

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Lembaga Keuangan memegang peranan penting sebagai penggerak roda perekonomian suatu Negara, salah satunya membantu para pelaku usaha dalam menjalankan, memperluas, dan mengembangkan kegiatan usahanya melalui pemberian pembiayaan. Di tengah kemajuan perkembangan ekonomi syariah di Indonesia, berbagai perbankan syariah berlomba-lomba melakukan kegiatan pemberian pembiayaan kepada para pelaku usaha mikro, kecil dan menengah. Lembaga keuangan mikro seperti koperasi baik koperasi konvensional maupun koperasi syariah tidak luput dalam memberikan pembiayaan melalui pemberian pinjaman kepada para anggota koperasi simpan pinjam.¹

Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian menyatakan, dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan: 1. koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. 2. Perkoperasian adalah segala sesuatu yang menyangkut kehidupan Koperasi. 3. Koperasi Primer adalah Koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan orang-seorang. 4. Koperasi Sekunder adalah Koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan Koperasi. 5.

¹ Ropi Marlina, Yola Yunisa Pratami, Koperasi Syariah Sebagai Solusi Penerapan Akad Syirkah yang sah, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 1, No. 2, juli 2017, 268.

Gerakan Koperasi adalah keseluruhan organisasi koperasi dan kegiatan Perkoperasian yang bersifat terpadu menuju tercapainya cita-cita bersama Koperasi.² berdasarkan isi undang-undang tersebut menunjukkan bahwa Koperasi adalah perkumpulan otonom dari orang-orang yang bersatu secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dan aspirasi ekonomi, social, dan budaya bersama-sama melalui perusahaan koperasi yang dimiliki bersama dan dikendalikan secara demokratis.³

Menurut Sondang P. Siagian Efektivitas adalah keseluruhan proses dalam organisasi dengan memperhatikan pelaksanaan, pembagian kerja, pelimpahan wewenang sehingga tujuan pokok dari organisasi dapat tercapai Efektivitas juga berkaitan erat bukan hanya dengan penggunaan sumber daya, dana dan prasarana kerja secara tepat, akan tetapi dengan tercapainya tujuan dan sasaran yang telah di tentukan sebelumnya dalam batas waktu yang telah di tetapkan untuk pencapaian.⁴ Sedangkan kegiatan operasional di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan tidak terlepas dari peran seorang *Account Officer* yang memiliki peran besar dalam meningkatkan jumlah anggota dengan memaksimalkan tugasnya dalam mencari calon anggota yang layak sesuai dengan ketentuan dari KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. agar mendapatkan anggota yang sesuai dengan standar KSPPS BMT Cabang Kadur Pamekasan, seorang *Account Officer* harus memiliki kemampuan menjual yang

²Suhardi, *Hukum Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Indonesia*, (Jakarta Barat: PT Akademia, 2012), 8.

³ Agn Supriyanto, "*Tata Kelola Koperasi Kredit atau Koperasi Simpan Pinjam*", (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2015), 1.

⁴ Muhammad Najib, "Peranan kinerja dalam meningkatkan Efektivitas kerja karyawan pada PT. Bumi Persada Oga Ilir", *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol 15, No. 4, Januari 2019, 66.

handal . melalui strategi-strategi pemasaran yang sesuai dengan keadaan lingkungan masyarakat sekitar juga dapat mempermudah *Account Officer* dalam memasarkan produk-produk yang ada di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. dengan begitu hasil yang diharapkan dapat tercapai.

Account Officer merupakan petugas yang bekerja di sebuah perusahaan di bagian pengkreditan yang peranannya sangat urgen dalam pemasaran dan pembiayaan di lembaga keuangan. Jusuf Jopie menjelaskan istilah *Account Officer* didefinisikan sebagai aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.⁵ Pemasaran adalah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.⁶

Tugas *Account Officer* adalah melakukan pemasaran kredit (sesuai dengan kebijakan perkreditan bank yang bersangkutan), kemudian melakukan analisis kredit, sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah apakah permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur atau debitur (jika permohonan merupakan penambahan fasilitas kredit) layak untuk kita biayai. Hal pertama yang dapat dilakukan oleh Seorang *Account Officer* adalah bagaimana dia dapat melihat dengan seksama kondisi, karakter, dan prospek usaha debitur serta mampu melakukan analisis laporan keuangan debitur, sehingga dia dapat menilai

⁵Suparwi, "Optimalisasi Interpersonal Communication Account Officer dalam Meningkatkan Volume Nasabah pada Perbankan Syariah" *Journal of Sharia Economic Law.* , Vol. 1, No. 1, Maret 2018, 45.

⁶Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 5.

kemampuan debitur untuk mengembalikan pinjaman, kondisi keuangan, kemampuan berkompetisi, keunggulan debitur, resiko-resiko spesifik yang dihadapi oleh suatu industry, barriers to entry, dan lain-lain.⁷

Account Officer merupakan suatu Profesi yang bergerak di bagian pemasaran jasa. dimana pemasaran jasa berbeda dengan Pemasaran barang karena jasa tidak berwujud, mudah rusak, dan dikonsumsi bersamaan dengan saat di produksi. jika dalam pemasaran kita mengenal istilah 4P sebagai marketing mix (bauran pemasaran), maka dalam pemasaran jasa umumnya menggunakan bauran pemasaran yang disebut dengan 7P.⁸diantaranya Product (Produk), Price (Harga), Place (Tempat), Promotion (Promosi), People (Orang), Proses (Proses), Physical Evidence (Pembuktian).

Setiap perusahaan dalam pemasaran jasa, Tentu saja memiliki strategi untuk membangun sebuah sistem yang menguntungkan bagi perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Strategi pemasaran dibangun dengan tujuan untuk menjaga kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen yang berdampak pada loyalitas konsumen.⁹

Komunikasi pemasaran bertujuan memberikan informasi, mendidik dan membujuk pasar sasaran mengenai perilaku yang diinginkan. Kata promosi sering digunakan secara spesifik dengan menggantikan dengan komunikasi persuasif. Inilah “P” urutan ke empat, alat yang diandalkan untuk memastikan bahwa audiens sasaran mengikuti tawaran anda, mereka percaya akan merasakan manfaat

⁷ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: Gramedia, 2012), 11.

⁸ Fitria Halim dkk, *Manajemen Pemasaran jasa*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 2-3.

⁹ Nandan Limakrisna, Togi Parulina Purba, *Manajemen pemasaran teori dan aplikasi dalam bisnis di Indonesia*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2019), 7.

yang dijanjikan dan akan terinspirasi untuk bertindak.¹⁰ Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Betapapun kualitasnya suatu produk, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk tersebut akan berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan pernah membeli.¹¹

BMT sebagai salah satu produk lembaga keuangan syariah bukan bank memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. BMT memiliki dua fungsi utama, yakni sebagai baitul mall dan baitul tamwil, Baitul mall berfungsi untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana yang bersifat non-profit, seperti zakat, infaq, dan sedekah, fungsi tersebut sama dengan fungsi kesejahteraan. Baitul tamwil berfungsi untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana yang berorientasi pada profit, seperti menyalurkan pembiayaan kepada anggota, dan kegiatan produktif lainnya. fungsi tersebut sama dengan fungsi institusional.¹² *Account Officer* dalam hal ini berperan sebagai subjek yang menjembatani masyarakat atau anggota dengan pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana.

