah liat, peti atau tabung lainnya. Hasil sisihan uang tersebut merupakan kelebihan penghasilan seseorang setelah dikonsumsi setelah digunakan untuk memenuhi keperluan sehari-hari. Setelah jumlahnya terkumpul cukup, maka tabungan tersebut akan dimanfaatkan untuk kebutuhan yang biasanya memang sudah terencana jauh-jauh hari seperti berangkat haji, membeli barang, asset, modal usaha dan sebagainya.¹⁹

Kebiasaan seperti itu telah berlangsung sampai saat ini. Perbedaannya adalah jika waktu lampau pengumpulan uangnya secara fisik (kertas maupun logam) masih sering dilakukan, maka sekarang sudah jarang terjadi, kecuali pada anak-anak yang dari orang tua atau gurunya memang dilatih untuk terbiasa hidup hemat dengan cara menabung.

¹⁸ Penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1998, hal. 881

¹⁹ Buku Panduan Bank BNI Syariah, *Produk Tabungan*, Jakarta: Bank BNI Syariah, 2005.

Pada zaman sekarang masyarakat lebih memilih bank atau koperasi simpan pinjam sebagai jalan untuk melakukan *saving*. Kegiatan menabung sebagaimana yang diutarakan terdahulu memiliki kelemahan antara lain, harus menyiapkan tabung untuk sebagai wadah yang aman dari kehilangan atau pencurian dan jumlahnya tidak akan bertambah bila tabungan tersebut tidak terisi. Selama uang tersebut berada ditempatnya maka tidak akan memberikan kebermanfaatan bagi pemiliknya apalagi bagi orang lain.

Apabila kita mengamati dunia perbankan maka selalu memperhatikan setiap adanya peluang sumber dana termasuk kebiasaan masyarakat dalam praktek menabung. Dengan tujuan untuk mendayagunakan dana itu maka kemudian perbankan menawarkan jasanya berupa produk tabungan yang saat ini kita kenal. Tabungan di bank jelas memberikan kebermanfaat yang lebih besar bagi pemilik uang yakni adanya rasa aman dan perolehan bunga atau bagi hasil yang diberi oleh bank. Disisi lain perbankan dapat memberi alat produksi, memperluas usahanya, meningkatkan modal, dan lainnya sehingga akan melipatgandakan kemakmuran.

2. Pengertian Tabungan di Bank

Tabungan menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah “simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau lainnya yang dipersamakan dengan itu.”²⁰ Pengertian penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati maksudnya adalah untuk menarik uang yang disimpan direkening tabungan antar suatu bank dengan bank lainnya berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Hal ini sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung.²¹

²⁰ Kasimir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, hal. 74

²¹ Kasmir, *Dasar-dasar perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 84.

Menurut silsilah, antara tahun 1974 sampai tahun 1988 tabungan di Indonesia hanya Tabanas (Tabungan Pembangunan Nasional) dan Taska (Tabungan Asuransi Berjangka) saja, serta penyelenggaraannya dibawah naungan koordinasi Bank Indonesia. Tabungan yang tadinya diseenggarakan oleh masing-masing bank maka dikonversi Tabanas dan Taska tersebut.”²² Kebijakan tersebut adalah sebuah Gerakan menabung yang tujuannya untuk menggairahkan menabung atau mobilisasi dana dan membiasakan masyarakat perbankan, supaya masyarakat tertarik, maka nantinya pada setiap semester kepada masing-masing penabung Tabanas dan Taska tersebut diberikan hadiah yang diundi dengan membagikan kupon sesuai dengan banyaknya saldo tabungan masing-masing.

Jenis tabungan seperti ini ternyata kurang diminati oleh masyarakat karena bunganya rendah. Setelah masa deregulasi perbankan yang dikenal dengan pato 88 yang dikeluarkan pada tanggal 27 Oktober 1998, maka bank-bank dibebaskan Kembali untuk mengeluarkan tabungan masing-masing diluar proyek Tabanas dan Taska yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, sejak saat itulah berbagai bentuk tabungan yang diperkenalkan melalui promosi dan hadiah lebih gencar dan menarik sehingga dapat menghimpun dana besar yang sebelumnya tidak tersentuh oleh perbankan karena bank tidak bebas membuka kantor cabangnya.

3. Tabungan Haji

Tabungan merupakan suatu bentuk investasi dengan menyisihkan Sebagian penghasilan untuk masa yang akan datang. Sedangkan haji merupakan bentuk ibadah yang bertujuan untuk mengunjungi Baitullah dengan melaksanakan syarat dan rukun wajib haji.²³

hal.26
23 ²² Buku Panduan Bank BNI Syariah. *Produk Tabungan*, Jakarta: Bank BNI Syariah, 2006,

Jika digabungkan maka dapat dibuat pengertian bahwa tabungan haji merupakan suatu simpanan perencanaan yang dilakukan individu dalam rangka berencana menunaikan ibadah haji. Perencanaan tersebut dapat dilaksanakan dengan menginvestasikan uang secara berangsur-angsur ke Lembaga keuangan Syariah atau dalam bentuk investasi lainnya.

Tabungan haji merupakan salah satu bentuk layanan dari Lembaga keuangan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk berangkat haji.²⁴

Tabungan haji merupakan program tabungan yang ditujukan kepada nasabah bank yang memiliki cita-cita untuk berangkat ke tanah suci. Dalam program tabungan haji, para calon jamaah selain mendapat tabungan, calon jamaah haji nantinya akan memperoleh asuransi yang mana akan mengcover mereka sampai tabungan tersebut mencukupi untuk dipakai menunaikan ibadah ke tanah suci tersebut. Lembaga keuangan Syariah berupaya untuk menghimpun dana dari masyarakat yang berencana berangkat haji dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan Syariah, baik dari segi akad atau bentuk operasional lainnya.

Kata akad berasal dari kata *al-'aqdu* yang merupakan bentuk Masdar dari *'aqada, ya'qidu, aqdan*. Menurut Bahasa akad merupakan “ikatan antara dua hal, yaitu ikatan secara nyata maupun ikatan secara maknawi, baik dari satu segi maupun dari dua segi”. Sedangkan dalam arti khusus yang dijelaskan oleh ulam fih merupakan perikatan yang ditetapkan dengan ijab qabul berdasarkan ketentuan syara' yang akan berdampak pada objeknya.

Adapun akad yang biasanya digunakan oleh Lembaga keuangan Syariah adalah akad wadiah dan mudharabah, sesuai dengan mekanisme yang telah dibenarkan oleh DSN (Dewan Syariah Nasional) bahwa bagi

²⁴ Masykurrozy Hidayat, *Akad Mudharabah dalam Tabungan Haji pada BRI Syariah*, Jakarta, 2011, hlm. 54

Lembaga keuangan Syariah dalam mekanisme tabungan adalah menggunakan kedua akad tersebut.

