



ANALISIS PERAN ACCOUNT OFFICER (AO) DALAM MANAJEMEN PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) LANTABUR TEBUIRENG CABANG LAMONGAN

Zumrotul Khoiriyah¹, & Mashudi²

^{1&2}*Fakultas Keislaman, Universitas Trunojoyo Madura*

Email : 210721100174@student.trunojoyo.ac.id, mashudi@trunojoyo.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan keuangan syariah semakin pesat terutama pada pembiayaan *murabahah*. Dalam hal ini apabila semakin tinggi pembiayaan bank maka semakin tinggi juga resiko yang mungkin terjadi dengan demikian diperlukannya peran seorang *Account Officer* (AO) dalam mengatur atau memajemen pembiayaan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana peran dari *Account Officer* (AO) dalam memajemen pembiayaan *murabahah* di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan karyawan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari beberapa sumber termasuk buku, laporan keuangan, jurnal, serta sumber ilmiah lainnya. Uji keabsahan data menggunakan Metode Triangulasi digunakan sebagai pembanding data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa peran yang dijalankan oleh *Account Officer* (AO) dalam memajemen pembiayaan *murabahah* diantaranya, melakukan pengajuan permohonan pembiayaan, survey ke nasabah, realisasi pembiayaan, pendampingan proses akad, dan *Monitoring*. Selain itu *Account Officer* (AO) saat melakukan proses pengajuan permohonan pembiayaan juga memperhatikan prinsip 5C sebagai bentuk perlindungan terhadap resiko-resiko yang mungkin akan terjadi. Saat terjadi pembiayaan bermasalah upaya yang dilakukan *Account Officer* (AO) yaitu dengan melakukan pemberitahuan, pendekatan, *restructuring*, *liquidation*.

Kata Kunci : *Account Officer*, Manajemen Pembiayaan, *Murabahah*.

ABSTRACT

The development of Islamic finance is increasingly rapid, especially in murabahah financing. In this case, the higher the bank financing, the higher the risk that may occur, thus the role of an Account Officer (AO) is needed in organizing or managing financing. This study focuses on the role of the Account Officer (AO) in Managing Murabahah Financing at BPRS Lantabur Tebuireng, Lamongan Branch. This study uses a Qualitative Method with a Descriptive approach where primary data is obtained through direct interviews with employees of BPRS Lantabur Tebuireng, Lamongan Branch. Meanwhile, secondary data is obtained from several sources including books, financial reports, journals, and other scientific sources. The validity test of the data using the Triangulation Method is used as a comparison of observation data with interview data, and comparing the results of the interview with the contents of a related document. The results of this study show several roles carried out by the Account Officer (AO) in Managing Murabahah financing, including, Submitting financing applications, Surveys to customers, Financing Realization, Assistance in the Akad process, and Monitoring. In addition, Account Officer (AO) when conducting the financing application process also pays attention to the 5C principle as a form of protection against risks that may occur. When problematic financing occurs, the efforts made by Account Officer (AO) are by conducting Notification, Approach, Restructuring, Liquidation.

Keyword : *Account Officer*, Financing Management, *Murabahah*.

PENDAHULUAN

Di Indonesia perkembangan lembaga keuangan menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun, baik di industri keuangan konvensional maupun keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah yang beroperasi dalam sektor perbankan yaitu bank syariah, bank syariah merupakan lembaga yang menjalankan operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dengan menjalin kesepakatan yang sesuai hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana maupun kegiatan usaha lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah (Ardyansyah, 2024).

Dalam Islam, prespektif mengenai kompetisi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen dalam kegiatan bisnis diperbolehkan (Mashudi, 2015) terlebih pada dunia perbankan syariah. Keberadaan perbankan syariah akan mendorong dan mengembangkan penerapan prinsip Islam dibidang muamalah dalam transaksi keuangan menjadi prinsip utama bank syariah dan dalam menjalankan kegiatan usaha serta perdagangan berdasarkan sumber yang sah (Indrianawati, 2015).

Dengan adanya bank-bank syariah, masyarakat memiliki kesempatan untuk menggunakan layanan keuangan yang mengikuti ketentuan syariah. Salah satu produk dari perbankan syariah yang memiliki banyak peminat adalah *murabahah* (Fatimah & Metekohy, 2014). *Murabahah* merupakan bentuk akad jual beli dimana harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh kedua belah pihak yakni penjual dan pembeli. Dimana nasabah berperan sebagai pembeli Oleh karena itu, Produk pembiayaan *murabahah* selalu menjadi pilihan utama dibanding produk bank syariah lainnya. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pada pembiayaan *Murabahah* disetiap bulannya. Pada bulan Mei 2024, nilai pembiayaan *murabahah* mencapai Rp. 249.233 Miliar yang merupakan 43.91% dari total pembiayaan perbankan syariah di Indonesia yakni 568

Miliar. Hal ini mengindikasikan bahwa pembiayaan *murabahah* perbankan syariah lebih dominan dibandingkan dengan akad lainnya.