Menurut Undang-undang Perbankan No. 10 tentang Tahun 1998, pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang

¹⁰Nandan Limakrisna, Togi Parulina Purba, *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2019), 134.

¹¹Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 57.

¹² Shochrul Rohmatul Ajija dkk, *Koperasi BMT Teori, Aplikasi dan Inovasi*, (Jawa Tengah: CV Inti Media Komunika, 2018), 12.

dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.¹³

Murabahah berasal dari kata *Ribhu* (keuntungan) adalah transaksi jual beli dimana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli, harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad.¹⁴ Pembiayaan *Murabahah* merupakan jenis pembiayaan jual beli yang sering di aplikasikan dalam bank syariah, yang pada umumnya digunakan dalam transaksi jual beli barang investasi dan barang yang diperlukan oleh individu.¹⁵ Pembiayaan *Murabahah* ini secara prinsip merupakan saluran penyaluran dana bank syariah dengan cepat dan mudah, dimana bank syariah mendapat profit, yaitu margin dari pembiayaan serta mendapat *fee based income* (administrasi, komisi asuransi, dan komisi notaris). sementara bagi nasabah, pembiayaan *murabahah* ini merupakan alternatif pendanaan yang memberikan keuntungan nasabah dalam bentuk membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan barang.¹⁶ sehingga dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *Murabahah* merupakan akad jual beli yang keuntungannya disampaikan diawal dan disepakati bersama oleh kedua belah pihak yang melakukan kegiatan transaksi.

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011), 84.

¹⁴ Ahmad Syakir, Peran Account Officer dan Perkembangan Pembiayaan pada Perbankan Syariah, Vol. XVIII, No. 1, Juni, 2004, 69.

¹⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), 140.

¹⁶ Rachmadi Usman, *Produk dan akad Perbankan syariah di Indonesia Implementasi dan aspek hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2009), 176-177.

Tabel 1

Data tingkat minat masyarakat terhadap pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan periode 2018-2021

Tahun	Produk Pembiayaan				
	Al-Qardul Hasan	Rahn/Gadai	Murabahah	Mudharobah	Total
2018	50	174	35	45	304
2019	245	509	70	149	973
2020	446	980	200	411	2.000
2021	602	1557	143	509	2.868

Sumber: KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Tabel 2

Persentase data kolektibilitas kurang lancar, diragukan, macet pada pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan periode 2018-2021

Kolektibilitas	2018	2019	2020	2021
	Persentase (%)	Persentase (%)	Persentase (%)	Persentase (%)
Kurang Lancar	0, 2 %	0, 4 %	0, 2 %	0,3 %
Diragukan	0 %	0, 3 %	0, 2 %	0,2 %
Macet	0, 1 %	0, 3 %	0, 2 %	0,1 %

Sumber: KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Data diatas menunjukkan bahwa pembiayaan merupakan satu diantara beberapa produk KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dengan pencapaian yang sering kali mengalami naik turun, awal hadirnya KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan membawa angin segar bagi masyarakat sebagai pelaku ekonomi yang membutuhkan solusi dalam segala kebutuhan kegiatan dalam sektor ekonomi, kegiatan perekonomian masyarakat Kadur merupakan kegiatan paling umum yang dilakukan oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki usaha, baik yang sedang memulai dan yang sedang merintis usaha, kebutuhan akan pendanaan untuk kegiatan usaha masyarakat di kadur sangat memberikan dampak positif terhadap kegiatan operasional KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.

Pembiayaan *Murabahah* merupakan produk pembiayaan dengan eksistensi dibawah produk pembiayaan lain. hal tersebut bisa dilihat dari bank data pembiayaan diatas. Misal ditahun 2019 jumlah anggota yang memnggunakan produk pembiayaan *Murabahah* hanya 70 anggota sedangkan produk yang lain seperti *Rahn/gadai* ditahun yang sama mencapai kurang lebih 500-an anggota. hal ini tentunya dikarenakan mayoritas masyarakat masih belum mengenal produk pembiayaan *murabahah*. Kurang dikenalnya produk ini oleh masyarakat menunjukkan bahwa strategi pemasaran produk pembiayaan *murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan yang dilakukan *account officer* masih minim progresnya dari pada strategi pemasaran yang dilakukan

terhadap produk pembiayaan seperti *Rahn/Gadai* atau produk pembiayaan lainnya.

Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian lebih mendalam tentang strategi pemasaran dan analisa pembiayaan terhadap produk pembiayaan *murabahah* dan melakukan evaluasi terhadap kinerja *Account Officer* dengan judul **“EFEKTIVITAS KINERJA ACCOUNT OFFICER DALAM PENYALURAN PEMBIAYAAN MURABAHAH DI KSPPS BMT NU JATIMCABANG KADUR PAMEKASAN”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diambil beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *Account Officer* dalam melakukan pemasaran pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan?
2. Bagaimana peran *Account Officer* dalam melakukan analisa pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan?
3. Bagaimana Efektivitas kinerja *Account Officer* dalam menyalurkan pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, adapun yang menjadi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi *Account Officer* dalam melakukan pemasaran pada pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.
2. Untuk mengetahui peran *Account Officer* dalam menganalisa pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.
3. Untuk mengetahui Efektivitas kinerja *Account Officer* dalam penyaluran pembiayaan *Murabahah*.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi, serta dijadikan wawasan keilmuan bagi siapa saja yang memiliki keinginan lebih dalam tentang Efektivitas kinerja *Account Officer* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Kegunaan sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Peneliti berupaya memaparkan Efektivitas kinerja *Account Officer* dalam kegiatan pemasaran dan analisa pembiayaan, sehingga hal tersebut dapat menumbuhkan motivasi bagi peneliti yang berstatus sebagai mahasiswa.

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Menambah referensi serta informasi penelitian terutama di bidang perbankan syariah dan menambah perbendaharaan perpustakaan di IAIN Madura. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber untuk meningkatkan daya pikir para mahasiswa, sehingga dapat mengetahui seperti apa kinerja seorang *Account Officer* di lembaga keuangan syariah.

c. Bagi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan untuk mencapai tujuannya, sehingga problematika yang terjadi saat ini dapat ditangani secara serius dan tepat sasaran. Peneliti juga berharap melalui penelitian ini pertumbuhan jumlah Anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur semakin meningkat.

d. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi masyarakat dan juga dapat menumbuhkembangkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah.