Berkaitan dengan produk tabungan haji, berikut adalah alur yang dilalui oleh nasabah untuk mendapatkan produk tersebut:²⁵

- a. Calon haji membuka rekening dengan menggunakan akad wadi'ah atau mudharabah atau menyesuaikan dengan akad yang digunakan oleh Lembaga keuangan Syariah terkait.
- b. Jika LKS (Lembaga Keuangan Syariah) menggunakan akad mudharabah/wadi'ah yad dhamanah maka LKS dapat mengelola dana tersebut untuk investasi.
- c. Sesuai kebijakan yang berlaku, maka LKS memberikan bonus sesuai dengan nisbah.
- d. Ketika uang calon haji atau nasabah sudah cukup untuk mendaftar, maka nasabah akan memeriksakan kesehatannya sebagai syarat pendaftaran haji.
- e. Setelah selesai melakukan tes Kesehatan, calon haji akan ke Departemen Agama untuk mengisi surat pendaftaran pergi haji (SPPH)
- f. Calon haji nantinya akan melakukan setoran awal di BPS BPIH sebesar dana yang telah ditentukan dengan membaca SPPH yang telah sidyahkan Pejabat Kantor Departemen Agama, serta input iskohat untuk mendapatkan porsi keberangkatan.
- g. Calon haji atau nasabah melapor ke kantor Departemen Agama dengan menyerahkan bukti setor awal (Print out siskohat/system komputerisasi terpadu)

²⁵ Faturrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, hal. 43

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA) Semarang

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BINA FINANSIA atau BINASIA awalnya bernama BPRS PNM BINAMA yang berubah nama menjadi PT. BPRS BINA FINANSIA. BPRS ini didirikan atas prakarsa para tokoh masyarakat dan pengusaha muslim di sekitar Semarang. Gagasan tersebut tumbuh mengingat belum banyaknya lembaga Bank Perkreditan Rakyat Syariah di wilayah kota Semarang. Hal inilah yang menyebabkan banyak masyarakat muslim, khususnya pengusaha menengah kebawah yang belum bisa terjangkau oleh layanan perbankan syari'ah.

Penduduk kota Semarang yang mayoritas beragama Islam (terutama masyarakat menengah kebawah) ini sebagai pelaku usaha ekonomi menengah kebawah. Untuk mengembangkan ekonomi menengah kebawah, dibutuhkan lembaga keuangan yang berbentuk BPRS yang akan memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan ekonomi, khususnya bagi masyarakat menengah kebawah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah merupakan bank syari'ah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan tidak menerima simpanan dalam bentuk giro. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya lebih dekat pada lapisan mikro. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah yang dalam kegiatannya berdasarkan pada prinsip syari'ah yang diatur dalam undang-undang, telah memperoleh peraturan pelaksanaan berupa Surat Direksi Bank Indonesia no. 32/6/KEP/DIR tentang Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah pada tanggal 12 Mei 1999. Maka dalam teknisnya BPRS BINASIA bisa diartikan sebagai lembaga sebagai mana Bank Perkreditan Rakyat yang operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syari'ah.

Setelah segala sesuatu disiapkan untuk mendirikan lembaga ini dan segala proses perizinan dilalui, maka akhirnya izin dari Bank Indonesia diberikan kepada Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bina Finansia (BINASIA) Semarang.

Kemudian pada tanggal 8 Agustus 2006, Bank Pengkreditan Rakyat Syariah BINASIA mulai beroperasi dengan kantor pusat yang beralamat di Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 9 Semarang dan sudah memiliki dua kantor kas di Ruko Jatisari Indah Blok C No. 9 Mijen Semarang serta Jl. Ngesrep Timur V No. 110 C Banyumanik Semarang.

Dalam operasionalnya, legalitas badan usaha PT. BPRS BINASIA adalah sebagai berikut:

1. Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 8/51/KEP.GBI/2006, tanggal 5 Juli 2006.
2. Akte pendirian Perseroan Terbatas No. 45, tgl. 27 Maret 2006.
3. Pengesahan Akte pendirian PT. dari Menteri Hukum dan HAM tgl. 3 April 2006.
4. Ijin usaha dari Bank Indonesia no. 8/51/KEP.GBI/2006, tgl. 12 Juli 2006.
5. Bertanda Daftar Perusahaan Perseroan Terbatas no. 11.01.1.65.05684.
6. NPWP: 02.774.716.1-518.000
7. Akta Perubahan Anggaran Dasar PT. BPRS Bina Finansia No. 02, tgl 7 September 2018.
8. Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar dari Menteri Hukum dan HAM No. AHU-0018520.AH.01.02. tahun 2018.
9. Ijin Usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) no. KEP-230/KR.03/2018

Berdasarkan surat persetujuan dari OJK Nomor KEP-230/KR.03/2018 tanggal 25 Oktober 2018 tentang penetapan penggunaan izin usaha atas nama PT. BPRS PNM Binama menjadi izin usaha atas nama PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA), maka bersama itu PT. BPRS PNM Binama berubah nama menjadi PT. BPRS Bina Finansia (BINASIA). Dalam perubahan nama ini, tidak ada perubahan pada pemegang saham dan pengurus BPRS seperti Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah maupun Direksi semuanya masih sama. Perubahan nama tersebut diumumkan pada tanggal 1 November 2018 oleh Direktur Utama Bapak Ahmad Mujahid, M.S.