Dalam pengelolaan pembiayaan *Murabahah*, *Account Officer* (AO) memegang peran yang sangat penting. Dalam proses pembiayaan tanggung jawab *Account Officer* (AO) mencakup proses pengajuan, analisis, persetujuan, dan pengawasan pembiayaan (Tiyana et al., 2023). Keputusan yang diambil oleh *Account Officer* berpengaruh besar pada kualitas dana atau pembiayaan yang akan dialokasikan bank syariah pada nasabah. *Account Officer* (AO) harus memiliki keahlian dalam menganalisis kelayakan calon nasabah, penilaian agunan, dan pengelolaan resiko pembiayaan. Selain itu, *Account Officer* (AO) juga wajib memiliki kemampuan komunikasi yang efektif dan melakukan pengawasan yang intensif terhadap pembiayaan yang telah disalurkan.

BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Dalam kegiatan operasionalnya BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan berfokus pada dua kegiatan utama yaitu dengan cara Menghimpun dana (*Funding*) dan Menyalurkan dana (*Lending*). BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan menggunakan akad *wadiah* untuk penghimpunan dana, sedangkan untuk penyaluran dana atau pembiayaan menggunakan akad yaitu jual beli (*murabahah*), bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*) serta sewa (*ijarah*). Pengelolaan pembiayaan *murabahah* pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan tidak terlepas dari peran *Account Officer* (AO). Dalam menjalankan tugasnya *Account Officer* (AO) bertanggung jawab untuk memasarkan produk pembiayaan, menilai kelayakan untuk persetujuan, dan monitoring terhadap pembiayaan *Murabahah* yang diberikan kepada nasabah. Berdasarkan wawancara bapak Nahzul selaku *Account Officer* selama melaksanakan kewajibannya,

Account Officer (AO) diharapkan dapat memenuhi target yang diberikan oleh perusahaan yang nantinya dapat mempercepat perkembangan perusahaan.

Tabel 1. Data Jumlah Pembiayaan pada tahun 2023 BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan

| Pembiayaan | Nominal (Rp) |
|------------------|--------------------------|
| Murabahah | Rp. 4.685.970.000 |
| Mudharabah | Rp. 303.439.000 |
| Musyarakah | Rp. 3.548.950.000 |
| Ijarah Multijasa | Rp. 811.964.000 |
| Total | Rp. 9.350.323.000 |

Sumber : BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan (2024)

Berdasarkan tabel diatas bahwa Produk Pembiayaan *Murabahah* memiliki nilai tertinggi pada tahun 2023 yang mencapai Rp. 4 Miliar. dengan demikian, apabila semakin besar nilai pembiayaan bank, semakin besar resiko yang harus ditanggung yang mana nantinya akan mempengaruhi keberlangsungan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Oleh karena itu, adanya *Account Officer* (AO) sangat diperlukan dalam manajemen pembiayaan *murabahah* untuk antisipasi, mencegah atau mengatasi resiko yang mungkin terjadi. Dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut strategi yang digunakan *Account Officer* (AO) dalam menangani pembiayaan *murabahah* yang berkendala.

TINJAUAN PUSTAKA

Peran

Peran dapat diartikan sebagai individu yang menjalankan atau melakukan fungsi tertentu serta memiliki perilaku yang seharusnya dimiliki oleh orang yang memiliki kedudukan dalam masyarakat. Peran kepemimpinan merujuk pada perilaku yang seharusnya dijakankan oleh individu sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang pemimpin. Sedangkan, Peran dalam terminologi merupakan seperangkat tingkah laku yang seharusnya dimiliki oleh individu yang memiliki kedudukan dalam masyarakat. Istilah "*role*" dalam bahasa inggris merujuk pada "*Person's task or duty in undertaking*" yang memiliki arti tugas atau kewajiban seseorang dalam menjalankan suatu usaha

atau pekerjaan. Peran juga dapat diartikan sebagai kumpulan tingkah laku yang seharusnya dimiliki oleh orang-orang yang memiliki kedudukan dalam masyarakat. Sedangkan, Peranan adalah aktivitas atau tindakan yang dijakankan oleh individu dalam suatu peristiwa (Syamsir, 2014).