E. Definisi Istilah

Peneliti berupaya memberikan batasan istilah untuk menghindari keaburan makna dan mendapatkan penafsiran yang sama, yaitu:

1. Efektivitas

Keseluruhan proses dalam organisasi dengan memperhatikan pelaksanaan, pembagian kerja, pelimpahan wewenang sehingga tujuan pokok dari organisasi dapat tercapai.¹⁷

2. Kinerja

Adalah sesuatu yang di capai, prestasi yang di perhatikan, kemampuan bekerja.¹⁸

3. Account Officer

Merupakan aparat/petugas bank yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.¹⁹

4. Pembiayaan

Merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak selain bank berdasarkan prinsip syariah.²⁰

5. Murabahah

Adalah akad jual beli atas barang tertentu, di mana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai jumlah tertentu.²¹

¹⁷ Muhammad Najib, Peranan kinerja dalam meningkatkan efektivitas kerja karyawan pada PT. Bumi Persada Ogan Ilir, *Jurnal media wahana ekonomika*, Vol 15. No. 4, Januari 2019, 66.

¹⁸ kbbi.kemdikbud.go.id, diakses pada tanggal 30 Oktober 2021.

¹⁹ Nur Lailatus Sya'adah dan Aslikhah, "Peran Account Officer dalam manajemen pembiayaan di bank pembiayaan rakyat syariahdaya artha mentari pandaan", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 10, No. 2, 2019.

²⁰ Ismail, *Perbankan syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 83.

²¹ *Ibid*, 109.

6. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan adalah lembaga keuangan syariah yang berlokasi di Desa Kadur, Kecamatan kadur, Kabupaten Pamekasan yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat setempat. KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur merupakan cabang termuda di KSPPS BMT NU Jatim yang ada di Pamekasan.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan analisis berdasarkan kerangka teoritis yang sedang di bangun dan sebagai pembeda dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, berikut beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan *Account Officer* :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Panggih Wibowo dengan judul “Efektifitas peran *Account Officer* Terhadap kinerja pembiayaan Musyarokah pada KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga” Tahun 2020, IAIN Purwokerto. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga mengalami penurunan khususnya pembiayaan *murabahah* dan *ijarah* pada awal pandemic covid (*corona viru desease*) dikarenakan kebijakan yang bertentangan dengan penggiat usaha yaitu kebijakan untuk dirumah saja (*lockdown*). yang mengakibatkan penggiat usaha terutama usaha kecil menengah mengalami pemberhentian *income* dari usahanya

yang membuat usahanya karena kurangnya modal²². Penelitian ini membahas tentang efektivitas dan peran seorang *Account Officer* pada pembiayaan *Musyarokah* agar mencapai target yang diharapkan dengan menggunakan strategi pemasaran yang sesuai dengan KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Saputra tentang “Peranan *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada produk ijarah multijasa di PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat” Tahun 2021 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa didalam melaksanakan tugasnya, seorang *Account Officer* memiliki fungsi ganda. Disatu pihak, ia merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank, sehingga dapat memberikan hasil (*target revenue*) kepada bank, dan dipihak lain, ia dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut.²³ Penelitian ini membahas tentang optimalisasi *Account Officer* dalam pencegahan pembiayaan bermasalah agar kualitas pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Kota Bumi, Kc Panaragan Jaya membaik atau kembali lancar.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Mitha Arum Ayuningsih dengan judul skripsi “Analisis strategi pelaksanaan kinerja *Account Officer* dalam

²² Panggih Wibowo, “Efektivitas peran *Account Officer* terhadap kinerja pembiayaan musyarokah pada KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020

²³ Wahyu Saputra, “Peran *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah di PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya, Tulang Bawang Barat”, Skripsi Institut agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2021.

penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR BTN Syariah KCP Madiun”. Tahun 2020, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. dapat disimpulkan bahwa dalam penilaian layak atau tidak suatu kredit disalurkan, maka perlu dilakukan suatu penilaian kredit. apabila salah satu aspek tidak memenuhi syarat maka perlu dilakukan pertimbangan untuk mengambil keputusan. Penilaian resiko dapat dilihat dari aspek kualitatif dan aspek kuantitatif usaha debitur. aspek kualitatif terdiri dari variabel internal yaitu faktor-faktor yang berada dalam kendali perusahaan dan variabel eksternal yaitu faktor-faktor yang berada di luar perusahaan dan perusahaan tidak memiliki kemampuan sama sekali untuk mengendalikannya, sebagai contohnya yaitu aspek manajemen, produksi dan pemasaran. sedangkan aspek kuantitatif terdapat pada penilaian aspek keuangan calon debitur yaitu dengan menganalisis kondisi perusahaan berdasarkan laporan keuangannya.²⁴ Penelitian ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan pengajuan pembiayaan KPR oleh *Account Officer* dan penggunaan prinsip 6C dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR di BTN Syariah KCP Madiun.

²⁴ Mitha Arum Ayuningsih, *Analisis strategi pelaksanaan kinerja Account Officer dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan KPR Syariah KCP Madiun*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020.

Tabel 3
Perbedaan Kajian Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Pangih Wibowo (2020) “Efektivitas Peran <i>Account Officer</i> Terhadap kinerja Pembiayaan <i>Musyarakah</i> ”	1. Efektivitas <i>Account Officer</i> terhadap produk pembiayaan. 2. Metode penelitian Menggunakan deskriptif kualitatif, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	1. Objek penelitian KSPPS Buana Nawa Kartika Purbalingga. 2. Produk pembiayaan <i>Musyarakah</i> .
Wahyu Saputra (2021) “Peran <i>Account Officer</i> dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada produk ijarah multijasa”	Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Objek penelitian PT. BPRS Kota Bumi KC Panaragan Jaya Tulang Bawang Barat
Mitha Arum Ayuningsih (2020) “ Analisis strategi	1. Kinerja <i>Account Officer</i> dalam penentuan	Objek penelitian KPR BTN Syariah KCP

<p>Pelaksanaan kinerja <i>Account Officer</i> dalam penentuan kelayakan pembiayaan”</p>	<p>kelayakan pembiayaan. 2. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p>	<p>Madiun</p>
---	---	---------------

Sumber: Jurnal (2021)

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Profil KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan

1. Sejarah

Koperasi dalam bahasa arab yaitu *Baitul Mall wat Tamwil* atau disingkat dengan BMT. BMT dalam Islam merupakan konsep lembaga keuangan berbasis syariah sebagai tuntutan tren hijran yaitu merubah kebiayaan yang lebih islami dalam hal ini *Baitul Mall wat Tamwil* sebagai lembaga keuangan harus bangkit menuju kepada kesejahteraan perekonomian yang lebih islami.