Visi dan Misi

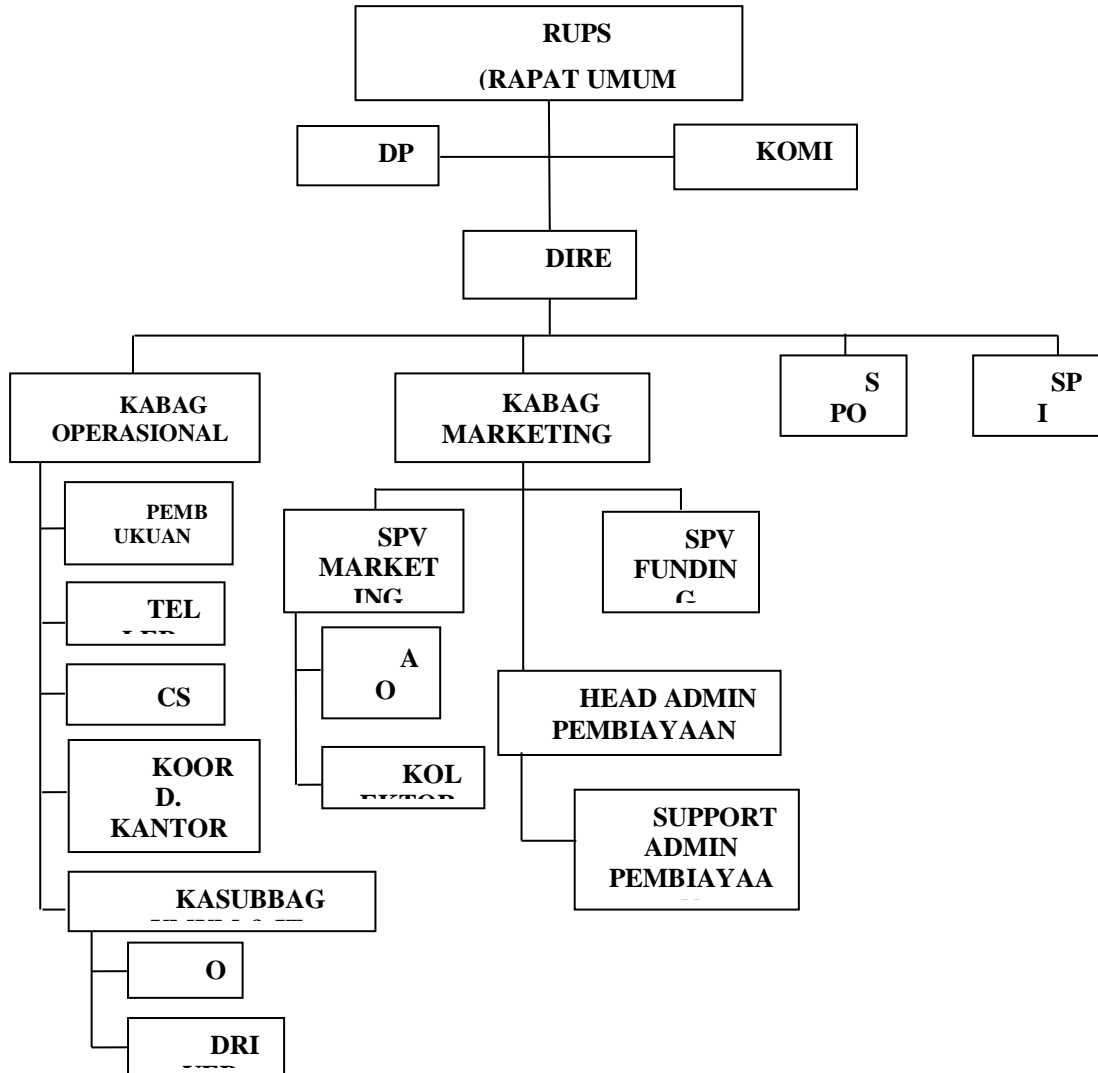
Visi: Menjadi BPRS dengan asset Rp. 100 milyar (seratus milyar rupiah) ditahun 2022

Misi: Mewujudkan BPRS Bina Finansia yang,

1. Berkinerja unggul dan berkesinambungan yaitu senantiasa tumbuh dan berkembang berpredikat 1 dari tahun ke tahun.
2. Memiliki SDM yang berkualitas dan berdedikasi tinggi.
3. Memiliki nasabah yang loyal.
4. Memberi kontribusi yang optimal dalam fungsi intermediasi.

1. Struktur Organisasi PT. BPRS Bina Finansia dan Uraian Tugas

Lampiran Surat Keputusan Direksi No. 091/SK-DIR/III/2018 tentang struktur organisai PT. BPRS Bina Finansia Semarang.



Dewan Komisaris

Komisaris Utama : H. Hasan Toha Putra, MBA.

Komisaris : Ir. H. Heru Isnawan

Dewan Pengawas Syari'ah

Ketua : Dr. H. Rozihan, SH., M.Ag.

Anggota : Prof. Dr. H. Ahmad Rofiq, MA.

Dewan Direksi

Direktur Utama : Drs. Ahmad Mujahid Mufti Suyuti

Direktur : Sri Laksmi Roostiana, SE.

Kabag Operasional : Ratna
Kabag Marketing : Suranto Dwi Atmoko
SPO & Umum : Atmaratih Sari Subekti
SPI : Dwi

Berikut adalah uraian tugas secara singkat setiap jabatan pada PT. Bina Finansia (BINASIA) Semarang:

A. Dewan Pengawas Syariah

1. Memastikan produk/jasa BPRS sesuai dengan syariah.
2. Menelaah dan mengesahkan setiap spesifikasi produk penghimpunan (*funding*) maupun produk penggunaan dana (*lending*).
3. Mengkomunikasikan kepada DSN usul dan saran pengembangan produk dan jasa BPRS yang memerlukan kajian dan fatwa DSN.
4. Memberikan penjelasan kepada Pengurus BPRS tentang berbagai fatwa DSN yang relevan dengan bisnis BPRS.
5. Memastikan tata laksana manajemen dan pelayanan sesuai dengan syariah
6. Menelaah dan mengesahkan tata laksana manajemen dan pelayanan BPRS ditinjau dari kesesuaiannya dengan prinsip muamalah dan akhlaq Islam.
7. Membantu manajemen dalam pembinaan aqidah, ibadah dan akhlaq manajemen dan staf BPRS.
8. Mengidentifikasi berbagai bentuk pelanggaran syariah dalam interaksi (antar sesama manajemen/staf dan antar manajemen/staf dengan anggota dan masyarakat luas) dan transaksi bisnis serta melaporkannya kepada pengurus BPRS.

B. Direktur Utama

1. Memimpin dan mengkoordinir para Kabag di BPRS BINASIA secara baik dan professional guna mewujudkan visi misi dan tujuan BPRS BINASIA.
2. Menjaga agar pelaksanaan operasional lembaga sesuai dengan ketentuan dan peraturan, baik eksternal (Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keppres, Surat Edaran, Surat Keputusan departemen terkait dan lain-lain) maupun internal (kebijakan dan sistem prosedur perusahaan).