Account Officer (AO)

Account Officer (AO) berfungsi sebagai petugas bank yang tugasnya membantu direksi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, terutama dalam bidang pemasaran dan pembiayaan. sebagai bagian penting dalam melakukan analisis kredit, *Account Officer* (AO) diharapkan memiliki keahlian, keterampilan, serta pengetahuan teoritis yang mendalam dalam analisa (Pasaribu et al, 2020). Sebagai petugas pemasaran, *Account officer* (AO) berfokus pada penawaran pembiayaan selanjutnya melakukan analisis terhadap pembiayaan. proses yang dijalani *Account Officer* dimulai dengan merencanakan usaha apa yang pantas dibiayai dan memperkirakan jumlah dana yang dibutuhkan. Setelah itu, *Account Officer* (AO) akan mengunjungi nasabah, melakukan wawancara, serta menggali kebutuhan nasabah untuk memutuskan apakah permohonan pembiayaan dari calon debitur layak untuk disetujui (Syakir, 2012).

Menurut (Jopie, 1995) dalam bukunya yang berjudul Panduan dasar untuk menjadi *Account Officer*, peran dan fungsi *Account Officer* (AO) mencakup hal-hal berikut:

1. Pengelolaan Akun, tugas dari *Account Officer* (AO) adalah berperan dalam memilih nasabah untuk memastikan efisien dan optimalisasi setiap transaksi keuangan, tanpa mengesampingkan tugasnya sebagai anggota bank.
2. Pengelolaan produk, *Account Officer* (AO) diharapkan dapat mengatasi kebutuhan nasabah dalam memilih produk yang sesuai.
3. Pengelolaan Kredit, *Account Officer* (AO) memiliki peran penting dalam memantau pinjaman nasabah untuk memastikan apakah mereka memenuhi kewajiban atas pinjamannya.
4. Pengelolaan Penjualan, dalam peranannya sebagai ujung tombak bank seorang *Account Officer* (AO) harus memiliki kemampuan yang memadai untuk menawarkan proyek secara efektif.
5. Pengelolaan Profitabilitas, peran penting dalam menentukan keuntungan bank, sehingga penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan memberikan keuntungan bagi bank.

Murabahah

Sebagai salah satu bentuk transaksi yang diperbolehkan, *Murabahah* yaitu jenis jual beli yang sesuai dengan prinsip syariah. *Murabahah* diartikan sebagai keuntungan. Sedangkan, dalam istilah *murabahah* adalah jual beli dimana harta pokok barang ditambah dengan margin atau keuntungan yang telah disepakati diawal. Sedangkan pengertian *Murabahah* menurut Fatwa DSN MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 merupakan bentuk jual beli yang dilakukan dengan menetapkan harga beli yang jelas ke pada pembeli yang kemudian membayar dengan tambahan keuntungan. Dalam fatwa yang tercantum pada diktum pertama angka ke empat mengenai *Murabahah* menegaskan bahwa bank harus membeli barang yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan transaksi tersebut harus sah serta tidak mengandung *riba* (Ubaidillah, 2018). Dasar

hukum pembiayaan *Murabahah* terdapat di Al-Quran surah An-Nisa ayat 29 :

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ
بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. An-Nisa ayat 29)

Manajemen

Sebagai suatu seni, Manajemen melibatkan berbagai aspek, termasuk kepemimpinan, komunikasi, dan semua hal terkait dengan elemen manusia Manajemen merupakan seni sebagai seni dalam berbagai aspek seperti kepemimpinan, komunikasi, dan segala sesuatu yang menyangkut unsur manusia. dalam manajemen terdapat lima kegiatan utama: memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan, dan mengembangkan. Manajemen juga dapat dipahami sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi melalui kerjasama tim, dengan berbagai sudut pandang dan persepsi yang berbeda (Widiana, 2020).

Dalam buku (Hary, 2019) James F. Stoner menjelaskan bahwa manajemen diperlukan untuk beberapa alasan, yaitu:

- a. Mewujudkan tujuan organisasi serta tujuan masing-masing individu dalam organisasi.
- b. Menyelaraskan berbagai kepentingan yang bertentangan
- c. Meraih tingkat efektivitas dan efisien yang tinggi

Pembiayaan

Financing yang dalam bahasa Indonesia disebut dengan pembiayaan merujuk pada pemberian dana yang disalurkan dari pihak pertama ke pihak kedua untuk memberi dukungan terhadap investasi yang telah direncanakan, dari individu seta lembaga (Ulpah, 2020). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menyatakan pembiayaan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah mencakup penyediaan uang atau tangihan yang dianggap setara, dijalankan sesuai kesepakatan antara bank dengan pihak lain. Pihak yang dibiayai wajib mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah memasuki jangka waktu yang telah ditentukan dengan imbalan atau bagi hasil.