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang kegiatan oprasionalnya berdasarkan prinsip bagi hasil, berbentuk badan usaha mikro yang tumbuh atas prakarsa dan modal awal masyarakat setempat. BMT keberadaannya memiliki peran yang sangat penting terhadap perekonomian umat islama, berdiri dalam rangka mengangkat derajat, martabat dan membela kaum fakir miskin.²⁵

Tahun 2004 awal berdirinya BMT NU berangkat dari keprihatinan pengurus MWC NU Gapura atas kondisi masyarakat Sumenep pada Umumnya dan masyarakat Gapura khususnya atas praktek rentenir yang semakin merajalela, mencekik usaha masyarakat sehingga sulit berkembang karena bunga yang dibebankan terlalu besar yaitu sebesar 50% perbulan. Diawali berdirinya BMT NU, para pengurus banyak sekali mengalami hambatan utamanya dalam usaha

²⁵ Administrator, "BMT NU Jawa Timur", Diakses dari <https://bmtnujatim.com>, pada tanggal 23 November 2021 pukul 16:14

meyakinkan semua pendiri BMT NU, dari 36 anggota hanya 22 orang yang bersedia membayar simpanan anggota, sehingga hanya terkumpul modal sebanyak Rp. 400.00; waktu itu. Namun dengan tekad kuat dari para pengurus, di akhir tahun 2006 terlihat perkembangan BMT NU yang sangat signifikan. seiring dengan perkembangan BMT NU yang semakin pesat, pengurus kemudian melengkapi legal formalnya, sehingga pada tanggal 4 Mei 2007 secara resmi BMT NU terdaftar sebagai sebuah koperasi yang diakui oleh pemerintah dengan akte notaris Nomor.10 Badan Hukum: 1884/11/BH/XVI.26/435.133/2007. TDP: 132125200588, dan NPWP: 02559962.4-608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Mall wat Tamwil* Nuansa Umat yang disingkat BMT NU.²⁶

Dengan identitas BMT NU yang semakin kuat dibuktikan dengan legal formalnya dan keberadaan BMT NU yang ternyata benar-benar merupakan sebuah angin segar bagi masyarakat khususnya dalam hal permodalan, maka BMT NU kemudian mulai melebarkan sayap dengan mendirikan cabang-cabang baru diberbagai daerah. terhitung 18 cabang di Kota Sumenep, 7 cabang di Kota Pamekasan, 8 cabang di Kota Sampang, dan 8 cabang di Kota Bangkalan.

Desa Kadur sebagai Cabang ke7 KSPPS BMT NU Jatim yang ada di Kota Pamekasan. berangkat dari kegelisahan MWC NU Kadur terhadap perekonomian masyarakat Kadur yang mayoritas kecil, akhirnya WMC NU Kadur berinisiasi untuk mendirikan BMT di Kadur. hal tersebut bertujuan untuk mempermudah

²⁶ Administrator, "Sejarah BMT NU Jawa Timur", diakses dari <https://bmtnujatim.com>, pada tanggal 23 November 2021, pukul 20.05

masyarakat Kadur dalam mengatasi permasalahan ekonominya. sehingga MWC NU Kadur dengan segera mengadakan rapat pleno untuk membahas pendirian BMT. tahun MWC NU melakukan studi banding ke BMT NU Pusat, setelah itu MWC NU akhirnya menerima kunjungan balasan dr BMT NU Pusat, dan terjadilah kesepakatan mendirikan sebuah BMT di Desa Kadur Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan yang tercatat sebagai cabang ke yang ada di Kabupaten Pamekasan.

MWC NU Kadur bersama BMT NU Pusat Menyepakati pendirian BMT NU di desa Kadur Kecamatan Kadur dengan Nama KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, yang diresmikan pada 14 Maret 2017 dan mulai beroperasi pada tanggal yang sama 14 maret 2017 dengan Modal awal sebesar Rp. 50.000.000,- (Lima puluh juta rupiah), dengan karyawan sebanyak 7 pengelola.²⁷KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan berlokasi di Jalan Pahlawan desa Kadur Kecamatan Kadur Kabupaten Pamekasan (sebelah selatan Pasar Kadur) kode Pos. 69355 HP. 082330712002. Melihat sejarah didirikannya KSPPS BMT NU Jatim CabangKadur Pamekasan yang berawal dari inisiasi MWC NU Kadur, Tujuan didirikannya, tidak lain adalah membantu masyarakat miskin dalam hal permodalan.

2. Visi Misi, Tujuan, Budaya Kerja dan Motto KSPPS BMT NU Jatim

Cabang Kadur Pamekasan.

²⁷ Miftahur Rohmah S.E Sy, Bagian Adiminstrasi dan Keuangan di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara secara langsung, (1 Maret 2022).

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan merupakan lembaga keuangan non bank, dimana dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan memiliki visi, misi, prinsip kerja, motto untuk mencapai tujuan lembaga yang di inginkan. Adapun visi, misi, prinsip kerja, dan motto dari KSPPS BMTNU Jatim Cabang kadur Pamekasan.

a. Visi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Terwujudnya KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan yang jujur, amanah, dan professional sehingga anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.

b. Misi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

1. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
2. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuensinya sehingga menjadi acuan tatakelola usaha yang professional dan amanah.
3. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.

c. Motto

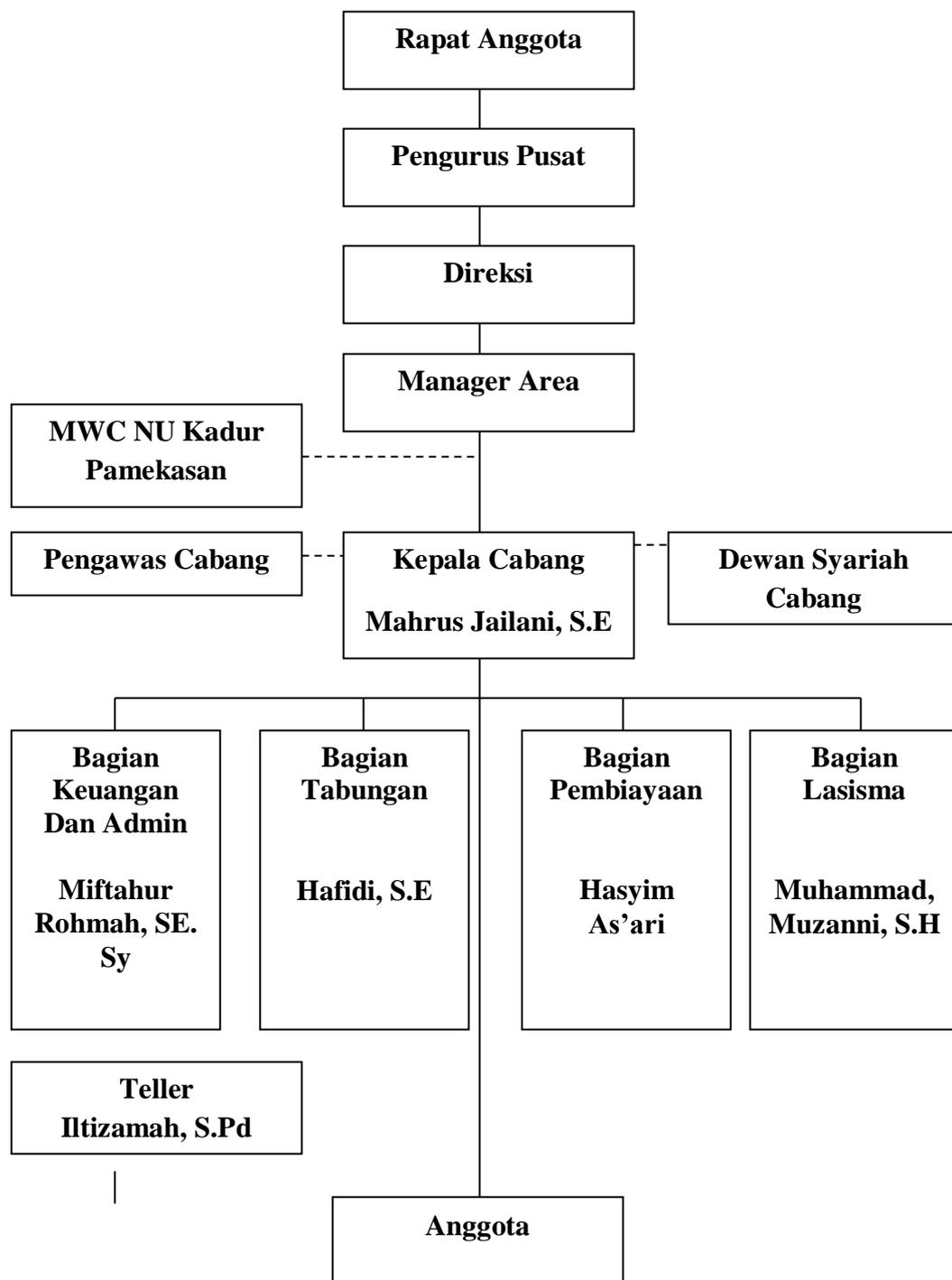
Adanya motto yang dapat dibangun oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, mampu memberikan semangat bagi anggota KSPPS BMT NU