3. Melakukan kegiatan pemupukan dana dan pemasaran pembiayaan.
4. Mencari alternatif sumber dana tambahan untuk meningkatkan kinerja BPRS BINASIA.
5. Membina hubungan baik dengan pihak luar melalui pertemuan-pertemuan, negosiasi atau memenuhi undangan dari pihak luar terkait.
6. Memberikan tugas, arahan, dan bimbingan terhadap staff dibawahnya berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi dilapangan.
7. Mengarahkan dan mendorong staff untuk memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
8. Merencanakan pendidikan dan pelatihan pegawai.
9. Melakukan penilaian karyawan atau staff, memberikan rekomendasi kenaikan pangkat atau promosi jabatan, memberikan penghargaan atau hukuman.
10. Melakukan analisa terhadap total remunerasi yang diterima karyawan, baik yang berkaitan dengan gaji pokok, tunjangan ataupun insentif lainnya.
11. Melakukan pengawasan terhadap kondisi lingkungan dan keamanannya, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

C. Kabag Operasional

1. Membuat program kerja bagi BPRS BINASIA
2. Bersama bagian lain yang terkait untuk menyiapkan rencana anggaran BPRS BINASIA atas dasar keuangan yang sedang berjalan.
3. Merencanakan, membina, mengkoordinasikan, mengamankan dan mengarahkan kegiatan sesuai dengan sistem dan prosedur BPRS.
4. Memiliki otorisasi untuk transaksi biaya sebesar Rp. 100.000,-.
5. Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi karyawan/staff dibawahnya.

D. Kabag Marketing

1. Membuat strategi dan rencana kerja marketing.
2. Memenuhi target pemasaran baik secara kualitatif atau kuantitatif yang mencakup penghimpunan dana dan penyaluran dana, jasa dan hasil usaha.

3. Memberikan pembiayaan yang aman sesuai kebutuhan anggota BPRS.
4. Mengendalikan pelaksanaan tugas staff di bidang marketing.

E. *Customer Service*

1. Menerima nasabah dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk BPRS BINASIA.
2. Melakukan transaksi dengan pelayanan prima.
3. Melayani *complain* nasabah berikut penyelesaiannya.
4. Memproses aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
5. Melakukan pengarsipan permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito dengan benar.
6. Membuat laporan pemakaian buku tabungan dan bilyet deposito.
7. Membuat nota debit internal.
8. Membuat laporan-laporan yang ditugaskan kepada CS.
9. Membantu tugas-tugas admin pembiayaan dalam SP3, penyiapan dokumen akad pembiayaan.
10. Petugas pengganti teller saat istirahat/cuti.

F. Administrasi Pembiayaan

1. Menerima berkas permohonan pengajuan pembiayaan dari nasabah.
2. Menerima dan memeriksa berkas-berkas permohonan pembiayaan yang telah disetujui dan siap untuk direalisasikan, serta memberitahukan kepada calon nasabah baik melalui SP3 maupun langsung melalui telepon.
3. Memproses pencairan pembiayaan yang telah disetujui, mulai dari membuat akad, penerimaan jaminan, melakukan akad pembiayaan, pengikatan jaminan, sampai dengan pencairan.
4. Menyimpan dan bertanggung jawab atas keamanan berkas-berkas dan dokumen pembiayaan yang sudah direalisasikan.
5. Mengelola jaminan pembiayaan dan membuat surat keterangan berkaitan dengan jaminan pembiayaan.

6. Membantu tugas-tugas *Customer Service* jika diperlukan.
7. Men *support* data-data berkaitan dengan data pembiayaan kepada bagian-bagian yang membutuhkan.
8. Membuat, mengirim, dan mengakses laporan SID dan SLIK
9. Berkoordinasi dengan Kabag. Operasional untuk jadwal pencairan pembiayaan.
10. Membantu atasan untuk kepentingan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan.

G. Teller

1. Terjaganya Keamanan Kas
 - Bersama Kabag. Operasional membuka brankas secara bersama-sama (*dual custody*).
 - Menerima uang tunai brankas dari Kabag. Operasional dipagi hari dan menyerahkan ke Kabag. Operasional untuk disimpan di brankas disore hari.
 - Menjaga agar terhindar dari uang palsu.
 - Menjaga ketersediaan likuiditas dana untuk transaksi di cabang dan melaporkan ke Kabag. Operasional jika terjadi kekurangan atau kelebihan dana.
 - Menjaga ruang teller dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan.
 - Mengarsipkan laporan mutasi vault pada tempat yang aman.
 - Melakukan cross cek antara vault dengan rekapitulasi kas.
2. terselesaikannya Laporan Kas Harian:
 - Melayani transaksi tunai, baik dalam setoran maupun dalam pengambilan sesuai dengan batas wewenangnya.
 - Melakukan pengesahan pada bukti transaksi baik paraf maupun validasi.
 - Menyusun bukti-bukti transaksi keluar dan masuk serta memberikan nomor bukti.
 - Melakukan cross cek antar Laporan Kas Harian dengan mutasi vault.
3. Melakukan pengiriman dan penerimaan kas dengan kantor kas.

4. Berkoordinasi tentang kas dengan Kabag. Operasional dan teller kantor kas.
5. Meminta pengesahan laporan cash vault dari yang berwenang sebagai laporan sah.
6. Melayani transaksi pembayaran kas.
7. Membantu bagian lain jika diperlukan.

H. Marketing

1. Mencari nasabah nasabah *funding* maupun *lending*.
2. Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito dengan membantu pengisian aplikasi pembukaan rekening.
3. Melayani pengajuan pembiayaan dengan membantu pengisian aplikasi pengajuan pembiayaan.
4. Melakukan *pick up service* (kolekting) terhadap setoran dan pengambilan simpanan nasabah yang harus dikolekting.
5. Melakukan *pick up service* (kolekting) terhadap setoran angsuran nasabah pembiayaan yang harus dikolekting.
6. Melakukan koordinasi secara rutin dengan atasannya.
7. Membuat laporan-laporan sesuai dengan ketentuan.
8. Membantu atasan dalam urusan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan.
9. Membuat laporan atas nasabah yang dikelola meliputi data tagihan nasabah dan rekening nasabah.

I. Bagian Umum

1. Merawat dan menjaga kebersihan mobil inventaris kantor dan keamanan mesin.
2. Melayani pengantaran dan penjemputan karyawan maupun pimpinan untuk kegiatan kantor.
3. Membantu bagian pelayanan dengan membantu untuk membukakan pintu kepada nasabah atau membantu bagian lainnya yang membutuhkan.

4. Membantu tamu atau nasabah dalam parkir kendaraan maupun ketika keluar dari parkir.
5. Mengawasi dan menata area parker.
6. Membantu nasabah di ruang pelayanan yang membutuhkan bantuan.
7. Melakukan koordinasi secara rutin dengan atasannya.
8. Membuat laporan-laporan sesuai dengan ketentuannya.
9. Membantu atasan dalam urusan kantor dalam hal-hal yang belum disebutkan.
10. Melaksanakan kegiatan ekspedisi baik langsung, pos atau jasa kurir lainnya.