Tujuan pembiayaan yang sesuai prinsip syariah menurut (Nurnasrina & Putra, 2018) bertujuan untuk memperbaiki kesempatan kerja serta mendorong kesejahteraan ekonomi yang sejalan dengan nilai-nilai Islam. Pembiayaan seharusnya bisa dimanfaatkan sebagian besar pengusaha yang beroperasi di sektor industri, pertanian, dan perdagangan. Pembiayaan diarahkan untuk mendukung kesempatan kerja serta meningkatkan produksi dan distribusi barang dan jasa guna untuk memenuhi kebutuhan ekspor dan impor. Selain itu, (Kasmir, 2013) juga berpendapat tentang tujuan pembiayaan, antara lain :

1. Mencapai keuntungan dengan harapan memperoleh nilai tambah atau laba yang diinginkan.
2. Berkontribusi pada pemerintah dalam upaya memperkuat pembangunan diberbagai sektor, terutama pada sektor yang terlihat.
3. Membantu pemerintah dalam upaya peningkatan pembangunan diberbagai sektor, terutama sektor usaha yang nyata. Usaha berkembang yang nantinya dapat meningkatkan penerimaan pajak, memperluas kesempatan kerja, menambah jumlah barang dan jasa. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk mendapat devisa

sehingga dapat semakin memperkuat posisi negara.

4. Membina usaha nasabah. Dengan adanya pembinaan usaha diharapkan bahwa pembiayaan yang diberikan oleh lembaga keuangan dapat meningkatkan usaha dan pendapatan masyarakat, untuk meningkatkan taraf hidup rakyat secara umum, Pembiayaan yang disalurkan oleh lembaga keuangan. Dalam konteks ini, lembaga keuangan dapat berperan sebagai sarana bagi nasabah untuk memperoleh modal yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perilaku dan kata-kata tertulis atau lisan dari subjek (Roosinda, 2021). Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian lapangan dengan melakukan observasi langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu BPRS L333 Qantabur Tebuireng Cabang Lamongan yang berteptan di Jl. Sunan Drajat No. 11, Kauman, Sidoharjo, Kec Lamongan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan skunder. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang dipilih berdasarkan kebutuhan penelitian dan dianggap kompeten dalam manajemen pembiayaan *Murabahah*, Bapak Fiqry Ekaprana dan Bapak Nahzul Abugy selaku *Account Officer* (AO) dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diambil dari buku, jurnal dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian. Analisis data dilakukan dengan mencakup empat langkah utama: pengumpulan data, analisis data atau reduksi, peyajian data serta penarikan kesimpulan dan validasi (Purnama, 2019). Pengujian keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang mana memanfaatkan sesuatu di luar data untuk kebutuhan pengecekan sebagai pembanding

terhadap data tersebut (Moleong, 2018). Metode triangulasi digunakan untuk membandingkan hasil pengamatan dengan data wawancara serta membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang berhubungan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil dari BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lantabur merupakan hasil pendirian Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an Tebuireng pada tahun 2006. Makna nama "Lantabur" yang berarti tidak merugi dan yang menjadi doa penyemangat dalam mengelola perusahaan. Dalam perkembangan berikutnya, pondok pesantren tebuireng turut berkontribusi dalam mendukung BPRS Lantabur untuk menguatkan semangat kebersamaan dalam membangun ekonomi umat. Hal ini ditandai dengan penyematan nama menjadi BPRS Lantabur Tebuireng yang diresmikan pada tanggal 11 Agustus 2014. Seiring berkembangnya BPRS Lantabur Tebuireng kini memiliki cabang di enam lokasi, yaitu Jombang, Mojokerto, Surabaya, Sidoharjo, Gresik dan Lamongan. Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan resmi didirikan dan beroperasi sejak 30 Juni 2021, setelah mendapatkan persetujuan dari OJK melalui surat OJK Nomor S-122/KR.0421/2021 yang peresmiannya dilakukan oleh H. Abdul Hadi Yusuf selaku Komisaris dan pengasuh Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an.

Prinsip Syariah yang diterapkan oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan akan senantiasa menjadi acuan utama dan dipegang teguh oleh seluruh jajaran pengelola, sebagai bagian dari tradisi dan kepatuhan santri terhadap pesantrennya. Prinsip ini sejalan dengan visi dan misi BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan, yaitu "Mengembangkan amanah ekonomi umat." Misinya adalah "Bermitra dengan masyarakat luas sebagai upaya pengembangan usaha kecil dan menengah

dalam rangka menggalih potensi daerah khususnya dikalangan masyarakat Islam".