Jatim Cabang Kadur Pamekasan. adapun Motto KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan yaitu: “Menebar Manfaat Berbagi Keuntungan.

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Gambar 4.1

Struktur Pengelola KSPP. Syariah BMT NU Cabang Kadur Pamekasan



Keterangan:

Garis Intruksi : _____

Garis Koordinasi : -----

4. SOP Produk Pembiayaan *Murabahah* KSPPS BMT NU Jatim Cabang**Kadur Pamekasan**

Adapun standart oprasional produk pembiayaan murabahah di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan sebagai berikut:

- a) Pembiayaan dengan cara KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur menjual barang yang dibutuhkan mitra secara kredit/ Pembiayaan angsuran
- b) KSPPSBMT NU Jatim memperoleh keuntungan atau margin mulai dari 1,3% dari harga pokok barang
- c) Plafond atau waktu pembiayaan sesuai dengan kesepakatan, dengan cara angsuran mingguan ataupun bulanan (*Ba'I tsamanil Ajil*) atau dengan chas tempo/ pembayaran diakhir jangka waktu (*Akad Murabahah*)

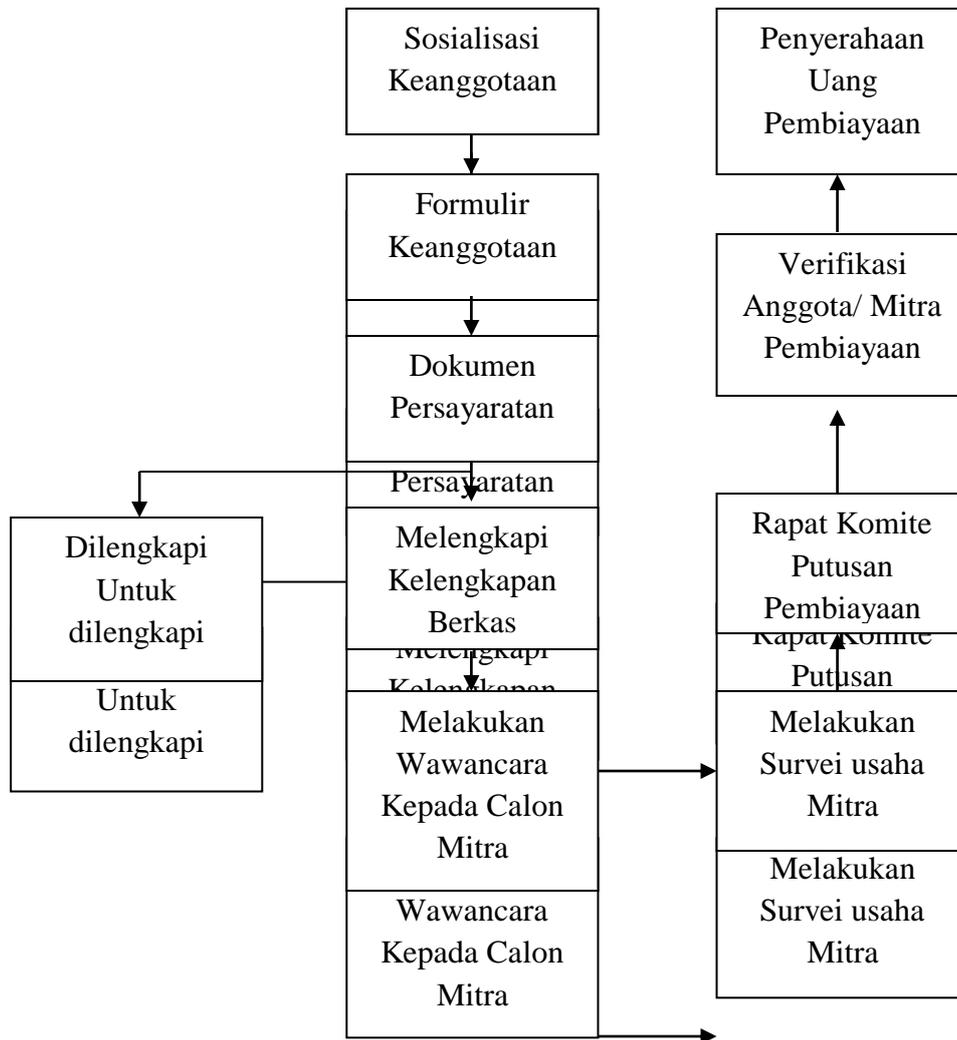
5. SOP Pelayanan dalam Penerimaan Anggota Baru pada Produk**Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur****Pamekasan.**

Dalam pemberian pembiayaan kepada anggota, KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan melaksanakan prosedur pembiayaan sesuai alur proses sebagai berikut:

Gambar 4.2

Alur proses Pembiayaan *Murabahah* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur

Pamekasan



Sumber: Admin KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Keterangan:

a. Sosialisasi Keanggotaan

Sosialisasi keanggotaan bertujuan agar calon anggotamemahami tentang hak dan kewajiban sebagai anggota, danketentuan-ketentuan lainnya yang berkaitan dengan pembiayaan.sosialisasi keanggotaan diberikan pada saat calon anggota ingin mendaftar sebagai anggota pembiayaan.Misal masyarakat ingin mendapatkan pembiayaan (mitra) maka wajib menjadi anggota dengan memenuhi syarat dan ketentuan sebagai anggota.

b. Formulir Keanggotaan

Salah satu syaratmenjadi anggota harus mengisi formulir keanggotaan . Karyawan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan akan memberikan form keanggotaan kepada calon anggota pada saat pendaftaran keanggotaan

c. Dokumen Persyaratan

Setelah mengisi formulir keanggotaan, karyawan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan kemudian memberikan dokumen persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon mitra, yang diantaranya:

1. Mengisi formulir permohonan anggota pembiayaan.
2. Fotocopy KTP/Kartu identitas diri

Dokumen yang sudah dilengkapi oleh calon anggota kemudian diserahkan kebagian administrasi. dalam hal ini bagian admin kemudian melakukan pengecekan kelengkapan berkas, apabila dokumen sudah lengkap maka karyawan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan kemudian memasukkan data

calon anggota kedalam file anggota dan kemudian dibuatkan buku tabungan oleh bagian Teller. Namun apabila berkas persyaratan tidak lengkap, akan dikembalikan kepada calon anggota agar dilengkapi.

d. Melakukan Wawancara Kepada Calon Mitra

Selanjutnya, bagian Administrasi Umum dan Keuangan akan melakukan wawancara kepada calon mitra terkait alasan kebutuhan modal anggota dan usaha apa yang akan dijalankan oleh anggota atau usaha yang dimiliki anggota.

e. Survei Usaha Mitra

Setelah proses wawancara, tahap selanjutnya yaitu survei barang atau usaha mitra bagi yang sudah memiliki usaha.

f. Rapat Komite Putusan Pembiayaan

Setelah tahap wawancara, selanjutnya akan diadakan rapat komite putusan pembiayaan yang terdiri dari Kepala Cabang, Bagian Administrasi, dan Bagian Pengelola Pembiayaan. Hasil rapat akan diputuskan apakah pengajuan pembiayaan anggota diterima atau tidak. Bagian pembiayaan akan mengantarkan surat keputusan kerumah anggota dan anggota akan melihat dan mengetahui hasil keputusannya.

g. Verifikasi Anggota/Mitra Pembiayaan

Bagi anggota yang sudah dinyatakan sebagai mitra berdasarkan surat keputusan komite, maka tahap selanjutnya anggota/mitra mendatangi kantor KSPPSBMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan untuk melakukan verifikasi kemitraannya dengan membawa persyaratan kemitraan. Namun

sebelum itu Bagian Administrasi dan keuangan sebelumnya menanyakan kembali kepada calon mitra apakah barang yang dibutuhkan akan disediakan sendiri atau pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan yang akan menyediakan jikan pihak mitra yang menyiapkan maka dilakukan survei dan akad ulang kemudian diverifikasi dengan kelengkapan berkas kemitraan.

h. Penyerahan Uang Pembiayaan

Tahap terakhir adalah penyerahan uang pembiayaan kepada anggota (mitra). Anggota akan yang sudah dinyatakan sebagai mitra diputusan komite berhak mendapatkan modal yang telah diajukan dan disetujui komite pada rapat KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.

B. Paparan Data

Peneliti dalam hal ini berusaha memaparkan data sesuai fakta yang ada dilapangan. Proses pengumpulan datanya diperoleh dari tiga cara, diantaranya melalui proses wawancara , observasi kemudian dokumentasi. Hal tersebut untuk menjawab persoalan terkait Efektivitas kinerja *Account Officer* dalam penyaluran pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. Sebagaimana data yang diperoleh dari hasil penelitian, kemudian peneliti akan memberikan jawaban terhadap persoalan ini. hasil penelitian yang dapat peneliti jadikan paparan data yakni sebagai berikut:

1. Strategi Pemasaran *Account Officer* dalam Penyaluran Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan

Kegiatan pemasaran disebut juga dengan *Marketing Mix* atau yang sering kita kenal juga sebagai strategi *marketing*. Strategi *marketing* atau strategi pemasaran merupakan strategi yang digunakan oleh lembaga keuangan dalam kegiatan penjualan produk-produknya. dalam hal tersebut di perlukan seorang *Account Officer* yang memiliki kualitas yang baik. Mengingat *Account Officer* memiliki fungsi ganda yang salah satunya berfungsi dalam kegiatan operasional lembaga/perusahaan pada bagian pemasaran, sama halnya dengan *Account Officer* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekas yang memiliki peranan besar dalam menaikkan jumlah anggotanya melalui kegiatan pemasaran. berikut adalah strategi marketing yang diterapkan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.

a. Menambah *Value Added Brand* Produk Pembiayaan

Value Added merupakan nilai tambah dari suatu produk sehingga berbeda dari produk lainnya atau dengan produk lembaga keuangan lainnya. baik berupa brand produk/tagline produk, edukasi tentang bahayanya riba, dan edukasi tentang lembaga keuangan syariah yang pro terhadap keadilan sehingga dengan begitu akan tercipta kesejahteraan yang merata, dan lain-lain. sehingga dengan menambahkan *Value Added* pada sebuah produk dapat menarik simpati masyarakat terhadap suatu produk meningkat.

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan memiliki *Value Added* berupa *tagline* “Produk Pembiayaan, Proses Cepat, No Riba” seperti yang

dipaparkan oleh bapak Hasyim Asy ari selaku pengelola bagian pembiayaan yaitu sebagai berikut:

“Kalau untuk pembiayaan itu sendiri memang ada tagline khusus yaitu”Produk Pembiayaan, Proses Cepat, No Riba” maksud cepat disini BMT dituntut untuk cepat mulai dari proses pendaftaran hingga pencairan. untuk pengajuan baru biasanya paling cepat 2-4 hri mulai dari proses pengajuan hingga pencairan dan paling lama 1 minggu berbeda dengan pengajuan lama, biasanya 1 hari cair jika usaha mitra tidak berubah (sesuai kebutuhan mitra) maka kami perlu melakukan survey ulang dan akad ulang itupun maksimal 3 hari cair mulai dari proses pengajuan. Dan maksud dari pada No Riba itu setiap anggota yang akan mendapatkan pembiayaan harus diakad dulu pada waktu pengajuan pembiayaan”²⁸

Berdasarkan penjelasan bapak Hasyim Asy ari selaku pengelola bagian pembiayaan untuk produk pembiayaan memiliki *Value Added* yang berupa *tagline* khusus padaproduk pembiayaan yaitu “Produk Pembiayaan, Proses Cepat No Riba” Cepat berarti KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dituntut untuk cepat dalam melakukan proses pendaftaran hingga proses pencairan sedangkan No Riba berarti semua produk yang ada di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan khususnya produk pembiayaan harus melalui proses akad sebelum menjadi anggota/mitra pembiayaan.

Dari sini peneliti bisa melihat bahwa *Value Added* produk pembiayaan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan berupa *Tagline* Produk Pembiayaan “Produk Pembiayaan, Proses Cepat No Riba”.

²⁸ Hasyim Asy ari, Pengelola Bagian Pembiayaan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (6 Maret 2022).

Dari apa yang telah dipaparkan diatas, peneliti kemudian melakukan observasi kepada anggota/mitra yang menggunakan produk *Murabahah* di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur pamekasan Ibu Musfiroh menyampaikan bahwa :

“Saya melakukan peminjaman ya karna saya butuh modal untuk menambah alat-alat ditoko seperti kulkas, akan tetapi mulai dari pengajuan sampai pencairan cukup lama prosesnya, apa lagi tahap surbveinya bertahap-tahap, ya mau tidak mau harus mengikuti prosesnya.”²⁹

Dari hasil observasi yang saya lakukan untuk membuktikan realisasi dari strategi pemasaran yang dilakukan oleh *Account Officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang kadur pamekasan dengan Ibu Musfiroh dapat diambil kesimpulan bahwa *tagline* dari produk pembiayaan “Proses Cepat” dirasa kurang berpengaruh dilihat dari apa yang sudah dialami oleh ibu Musfiroh, proses survey yang cukup lama menunjukkan kurang cepat dalam proses pelayanan yang diberikan oleh pihak *Account Officer*.