B. Ruang Lingkup Usaha PT. BPRS Bina Finansia

A. Tabungan Taharah

Tabungan Taharah merupakan produk tabungan yang menggunakan akad mudharabah, yaitu akad kerjasama antara *shohibul maal* (pemilik dana/penabung) dengan *mudhorib* (BPRS BINASIA) yang dalam kerjasama ini berlaku bagi hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati dan dihitung berdasarkan rata-rata pengendapan harian.

Persyaratan

1. Mengisi aplikasi pembukaan rekening.
2. Melampirkan fotocopy identitas diri (KTP).
3. Setoran awal minimal Rp. 10.000,- untuk perorangan.
4. Setoran awal minimal Rp. 25.000,- untuk badan usaha.

Keuntungan

1. Aman karena dijamin oleh LPS
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Bagi hasil sesuai prinsip syari'ah
4. Layanan auto debet
5. Layanan *pick up service*
6. Nisbah bagi hasil 25% : 75%

Adapun kelebihan lain dari tabungan taharah adalah setiap saldo rata-rata Rp. 1.000.000,- akan mendapatkan 1 poin undian dan kelipatannya yang diundi setiap bulan Juli dengan hadiah utama berupa 1 unit sepeda motor Honda Beat.

B. Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan merupakan tabungan yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya pendidikan dimasa datang.

Syarat dan Ketentuan

1. Mengisi aplikasi pembukaan rekening
2. Melampirkan fotocopy identitas diri (KTP)
3. Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
4. Bagi nasabah yang masih duduk dibangku Sekolah Dasar, maka pembukuan rekening tabungan diatas namakan orang tuanya
5. Penarikan hanya dapat dilakukan mulai bulan Mei s/d Agustus dan Oktober s/d Desember.

Keuntungan

1. Aman karena dijamin LPS
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Bagi hasil sesuai prinsip syari'ah
4. Layanan *pick up service*
5. Nisbah bagi hasil setara deposito jangka waktu 3 bulan = 34% : 66%
6. Dapatkan souvenir cantik untuk setiap pembukaannya
7. Kesempatan mendapatkan beasiswa dengan total nilai Rp. 1.000.000,- untuk saldo Rp. 100.000,- dan berlaku kelipatannya.

C. Tabungan iB Jumroh

Tabungan iB Jumroh (Tabungan Haji & Umroh Mudharabah) adalah jenis simpanan dana pihak ketiga (perorangan) di PT. BPRS BINASIA yang diperuntukkan bagi nasabah yang berniat melaksanakan Haji atau Umroh sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang direncanakan.

Syarat dan Ketentuan

1. Akad : mudharabah
2. Nisbah 38% : 62%
3. Mengisi formulir pembukaan tabungan haji dan umroh
4. Fotocopy KTP/SIM atau kartu identitas lainnya yang masih berlaku
5. Setoran awal Rp. 100.000,-. Setoran berikutnya (minimal) Rp. 50.000,-.

Manfaat

1. Terencana, sebagai sarana untuk merencanakan penunaian haji dan umroh.
2. Fleksibel, tabungan dapat disetor sewaktu-waktu dengan nominal setoran minimal Rp. 50.000,-.
3. Terjangkau, syarat pembukaan tabungan ringan dan bebas administrasi bulanan.
4. Menguntungkan, bagi hasil yang kompetitif diberikan setiap bulan secara otomatis ke rekening tabungan.
5. Terjamin, dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

D. Deposito Mudharabah

Deposito Mudharabah adalah deposito dengan akad antara pemilik dana sebagai *shohibul maal* dengan bank *mudhorib* untuk mengelola dan memperoleh laba serta dibagi sesuai nisbah yang disepakati.

Syarat

1. Mengisi aplikasi pembukaan rekening.
2. Melampirkan fotocopy identitas diri (KTP).
3. Setoran minimal Rp. 1.000.000,-

Keuntungan

1. Aman karena dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
2. Bebas biaya administrasi bulanan
3. Bagi hasil sesuai prinsip syari'ah
4. Bagi hasil kompetitif dan menguntungkan

Daftar Nisbah Bagi Hail Deposito Sebagai Berikut:

Jangka Waktu	Shohibul Maal	Bank
1 Bulan	25%	75%
3 Bulan	34%	66%
6 Bulan	38%	62%
12 Bulan	42%	58%

Ketentuan

1. Deposito yang mendapat cinderamata adalah jangka waktu 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.
2. Jenis, nilai dan penyerahan cinderamata diatur sesuai ketentuan bank.
3. Pencairan deposito sebelum jatuh tempo dikenakan denda sesuai ketentuan bank.

E. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan pendanaan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah yang membutuhkan dengan menggunakan prinsip syari'ah. Akad yang digunakan dalam pembiayaan ada empat yaitu: murobahah, mudhorobah, ijarah, dan multijasa (menyesuaikan kebutuhan nasabah).

Syarat

1. Fotocopy KTP suami dan istri (2 lembar)
2. Fotocopy Kartu Keluarga
3. Fotocopy buku nikah
4. Rekening listrik, telepon, PAM
5. Slip gaji dan rekening tabungan
6. Fotocopy jaminan (BPKB atau sertifikat tanah (untuk jaminan sertifikat dilampirkan STTP PBB)).

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Peran Account Officer di BPRS

Di dalam Lembaga Keuangan Syariah, deskripsi pekerjaan atau jabatan (*job description*) perlu untuk diterapkan, deskripsi pekerjaan atau jabatan (*job description*) adalah suatu pernyataan tertulis yang menguraikan fungsi, tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja dan aspek-aspek pekerjaan tertentu lainnya. Dalam sebuah perusahaan, semua deskripsi pekerjaan mempunyai bentuk (*style*) yang sama. (T. Hani Handoko, 2014: 47).