Peran Account Officer dalam Manajemen Pembiayaan Murabahah BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan

BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan adalah lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Dalam pengajuan pembiayaan *Murabahah* di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan biasanya digunakan nasabah untuk pembiayaan modal usaha, pembiayaan konsumtif untuk kebutuhan pribadi seperti renovasi rumah, pembelian kendaraan dan kebutuhan lainnya (Hasil Wawancara dengan Bapak Fiqry, 2024). Nominal dari pembiayaan *Murabahah* yang disediakan oleh BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan berkisar Rp. 1.000.000 hingga Rp. 2.000.000.000 dengan jangka waktu angsuran 12 bulan, 18 bulan, 24 bulan yang nantinya akan disepakati pihak nasabah dengan bank (Hasil wawancara dengan bapak Nahzul, 2024). Berdasarkan Hasil wawancara *Account Officer* bapak Fiqry dan Bapak Nahzul (2024) dalam penyaluran pembiayaan *Murabahah* BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan melalui beberapa tahapan saat nasabah melakukan permohonan pembiayaan :

1. Pengajuan Permohonan Pembiayaan Murabahah

Nasabah melakukan permohonan kebanyakan dilakukan nasabah yang memerlukan modal untuk keperluan konsumtif. Pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan *Account Officer* (AO) bertugas untuk memanager manajemen pembiayaan *Murabahah* dari tahap pengajuan dana, pencairan, serta penyelesaian pembiayaan (Hasil Wawancara dengan Bapak Fiqry, 2024). Calon nasabah akan ditanya mengenai jumlah dana yang dibutuhkan, tujuan penggunaan, serta jenis usaha yang dimiliki. Selanjutnya, nasabah diberikan formulir pengajuan yang terdapat beberapa syarat sebagai berikut : (Hasil Wawancara dengan bapak Nahzul, 2024)

a. Perorangan

- 1) KTP Suami dan Istri, digunakan untuk memperoleh identitas diri calon nasabah misalnya nomor identitas, nama, serta alamat. selain itu alamat juga bisa digunakan untuk hal penagihan atau terdapat masalah-masalah pembayaran atau cicilan. Sedangkan untuk status suami istri bertujuan untuk terhindar dari kasus suami atau istri yang tidak tahu bahwa pasangannya terlibat hutang.
- 2) Foto Copy KK dan Buku Nikah, hal ini digunakan untuk mengetahui berapa tanggungan yang di tanggung oleh calon nasabah. Sedangkan Buku nikah hanya digunakan untuk calon nasabah yang telah menikah.
- 3) Bukti Penghasilan, bukti ini digunakan untuk menilai kemampuan nasabah membayar kembali pinjaman.
- 4) Jaminan, berupa BPKB+STNK atau SHM/SHGB+SPPT yang memenuhi ketentuan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan serta mengikuti prosedur yang berlaku dan jaminan emas selain itu juga bisa mengajukan pembiayaan tanpa agunan asalkan lembaga atau perusahaan tersebut bekerja sama dengan BPRS Lantabur Tebuireng cabang lamongan.

b. Badan Usaha

- 1) Profil Perusahaan, Memberikan gambaran umum perusahaan antara lain Jenis usaha yang nantinya pihak bank dapat menganalisis segmentasi pasar dari perusahaan tersebut. Selain itu juga dapat mengetahui apakah perusahaan itu nantinya dapat berpotensi berkembang atau malah beresiko.

- 2) SK Pendirian, untuk mengetahui legalitas dari perusahaan bahwa perusahaan tersebut resmi didirikan dan telah terdaftar sesuai hukum serta dapat digunakan untuk melihat berapa modal untuk mendirikan Perusahaan tersebut.
- 3) KTP Komisaris, Kepala Cabang dan NPWP (Perusahaan, Komisaris, dan Kepala Cabang), kartu identitas digunakan untuk memastikan bahwa seseorang yang melakukan pengajuan pembiayaan adalah orang yang memiliki wewenang dalam perusahaan.
- 4) Surat Keterangan Usaha: SITU, SIUP, TDP dan surat pendukung lainnya, dokumen dokumen tersebut digunakan untuk proses pengajuan pembiayaan untuk memberikan jaminan bahwa usaha yang diterbitkan adalah sah dan terdaftar di badan hukum.
- 5) Laporan Keuangan perusahaan, digunakan untuk melihat arus kas dan laba rugi perusahaan agar bank dapat mengetahui stabilitas keuangan perusahaan.