BPRS Bina Finansia merupakan lembaga keuangan syariah, dalam melaksanakan kegiatannya menggunakan dua pola, yaitu: menghimpun dana masyarakat atau simpanan (*funding*) dan menyalurkan dana kepada masyarakat atau pembiayaan (*landing*)

Sedangkan Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi beberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi antara lain termasuk kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif. (Mathis & Jackson, 2002: 78). Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di BPRS Bina Finansia Semarang, terdapat sistem kerja yang diterapkan lembaga keuangan terhadap *account officer* tersebut. *Account officer* adalah sebutan bagi karyawan BPRS yang bertugas untuk mencari anggotad an bertanggung jawab atas anggota yang didupatkannya. Dari hasil wawancara peneliti dengan Bu Ratna selaku Kabag Operasional di BPRS Bina Finansia tersebut mengatakan bahwa:

“Account officer merupakan karyawan di BPRS Bina Finansia, tugasnya banyak, yaitu AO harus mampu melaksanakan peran ganda, AO harus mampu untuk mencari anggota dan juga mampu untuk menyelesaikan kredit bermasalah atas anggota yang didupatkannya, itu semua merupakan tugas dari BPRS yang dilimpahkan kepada petugas account officer, dilihat dari

tugasnya memang sangat penting dalam meningkatkan produktivitas BPRS, dibutuhkan AO yang memang memiliki skill yang kompeten, mempunyai motivasi dan semangat kerja keras yang tinggi mbak... ” (Wawancara dengan Bu Ratna, 05/06/2021)

Bapak Mujahid selaku Dirut di BPRS Bina Finansia menambahkan bahwa:

“Account officer adalah petugas BPRS yang kami tugaskan mencari dan bertanggung jawab atas anggota yang didapatkan, jadi AO kami tidak hanya bertugas mencari anggota saja mbak, akan tetapi harus bisa menjadi penanggung jawab atas pembiayaan yang telah dicairkan kepada anggotanya, seperti itu mas... memang ya mas, petugas AO kami berbeda tugas dari AO bank, di sini AO kami sebenarnya mempunyai peranan yang sentral, dia sebagai ujung tombak dalam BMT kami. ” (Wawancara dengan Mujahid, 05/06/ 2021).

Dari wawancara tersebut, dapat dikatakan bahwa *account officer* mempunyai peran yang penting di BPRS Bina Finansia. *Account officer* mempunyai peran untuk mempertanggung jawabkan atas semua anggota yang didapatkan. Mereka harus bekerja ekstra, sebagai penyurvei dan juga sebagai pihak penagih jika terdapat kredit yang mereka cairkan itu macet, seperti yang diungkapkan oleh karyawan *account officer* yakni Denny, ia mengatakan:

“Tugas saya banyak, mencari anggota, melakukan survei, menganalisa pembiayaan dan mempertanggung jawabkan atas anggota yang saya dapatkan. karena itu Account officer menurut saya mempunyai andil yang cukup besar dalam meningkatkan sebuah produktivitas lembaga keuangan syari’ah, karena untuk membentuk suatu lembaga keuangan syari’ah yang memiliki produktivitas yang tinggi diperlukan seorang account officer yang mempunyai skill, kemampuan, kemauan, dan motivasi yang tinggi, karena bagaimanapun account officer adalah ujung tombak di BPRS Bina finansia. ” (Wawancara dengan Denny, 05/06/2021)

Account officer pada setiap perusahaan mempunyai sistem kerja tersendiri, termasuk BPRS Bina Finansia, sistem kerja *account officer* yang dijalankan oleh BPRS Bina Finansia telah terlaksana dengan baik dan terarah, hal ini dapat dilihat dari banyaknya anggota yang didapat dan anggota yang loyal kepada BPRS Bina Finansia, sistem kerja di BPRS ini tidak akan berjalan dengan maksimal apabila

para karyawannya, yang dimaksud di sini adalah account officer yang tidak memiliki skill, kemampuan yang memadai dan latar belakang pendidikan yang sesuai dengan standart yang telah ditetapkan BPRS, maka akan mempengaruhi sistem kerja yang telah ditetapkan lembaga keuangan Syari'ah, karena bagaimanapun para petugas account officer berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dari BPRS Bina Finansia tanpa mengesampingkan peran manager dan karyawan lainnya.

Account officer yang dimiliki BPRS Bina Finansia mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang diberikan dari BPRS Bina Finansia, yaitu mempertanggung jawabkan anggota yang mereka dapatkan, ini salah satu pengaruh latar belakang pendidikan, skill, kemampuan, kemauan, dan motivasi yang tinggi, serta intuisi yang tepat. Sehingga dalam memahami tugas kinerja account officer menjadi lebih mudah dan pelatihan yang diberikan juga ikut berperan, dalam prosesnya terkadang menemui kredit pembiayaan yang macet, nah inilah yang harus bisa account officer lewati dalam menjalankan tugasnya.

Account officer dalam hasil analisis peneliti di BPRS ini adalah petugas yang mempunyai peran ganda, di samping mencari anggota ia juga mempertanggung jawabkan apa yang dilakukannya, misalnya menyelesaikan kredit bermasalah dan macet, kemudian melakukan survei dan analisis pembiayaan. Account officer mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan produktivitas lembaga. Dari observasi yang peneliti temui di BPRS, account officer setelah mendapatkan anggota pembiayaan kemudian account officer tersebutlah yang harus menangani, jadi karena tugasnya yang sentral di BPRS, maka lembaga keuangan biasanya akan menetapkan sistem kerja.

Account officer adalah seorang businessman yang bertugas mewakili bank dalam melakukan transaksi dengan anggotanya, sebagai seorang businessman yang baik, maka seorang account officer harus bisa memahami dan tepat dalam mengambil keputusan, kapan harus melakukan bisnis, kapan tidak melakukan bisnis, dan kapan harus melakukan bisnis sedikit saja. Anda harus dapat membaca keadaan, sebagai seorang pengusaha, anda tidak akan jual rugi. Negosiasi

merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari bagian proposal kredit, seperti tingkat suku bunga pinjaman, biaya-biaya kredit dan lain-lain.

Account officer yang bertugas di kredit/pembiayaan mikro memiliki karakteristik yang berbeda dengan account officer yang menangani kredit korporasi (corporate loan), komersial (commercial credit), dan personal (personal loan). Account officer microfinance memiliki tugas yang lebih kompleks dibandingkan dengan account officer untuk kredit lainnya.

Ada beberapa bank yang menggunakan istilah berbeda tapi maksudnya sama. Account officer yang bertugas untuk memasarkan produk kredit/pembiayaan disebut dengan Loan Officer (LO), account officer yang hanya bertugas untuk mencari anggota penabung/deposan disebut dengan Fund Officer (FO), sedangkan account officer yang bertugas memasarkan produk Bank, baik Loan maupun Funding bisa disebut Sales Officer (SO)

Seorang account officer mengawalinya membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaannya, kemudian account officer akan melakukan kunjungan ke usaha anggota, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang dibutuhkan anggota tersebut sehingga dapat membuat suatu keputusan, apakah permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon debitur atau debitur yang pantas untuk dibiayai, diperlukan seorang account officer untuk melakukan probing agar kebutuhan pinjaman memang sesuai dengan keperluan anggota. Account officer juga sekaligus menjadi konsultan, karena bagi anggota kecil tak jarang mereka dapat bercerita, menunjukkan bon-bon, bukti penjualan atau pesanan, tetapi tidak bisa membuat laporan keuangan. Di sini account officer memandu anggota agar dapat membuat neraca perkiraan usaha anggota. Serta cash flow kemampuan membayarnya. Account officer juga harus sensitif, apakah anggota mengatakan yang sebenarnya (di sinilah perlunya probing, cek dan re-cek), kemudian melakukan analisis, selanjutnya account officer mengusulkan dalam bentuk memorandom analisis pembiayaan kepada atasannya, dan atasannya akan meneruskan kepada komite pembiayaan (loan comitte) untuk mendapat keputusan apakah berupa persetujuan atau penolakan.

Masih menurut Zainul, Hubungan account officer dapat diibaratkan sebagai hubungan yang mirip dengan suami isteri. Jika account officer memilih usaha yang tepat, maka usaha akan berjalan lancar dan usaha akan meningkat, maka bank syariah atau tempat account officer bekerja akan memperoleh laba. Namun, apabila usaha anggota mengalami penurunan, sama dengan seorang istri yang jatuh sakit, akan mempengaruhi kelangsungan hidup suami, karena suami akan sibuk mengupayakan penyembuhan. Demikian juga seorang account officer, jika usaha anggota turun, maka seorang account officer yang baik akan segera mengevaluasi apa yang menjadi penyebabnya, apakah persaingan yang ketat sehingga kalah bersaing di pemasaran atau ada hal lainnya.

Berdasarkan data yang diperoleh, account officer adalah petugas yang mempunyai peran penting sebagai ujung tombak dalam lembaga sebuah keuangan, baik di Bank ataupun di BMT, terdapat perbedaan, di mana dalam Bank mempunyai spesifikasi tugas yaitu hanya bertugas untuk memasarkan produk saja dan tidak bertanggung jawab atas nasabah yang didapatkannya, sedangkan AO dalam BMT memiliki fungsi ganda dan/atau dapat disebut mempunyai peran multifungsi, AO bertugas untuk mencari dan mendapatkan anggota, AO harus menyelesaikan kredit bermasalah dan kredit macet, dan AO melakukan survei dan analisis pembiayaan. Melihat begitu kompleksnya peran AO di dalam BPRS tersebut, maka peneliti mempunyai saran seorang AO di BPRS harus:

- a) Sehat jasmani dan rohani,
- b) Pendidikan minimal Diploma III, karena dalam observasi peneliti banyak karyawan itu hanya berijazah SMK dan sederajat,
- c) Memiliki performance fisik yang baik,
- d) Mampu mengoperasikan computer (ms office, minimal)
- e) Memiliki kepribadian yang positif,
- f) Mampu berkomunikasi dalam bahasa daerah.
- g) Laki-laki (diutamakan),
- h) Mampu mengendarai kendaraan (sepeda motor/mobil),
- i) Memiliki pengalaman berorganisasi (pengurus),
- j) Memiliki integritas dan dedikasi yang tinggi,

k) Tidak pernah terlibat dalam tindakan criminal dan/atau perbuatan yang melanggar hukum dan Undang-Undang yang berlaku di Indonesia.

Sistem kerja AO BPRS itu sudah baik, professional, dan berjalan sesuai standart tetapi memang ada hal-hal yang perlu diperbaiki sedikit seperti yang telah disebutkan di atas. Tentunya ketika hal tersebut akan meningkatkan kualitas kinerja account officer dan membawa dampak dalam hal bertambahnya produktivitas di BPRS tersebut.

B. Implementasi Peran Account Officer Dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji

Pesatnya perkembangan perbankan syariah di tanah air, khususnya dari sektor pembiayaan disebabkan semakin gencarnya informasi dan edukasi yang diterima oleh masyarakat. Salah satu faktor terakomodirnya keperluan akan informasi dan edukasi mengenai produk-produk pembiayaan bank syariah tersebut adalah dengan adanya upaya perbankan syariah untuk memiliki sumber daya insani yang memiliki skill dan kompetensi pada sektor pembiayaan ini. Di sinilah peran seorang *account officer* banyak dilibatkan.

Account officer (AO) adalah petugas yang melakukan pemasaran pembiayaan, kemudian melakukan analisis pembiayaan. Seorang *account officer* mengawalinya dengan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaannya. Kemudian *account officer* akan melakukan kunjungan ke usaha nasabah, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang diperlukan oleh nasabah tersebut sehingga dapat membuat suatu keputusan, apakah permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon debitur atau debitur pantas untuk dibiayai.

Banyak sekali dijumpai, nasabah sebetulnya hanya tahu bahwa dia perlu pinjaman, tapi belum jelas berapa dan untuk apa. Di sini diperlukan keahlian 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 kecil, tak jarang mereka bisa bercerita, menunjukkan bon-bon, bukti penjualan atau pesanan, tetapi tak bisa membuat laporan keuangan. Disini account officer memandu nasabah agar dapat membuat neraca perkiraan usaha nasabah, serta cash flow kemampuan membayarnya. Account officer juga harus sensitif, apakah nasabah mengatakan yang sebenarnya (di sinilah perlunya melakukan probing, cek dan re-cek), kemudian melakukan analisa. Selanjutnya account officer akan mengusulkan dalam bentuk memorandum analisis pembiayaan kepada atasannya, dan atasan akan meneruskan ke dalam komite pembiayaan (loan committee) untuk mendapat putusan, apa berupa persetujuan maupun penolakan.

Hubungan account officer dan nasabah dapat diibaratkan sebagai hubungan yang mirip dengan suami isteri. Jika account officer memilih usaha yang tepat, maka usaha berjalan lancar, dan usaha akan meningkat/membesar, serta bank syariah tempat account officer bekerja akan memperoleh laba. Namun jika usaha nasabah mengalami penurunan, sama seperti seorang istri yang jatuh sakit, akan mempengaruhi kelangsungan hidup suami, karena suami akan sibuk mengupayakan penyembuhan. Demikian juga seorang account officer, jika usaha nasabah turun, maka account officer yang baik akan segera mengevaluasi apa yang menjadi penyebabnya, apakah persaingan yang ketat sehingga kalah bersaing di pemasaran atau ada hal lainnya. Account officer akan menjadi seperti seorang dokter, mendiagnosis penyebab sakitnya usaha nasabah dan berusaha menyembuhkan. Di sini diperlukan kerjasama dari kedua belah pihak.

Meningkatkan kemampuan *account officer* agar berkualitas merupakan kebutuhan bank syariah agar dapat menyalurkan pembiayaan sesuai sasaran. Terbukti dari sisi debitur (nasabah) pinjaman tadi yang dapat meningkatkan usahanya sekaligus meningkatkan penyerapan tenaga kerja. Pembinaan terhadap

nasabah, dapat dimulai dari nasabah kecil yang secara pasti akan meningkatkan kemampuan usahanya, dan juga meningkat jumlah pinjamannya. Pada saat nasabah menjadi besar, maka akan terjalin hubungan timbal balik yang positif antara bank dan nasabah, serta diperoleh nasabah-nasabah yang loyal bagi bank syariah tersebut.