2. Survey Nasabah

Survei yang dilakukan *Account Officer* (AO) ke nasabah tujuannya untuk mendapatkan data-data yang menjadi kriteria BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. Survei ke Nasabah bisanya dilakukan *Account Officer* (AO) setelah 2-3 hari setelah pengajuan Pembiayaan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendetail dan akurat tentang kondisi nasabah, bagaimana usahanya, agunan serta informasi lainnya (Hasil Wawancara dengan Bapak Fiqry, 2024). Informasi yang didapat kemudian dianalisis untuk menentukan kelayakan permohonan pembiayaan. Saat melakukan survey nasabah *Account*

Officer (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan melakukan penilaian dengan penerapan pendekatan 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*) : (Hasil Wawancara dengan Bapak Nahzul, 2024)

- a. *Character*, karakter atau sifat calon nasabah *Account Officer* (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Cabang lamongan melakukan komunikasi langsung dengan nasabah dengan mendatangi rumah atau tempat usaha yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakter dari nasabah. serta dilakukan pengecekan *BI Cheking* untuk memberikan informasi mengenai riwayat kredit calon nasabah, termasuk pinjaman yang sedang berjalan, jumlah cicilan, dan catatan pembayaran. Hal ini dapat membantu menilai apakah pemohon memiliki riwayat kredit yang baik dan layak diberikan pembiayaan.
- b. *Capacity*, yaitu kemampuan calon nasabah dalam mengelola bisnisnya, kemampuan nasabah juga dapat dilihat dengan cara menghitung penghasilan, pengeluaran, dan jumlah tanggungan calon nasabah.
- c. *Capital*, yaitu dengan melihat berapa modal yang dimiliki calon nasabah. *Account Officer* (AO) harus bisa memastikan calon nasabah memiliki jumlah modal yang cukup untuk mendukung berjalannya usaha yang akan di danai.
- d. *Collateral*, yaitu Jaminan yang diberikan calon nasabah saat pengajuan pembiayaan. BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan juga menganalisis jaminan berdasarkan jumlah pembiayaan dengan cara, Apabila jaminan berupa benda bergerak misalnya kendaraan Jumlah pembiayaan maksimal 65% dari nilai jumlah jaminan apabila dijual. Sedangkan, jaminan berupa benda tidak bergerak misalnya rumah atau tanah untuk jumlah pembiayaan maksimal 80%. Hal ini dilakukan

BRPS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan sebagai bentuk perlindungan terhadap resiko kredit.

- e. *Condition*, yaitu kondisi yang harus dipertimbangkan BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan karena hal tersebut dapat mempengaruhi kemampuan nasabah untuk mengembalikan kewajiban. *Account Officer* (AO) biasanya melakukan riset pasar, ekonomi, dan usaha secara keseluruhan agar dapat memastikan keberlangsungan usaha dari calon nasabah.

3. Realisasi Pembiayaan

Setelah dilakukannya tahap survei oleh *Account Officer* (AO) dan Apabila Calon nasabah dikatakan layak serta memenuhi kriteria BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan tahap selanjutnya yaitu realisasi pembiayaan atau pengajuan permohonan dengan memenuhi beberapa persyaratan berkas untuk diajukan ke kepala cabang (Hasil wawancara dengan bapak Nahzul, 2024). *Account Officer* (AO) melakukan pengecekan berkas dari calon nasabah diantaranya dokumen pendukung, jaminan dan Setelah itu *Account Officer* (AO) juga memastikan bahwa permohonan pembiayaan telah disetujui oleh pimpinan cabang (hasil wawancara dengan bapak Fiqry, 2024).

4. Pendampingan proses Akad

Proses akad dilakukan nasabah setelah pengajuan pembiayaan telah disetujui. Nasabah nantinya akan juga menandatangani perjanjian-perjanjian yang telah disepakati diawal, setelah melakukan penandatanganan akad pembiayaan nasabah menunggu sebentar untuk pencairan dana dari teller selain itu nasabah juga diberikan semacam buku untuk melihat cicilan yang telah dibayarkan (Hasil Wawancara dengan Bapak Fiqry, 2024). Pendampingan *Account Officer* (AO) dilakukan untuk memastikan bahwa nasabah telah memahami tentang ketentuan dalam akad yang telah disampaikan oleh staff legal

(Hasil wawancara dengan Bapak Nahzul, 2024)

5. Monitoring

Tahap ini dilakukan setelah Pencairan dana pengajuan pembiayaan yang dilakukan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara *Account Officer* dengan bapak Nahzul (2024) Kegiatan ini meliputi kegiatan kunjungan ke pihak nasabah agar tetap terjalin silaturahmi dengan begitu *Account Officer* (AO) dapat melihat dan mengetahui kondisi usaha nasabah. *Monitoring* manajemen pembiayaan juga untuk memastikan apakah dana yang diajukan digunakan sesuai tujuan awal yang nantinya dapat membantu *Account Officer* (AO) dalam mengelola resiko pembiayaan dan menjaga kualitas pembiayaan *Murabahah* tetap lancar (Hasil Wawancara dengan bapak Fiqry, 2024).

Strategi Account Officer (AO) dalam Menangani Resiko Pembiayaan Bermasalah pada BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan

Resiko Pembiayaan bermasalah biasanya muncul saat selesai dilakukan pencairan dana, Bapak Fiqry selaku *Account Officer* (AO) menjelaskan bahwa setelah proses pencairan dana beliau melakukan monitoring atau pengawasan terhadap perkembangan usaha atau pencapaian usaha oleh nasabah, Apabila terdapat tanda tanda pembiayaan bermasalah *Account Officer* (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan melakukan upaya untuk pencegahan pembiayaan bermasalah. Ada beberapa hal yang dilakukan *Account Officer* (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan dalam penanganan pembiayaan bermasalah :

Tabel 2. Strategi Account Officer (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan dalam Menangani Pembiayaan Bermasalah

| Strategi <i>Account Officer</i> (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Lamongan | INFORMAN | |
|---|--|--|
| | <i>Account Officer</i> (AO) I BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan (Bapak Fiqry, 2024) | <i>Account Officer</i> (AO) 2 BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan (Bapak Nahzul, 2024) |
| Pemberitahuan | Pemberitahuan dilakukan dengan cara melakukan telpon dengan nasabah yang disertai dengan pemberian surat pemberitahuan keterlambatan pembayaran selama 15 Hari. setelah pemberian surat pemberitahuan, nasabah tidak kunjung melakukan pembayaran maka akan diberikan Surat Peringatan (SP), dan apabila nasabah setelah diberi surat pemberitahuan hingga surat peringatan (SP) ke tiga masih belum bisa membayar pihak <i>Account Officer</i> (AO) akan mengirim surat pemberitahuan Lelang ke pada nasabah yang bermasalah. | <i>Account Officer</i> (AO) melakukan pemberitahuan kepada pihak nasabah dengan via telepon yang disertai pengiriman surat pemberitahuan ketelambatan, apabila nasabah masih belum bisa membayar akan dikirim surat lagi berupa surat peringatan 1-3 apabila masih belum bisa membayar maka akan dilakukan pengiriman surat pemberitahuan lelang ke nasabah yang bermasalah. |
| Pendekatan | Pendekatan yang dilakukan <i>Account Officer</i> (AO) yaitu mengetahui lebih awal mula penyebab pembayaran bermasalah dengan cara : a. Identifikasi masalah <i>Account Officer</i> (AO) mendatangi rumah atau tempat usaha nasabah dengan | Pendekatan <i>Account Officer</i> (AO) yaitu dengan mendatangi nasabah dengan menanyakan sebab terjadinya pembiayaan bermasalah. setelah informasi dirasa cukup, <i>Account Officer</i> (AO) melakukan identifikasi atau analisis nasabah apakah nasabah masih ada niat untuk membayar pembiayaan yang bermasalah yang nantinya BPRS Lantabur Tebuireng Cabang |

| | | |
|----------------------|---|---|
| | menanyakan awal mula dari penyebab pembiayaan bermasalah atau akar dari permasalahan. | Lamongan akan memberi solusi untuk pembiayaan yang bermasalah. |
| | <p>b. Penilaian</p> <p>Setelah melakukan identifikasi dengan nasabah, Pihak <i>Account Officer</i> (AO) juga melakukan penilaian apakah nasabah masih memiliki niat untuk membayar tagihan yang mana apabila masih memiliki niat nantinya pihak BPRS Lantabur Tebuireng akan membantu memberikan solusi terhadap pembiayaan bermasalah.</p> | |
| <i>Restructuring</i> | <i>Restructuring</i> atau perbaikan dengan cara, Memperpanjang jangka waktu pembayaran contohnya dengan nasabah melunasi hutangnya terlebih dahulu dengan cara meminjam uang ke saudaranya yang nantinya akan dibayarkan ke BPRS. Lalu nasabah meminjam lagi ke BPRS dengan jangka waktu pembayaran yang awalnya 12 bulan menjadi 24 bulan sehingga dapat mengurangi jumlah angsuran. | Upaya perbaikan bagi nasabah yang kesulitan membayar. strategi ini dilakukan apabila nasabah masih memiliki niat untuk membayar tagihan. Yang mana akan dilakukan perubahan jangka waktu pembayaran misalnya pada perjanjian awal jangka waktunya adalah 12 bulan maka akan diperpanjang 24 bulan sesuai kemampuan dari nasabah yang nantinya dapat mengurangi jumlah angsuran perbulannya, yaitu dengan cara nasabah harus melunasi hutangnya terlebih dahulu lalu meminjam lagi di BPRS dengan jangka waktu yang lebih lama dari peminjaman sebelumnya. |
| <i>Liquidation</i> | Penyitaan jaminan nasabah, Hapus Buku, dan gugatan hukum. Strategi penyitaan jaminan digunakan ketika nasabah sudah benar-benar tidak mampu atau tidak dapat membayar serta tidak memiliki itikad baik untuk membayar kewajiban. Penyitaan jaminan yang nantinya sebuah jaminan akan dijual untuk pengembalian dana pinjaman. | Eksekusi jaminan, Hapus buku, dan gugatan jalur hukum. Penyitaan jaminan milik nasabah dilakukan sesuai dengan peraturan perusahaan untuk nasabah yang tidak memiliki kemauan untuk mengangsur. |