Tak dapat dipungkiri, banyak pelajaran berharga yang diperoleh saat terjadi krisis ekonomi. Bank syariah yang cepat recovery-nya adalah bank syariah yang mempunyai nasabah potensial dan loyal. Kalaupun usaha nasabah mengalami kemunduran, maka nasabah tadi akan berusaha sekuat tenaga, dibantu oleh account officer bank syariah untuk segera memperbaiki usahanya. Keberhasilan restrukturisasi/penyehatan usaha nasabah, faktor terpenting adalah kemauan atau itikad baik dari nasabah untuk menyelamatkan usahanya. Tanpa kemauan dan itikad baik nasabah, usaha apa pun yang dilakukan bank akan sulit berhasil. Oleh sebab itu, faktor adanya account officer yang berkualitas sangat berperan dalam menunjang perkembangan bank syariah, dan di satu sisi dapat meningkatkan kemampuan sektor riil dalam penyerapan tenaga kerja.

Di sini penulis perlu menambahkan lagi poin-poin penting bagi seorang account officer khususnya AO syariah yang memang perlu nilai tambah pada personal dan kemampuannya di bidang pembiayaan-pembiayaan syariah yang ada pada perbankan syariah. Kedekatan seorang account officer syariah untuk mencapai loyalitas tinggi customer tersebut dikenal dengan sebutan relationship marketing

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pemahasan yang telah penulis bahas mengenai Peran Account Officer dalam pemasaran tabungan haji di **BPRS** Bina Finansia Semarang maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran Account Officer di BPRS Bina Finansia sangatlah urgent atau penting salah satunya karena account officer bertugas mencari anggota, melakukan survei, menganalisa pembiayaan dan mempertanggung jawabkan atas anggota yang didapatkan. karena itu Account officer mempunyai andil yang cukup besar dalam meningkatkan sebuah produktivitas lembaga keuangan syari'ah, karena untuk membentuk suatu lembaga keuangan syari'ah yang memiliki produktivitas yang tinggi diperlukan seorang account officer yang mempunyai skill, kemampuan, kemauan, dan motivasi yang tinggi, karena bagaimanapun account officer adalah ujung tombak di BPRS Bina finansia.
2. Peran Account Officer juga sangat lah penting dalam pemasaran produk tabungan haji. Dengan terjalinnya suatu relationship yang baik dengan customer, kemungkinan besar mereka akan membantu pemasaran jasa layanan perbankan syariah kepada relasi bisnisnya pula. Dengan relationship marketing yang baik dengan customer juga dapat menghemat biaya promosi dan pemasaran suatu bank syariah yang juga akan berefek pada perkembangan produk-produk BPRS.

Seperti telah penulis paparkan di atas, bahwa dengan menerapkan relationship marketing yang baik akan meningkatkan profitabilitas perbankan syariah. Selain hal tersebut, keuntungan lain yang akan diperoleh oleh perbankan syariah adalah memiliki format dan data yang sama untuk semua bagian yang membutuhkan data relationship

information, sehingga mudah untuk di-up-date; memiliki akses ke data yang sangat lengkap; meningkatkan workflow dan teamwork; meningkatkan implementation of policy; good respons pada kebutuhan customer dengan cepat; mempercepat proses kredit dengan waktu yang lebih efisien; meningkatkan efisiensi biaya operasi dan jumlah; menghilangkan keadministrasian dari fungsi AO; menciptakan spesialisasi; meningkatkan konsistensi dan efisiensi; dan memperbaiki kualitas manajemen resiko pembiayaan.

B. Saran

1. Kedepannya untuk BPRS mampu menghire SDM terkait account officer dengan standar yang sudah ditentukan dan kemudian diberikan pelatihan yang sesuai
2. Memaksimalkan peran account officer dalam pemasaran produk-produk milik BPRS Bina Finansia selain Tabungan Haji karena perannya yang vital

DAFTAR PUSTAKA

- (2021, Juni). Diambil kembali dari www.academia.edu/8034418/Jurnal
- (2021, Juni 27). Diambil kembali dari <http://www.mickyeyblue.co.id/2009/05/peranan-account-officer-dalam-kur.html>
- Asiyah, B. N. (2008). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta.
- Azwar, S. (1998). *Metodologi Penelitian* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- bahasa, P. k. (1998). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* . Jakarta: Balai Pustaka.
- BCA, L. C. (2009). *Handout Tugas dan Fungsi Account Officer BCA*. Jakarta: PT Bank Central Asia.
- Djamil, F. (2012). *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah* . Jakarta: Sinar Grafika.
- Hdayat, M. (2011). *Akad Mudharabah dalam Tabungan Haji pada BR Syariah*. Jakarta.
- Jusuf, J. (2005). *Pandua Dasar untuk Account Officer* . Jakarta.
- Kasimir. (2003). *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasimir. (2003). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keuangan, O. J. (2019). *Roadmap Pengembangan Keuangan Syariah Indonesia 2017-2019*. Jakarta: OJK.
- Maloeng, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2000). *Sistem Prosedur dan Operasional Bank Syariah* . Yogyakarta: UII Press.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Ban Syariah* . Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nasir, M. (1998). *Metode Penelitian* . Jakarta: Ghalia Indonesia .
- rikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta .

- Rivai, V. (2008). *Islamic Financial Managemen Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis untuk Lembaga Keuangan Nasabah Praktisi dan Mahasiswa* . Jakarta: Rajawali Press.
- Supardi. (2006). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- (t.thn.). *Undang-Undang No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Muhammad Alwin Elang
Pratama
Tempat, Tanggal Lahir : Semarang 23 Agustus 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Kandri RT. 07/RW.01
Kelurahan Kandri Kec. Gunungpati Kota. Semarang
Nomor Telefon/HP : 08987498345
Email :
alwinmuhammad800@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

1. TK Pertiwi 25 Kandri Tahun 2001-2002
2. SD Negeri Cepoko 1 Kandri Tahun 2004-2010
3. SMP Negeri 22 Semarang Tahun 2010-2013
4. MA Al Asror Semarang Tahun 2013-2016
5. UIN Walisongo Semarang Tahun 2016-Sekarang

PENGALAMAN MAGANG

1. BPRS BINASIA SEMARANG Tahun 2019
 2. DISTARU SEMARANG
- Demikian riwayat hidup ini, saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan semestinya.