Sumber : Hasil Wawancara Account Officer BPRS Lantabur Tebuireng Lamongan (2024)

Dari strategi yang dilakukan *Account Officer* (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan melakukan pemberitahuan pada nasabah agar menyadari tanggung jawabnya untuk menyelesaikan pembiayaan. Kedua, pendekatan tujuannya untuk mengetahui akar masalah yang nantinya pihak BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan bisa membantu memberikan solusi terhadap pembiayaan bermasalah. Ketiga, *restructuring* dilakukan untuk memperpanjang jangka angsuran yang nantinya dapat mengurangi jumlah angsuran tiap bulannya. Keempat, *liquidation*

penyitaan jaminan, hapus buku, dan gugatan hukum. Penyitaan jaminan dilakukan untuk melunasi sisa pembiayaan yang tidak dapat diselesaikan oleh nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peran *Account Officer* (AO) pada Manajemen Pembiayaan *Murabahah* sangat penting bagi keberlangsungan BPRS Lantabur Tebuireng karena tugas seorang (AO) memiliki peran utama saat memajemen pembiayaan dengan beberapa tahapan yang pertama,

Pengajuan permohonan pembiayaan. Selanjutnya, Survey Nasabah yang nantinya akan dilakukan analisis 5C. *Account Officer* (AO) diharapkan behati-hari saat menganalisis karena apabila terdapat kesalahan ditimbulkan dapat mengakibatkan Pembiayaan Bermasalah. Ketiga, *Monitoring*. Selain itu *Account Officer* (AO) juga ikut andil dalam mengatasi resiko pembayaran macet. Startegi yang dilakukan *Account Officer* (AO) BPRS Lantabur Tebuireng Cabang lamongan dengan melakukan Pemberitahuan, Pendekatan, *Restructuring, Liquidation*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardyansyah, Farid. 2024. Manajemen Resiko Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Sugio Lamongan. *TIJARAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), p. 1-13.
- Fatimah., & Metekohy, Elisabeth Y. (2014). Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank X Syariah Cabang Tangerang Selatan. *Ekonomi & Bisnis*, 12(1), p.75–82.
- Hary. 2019. *Manajemen Kinerja*. Grasindo. Jakarta.
- Indrianawati., Lailah, Nisfa., & Karina, Dewi. 2015. Manajemen Resiko Pembiayaan Mudharabah Pada Perbankan Syariah. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 6(1), p. 55-65.
- Jopie, Yusuf. 1995. *Analisis Kredit Untuk Account Officer*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mashudi. 2015. Strategi Ceruk Pasar Dan Transaksi Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Al-Insyiroh: Jurnal Studi Keislaman*, 1(1), p. 162–179.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nurnasrina., & Putra, P. Adiyes. 2018. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Cahaya Firdaus Publishing and Printing. Pekanbaru.
- Pasaribu, Santri W., Utomo, Dito Putro., & Mesran. 2020. Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Account Officer Menerapkan Metode EXPROM II (Studi Kasus : Bank Sumut). *Journal of Information Sistem Research (JOSH)*, 1(3), p. 175–188.
- Purnama, Yulia. 2019. Manajemen Risiko Hukum Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 3(1), p. 30–39.
- Roosinda, Fitria Widiyani. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Zahir Publishing. Yogyakarta.
- Syakir, Ahmad. 2012. Peran Account Officer Dan Perkembangan Pembiayaan Pada Perbankan Syariah. *MADANIA: Jurnal Kajian Keislaman*, 18(1), p. 87-98.
- Syamsir, Torang. 2014. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, dan Budaya dan Perubahan Organisasi)*. Alfabeta. Bandung.
- Tiyana, Tasya., Husnah, Rofikotul., & Rosinawati, Dian. 2023. Analisis Prosedur dan Persyaratan Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ujung Berung1. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 7(1), 53–65.
- Ubaidillah. 2018. Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah: Strategi Penanganan Dan Penyelesaiannya. *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), p. 287–310.
- Ulpah, Mariya. 2020. Konsep Pembiayaan Dalam Perbankan Syariah. *Madani Syari'ah*, 3(2), p. 147–160.
- Widiana, Muslichah Erma. 2020. *Pengantar Manajemen*. CV. Pena Persada. Jakarta.