Namun pada tiglne “No Riba” sejauh ini pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sangat mempertahankan dalam memberikan pemahaman kepada anggota mitra maupun masyarakat tentang edukasi riba, meyakinkan mereka tentang bahaya riba. Seperti yang disampaikan oleh bapak Hasyim as ‘Ari:

“Pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan selalu mengedepankan keadilan untuk menciptakan kesejahteraan yang merata bagi anggota, adanya edukasi bahayanya riba juga diterapkan disini. Bahkan keuntungan dari keseluruhan produk yang ada di KSPPS BMT NU

²⁹ Musfiroh, Mitra/anggota Produk Pembioayaan Murabahah KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur pamekasan, Observasi Langsung, (17 Maret 2022).

Jatim Cabang Kadur Pamekasan disalurkan melalui program kemanusiaan.”

Hal tersebut senada dengan pemaparan ibu riskiyah selaku anggota KSPPS

BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan:

“Selama saya menggunakan produk pembiayaan pihak BMT memberikan informasi tentang angsuran kepada saya untuk setiap harinya, ya intinya ada keterbukaan dari awal”

Dari hasil wawancara dari para narasumber yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan masih sangat mempertahankan eksistensi lembaga keuangan syariah dengan menerapkan pentingnya menghindari riba dan bahaya riba.

b. Memperluas Cakupan Brand Produk Pembiayaan

Murabahah Atas Asas Kesejahteraan

Memperluas cakupan brand produk pembiayaan atas asas kesejahteraan merupakan salah satu strategi marketing produk pembiayaan *murabahah* yang diterapkan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. Asas kesejahteraan dibangun KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota/mitra maupun masyarakat sehingga menuai kesejahteraan, seperti adanya keunggulan-keunggulan produk pembiayaan *Murabahah* yang cukup memberikan angin segar bagi masyarakat, anggota/mitra dalam membantu kesulitan bagi para anggota/mitra.

Adapun keunggulan-keunggulan produk pembiayaan *Murabahah* berdasarkan paparan dari bapak Mahrus Jailani, S.E selaku Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dan bapak Hasyim Asy ari selaku pengelola Bagian Pembiayaan KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan:

“keunggulan-keunggulan pembiayaan *Murabahah* yang dipersembahkan BMT diantaranya: 1) Angsuran Pembiayaan *Murabahah* terhitung bulanan. 2)Angsuran pembiayaan *Murabahah* bisa dilakukan melalui aplikasi BMT NUQ. 3) Terdapat Bina Usaha Mitra. 4) Jasa Jemput Setoran”³⁰

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti melalui media online dari beberapa postingan status whatsapp Bapak Hasyin As ‘Ari yang beberapakali ditemukan oleh peneliti menunjukkan adanya pemasaran secara online namun hanya terbatas pada brosur dan itupun hanya produk Gadai, sehingga hal ini akan mengurangi pengetahuan informasi terkait keunggulan-keunggulan produk pembiayaan *murabahah* itu sendiri.³¹

c. Memanfaatkan Aplikasi BMT NU-Q Untuk Memudahkan Transaksi

Aplikasi BMT NU-Q adalah aplikasi terbaru yang dimiliki oleh BMT NU Jawa Timur dan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan saat ini juga menggunakan BMT NU-Q untuk mempermudah transaksi anggota/mitra. Meskipun

³⁰ Mahrus Jailani SE. Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara Langsung pada (18 April 2022)

penggunanya masih terbilang cukup minim karena masyarakat sedikit masyarakat yang mengenal dan menggunakan aplikasi BMT NU-Q, namun tidak bisa dipungkiri keberadaannya akan sangat membantu dan memudahkan segala bentuk kegiatan transaksi anggota khususnya dalam pembiayaan, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Mahrus Jailani, S.E selaku Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sebagai berikut:

“Sebenarnya Aplikasi BMT NU-Q tidak hanya memiliki fungsi untuk melihat saldo anggota yang adadi BMT ini, akan tetapi aplikasi ini juga bisa digunakan untuk transaksi, misalnya transaksi antar BMT, bisa Tp U di Shopee, dll. sedangkan untuk Pembiayaan, Anggota bisa melihat saldo, mendaftar, dan membayar angsuran di BMT NU-Q. Namun untuk layan pendaftaran jarang sekali orang menggunakannya karna keterbatasan kemampuan anggota dalam penggunaan aplikasi juga resiko bagi BMT jika memberikan pembiayaan tanpa mengetahui orangnya secara langsung. sehingga kami arahkan untuk pendaftaran bisa datang langsung ke kantor.”³²

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur memanfaatkan Platfom digital yaitu aplikasi BMT NU-Q untuk memudahkan transaksi. Bapak Hasyim Asy Ari juga menambahkan:

“dalam aplikasi BMT NU-Q, anggota hanya bisa melihat saldo dan membayar angsuran, namun tidak disarankan dalam melakukan pendaftaran anggota melalui aplikasi BMT NU-Q karna cukup berisiko.”³³

Pernyataan Bapak Mahrus Jailani, S.E dan Bapak Hasyim Asy ‘Ari diperkuat dengan adanya Brosur yang dimiliki KSPPS BMT NU Jatim Cabang

³² Mahrus Jailani, S.E, Kepala Cabang KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (14 Maret 2022).

³³ Hasyim As’Ari, Bagian pembiayaan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara Langsung Pada (14 Maret 2022)

Kadur Pamekasan yang menjelaskan kemudahan transaksi menggunakan Aplikasi BMT NU-Q diantaranya:

- 1) Informasi Saldo Tabungan
- 2) Transfer Uang antar BMT dan antar Bank
- 3) Pembayaran tagihan listrik
- 4) BPJS
- 5) Melakukan registrasi tabungan dan permohonan pembiayaan secara online³⁴

Berdasarkan Kemudahan-kemudahan yang disuguhkan dari Aplikasi BMT NU-Q diatas dapat diketahui bahwa dalam layanan pembiayaan, KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan menawarkan kemudahan melihat info saldo, pendaftaran dan permohonan pengajuan anggota pembiayaan melalui aplikasi BMT NU-Q.

Hasil Observasi yang dilakukan oleh peneliti melalui brosur BMT NU-Q, peneliti menemukan bahwa dalam brosur tidak tercantum informasi terkait penggunaan BMT NU-Q terhadap layanan-laanan pembiayaan.³⁵ Kurang terperinci informasi pada brosur menunjukkan perlu adanya informasi lebih lanjut dari pihak *Account Officer* agar mampu mempermudah mitra dalam melakukan kegiatan pembiayaan. Diperkuat dengan hasil wawancara dengan mitra Ibu Riskiah yang pernah menggunakan produk pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan yang menyampaikan bahwa:

³⁴ Observasi langsung Pada 18 April 2022

³⁵ Observasi langsung pada 14 april 2022

“selama saya bayar angsuran saya langsung ke BMT, saya tidak ngerti sama aplikasi itu. Saya juga kurang tau kalau bayar angsuran bisa melalui aplikasi tersebut.”³⁶

2. Peran *Account Officer* dalam Menganalisa Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Pembiayaan *Murabahah* merupakan sebuah produk dengan pola jual beli barang, dimana harga pokok barang diketahui bersama dengan harga jual beli yang disepakati bersama. yang mana selisih harga pokok dan harga jual merupakan margin keuntungan pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. jangka waktu pembayaran bisa dengan angsuran tiap bulan atau bisa juga cash tempo.

Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan Mitra yang menggunakan produk pembiayaan *Murabahah* ini banyak dari masyarakat atau anggota yang mau memulai atau memperluas usahanya. hal tersebut sesuai dengan penjelasan yang dipaparkan oleh Bapak Hasyim Asy ari selaku pengelola bagian pembiayaan. yaitu sebagai berikut:

“Selain Pengajuan Pembiayaan untuk pembelian sepeda motor, di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan produk ini juga banyak digunakan oleh para mitra dalam memperluas usahanya, seperti usaha

³⁶ Riskiyah, mitra yang pernah menggunakan produk pembiayaan murabahah, Wawancara langsung pada 14 april 2022.

warung nasi, laundry, bahkan peternakan. sehingga kami perlu melakukan analisa atau survei usaha sebelum memberikan putusan”³⁷

Bapak Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang membenarkan hal tersebut.

“Benar, produk pembiayaan *murabahah* kebanyakan diminati oleh para pelaku usaha mulai dari usaha *Laundry*, sampai usaha peternakan menggunakan akad pembiayaan *Murabahah* karna penghitungan angsurannya bulanan. Namun, terlepas dari itu semua bagian pembiayaan dituntut untuk mampu memprediksi usaha para mitra dengan baik demi menghindari terjadinya kredit macet pada bulan-bulan berikutnya dengan tetap melakukan pendampingan Bina Usaha mitra”³⁸

Ibu Miftahur Rohmah S.E, Sy selaku bagian Administrasi dan Keuangan pernah mengatakan bahwa:

“Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur ini kami tidak hanya sekedar melakukan penjualan produk dan memberikan pembiayaan bgtu saja mbak, tetapi kami juga melakukan survey usaha dulu sebelum kemudian memberikan putusan, melihat dulu prospek usaha mira bagaimana jika hasil keputusan sudah keluar dan pembiayaan diberikan kepada mitra kami tidak hanya berhenti sampai disitu, kami tetap melakukan pendampingan kepada mitra yang biasa disebut dengan Bina Usaha Mitra secara berkala, bahkan hal tersebut juga di pantau oleh BMT Pusat setiap bulannya”³⁹

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan merupakan Cabang BMT yang tercatat sebagai Kolektibilitas terendah se Jawa Timur, hal ini

³⁷ Hasyim Asy Ari, Pengelola Bagian Pembiayaan di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (6 Maret 2022).

³⁸ Mahrus Jailani S.E, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan, Wawancara langsung, (13 Maret 2022).

³⁹ Miftahur Rohmah, Bagian Administrasi dan Keuangan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, (6 Maret 2022).

menandakan bahwa peran *Account Officer* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan ini terbialang sangat baik dalam mengatasi pembiayaan-pembiayaan bermasalah yang terjadi. Bapak Hasyim Asy Ari menyampaikan bahwa:

“Meskipun saya sempat mendapatkan SP 1 Karena target penjualan produk tidak mencukupi target namun tercatat KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur ini sebagai kolektibilitas terendah se Jawa timur pada tahun 2020 bersaing dengan 90 Cabang BMT yang ada di Jawa Timur. karna bagi saya selaku pengelola bagian pembiayaan menyadari betul bahwa selain terjualnya sebuah produk kita harus bisa mengatasi resiko-resiko yang akan terjadi setelahnya.”⁴⁰

Kesimpulan yang dapat diambil dari ketiga narasumber tersebut yakni KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan telah melakukan perannya dengan baik dalam menganalisa pembiayaan. hal tersebut dibuktikan dengan adanya pendampingan terhadap usaha mitra serta pengecekan secara berkala terhadap usaha yang dikelola oleh mitra, selain itu prestasi yang didapatkan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sebagai Cabang BMT dengan Kolektabilitas paling rendah se Jawa Timur Menandakan keberhasilan *Account Officer* dalam mengatasi persoalan-persoalan pembiayaan bermasalah yang terjadi di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.

Peneliti kemudian berkesempatan melakukan observasi langsung kelapangan bersama Bapak Hasyim As ‘Ary selaku bagian pembiaaan KSPPS

⁴⁰ Hasyim Asy Ari, Pengelola Bagian Pembiayaan di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (6 Maret 2022).

BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan.⁴¹ Dimana saat itu ada 3 tahap survey yang dilakukan oleh pihak KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan sebelum dilakukan rapat putusan demi menghindari persoalan-persoalan pembiayaan bermasalah dikemudian hari.

Gambar 4.4

**Observasi langsung survey usaha yang dilakukan oleh Account Officer di
KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan**



3. Efektivitas Kinerja *Account Officer* dalam Penyaluran Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kaduran Pamekasan

Efektifitas kinerja merupakan keseluruhan proses dalam organisasi dengan memperhatikan pelaksanaan, pembagian kerja, pelimpahan wewenang sehingga

⁴¹ Observasi Langsung pada 6 Maret 2022

tujuan pokok dari organisasi dapat tercapai.⁴² Efektivitas juga erat kaitanya dengan penggunaan sumber daya, dana dan prasarana kerja secara tepat, namun juga dengan tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dalam batas waktu yang telah ditetapkan untuk pencapaian. Sedangkan kinerja merupakan sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan bekerja.⁴³

a. Pencapaian *Account Officer* dalam penyaluran pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan.

Account Officer bertindak sebagai bagian terpenting dalam kegiatan operasional sebuah perusahaan baik bank ataupun non bank dari persoalan marketing sampai pengendalian pembiayaan bermasalah.

Account Officer KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sudah mengupayakan pemaksimalan perannya baik dalam pemasaran ataupun analisa pembiayaan, sehingga dari hal tersebut ada beberapa pencapaian yang diperoleh oleh *Account officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan.

1) Kolektibilitas terendah ke 2 se-Jawa Timur

⁴² Muhammad Najib, Peranan Kinerja dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan pada PT. Bumi Persada Ogan Ilir, *Jurnal Media Wahana Ekomika*, Vol 15. No 4, Januari 2019, 66.

⁴³ Kbbi.kemdikbud.go.id, diakses pada 30 Oktober 2021

Kolektibilitas merupakan klasifikasi kemampuan anggota dalam melunasi ngsuran atas peminjaman yang diberikan oleh sebuah lembaga keuangan. Untuk itu, dibutuhkan kemampuan analisa yang baik oleh seorang *Account Officer*.

Keberhasilan seorang *Account Officer* dapat dilihat dari prestasi dan pencapaian yang diperoleh dari hasil kerja dalam kurun waktu yang diberikan oleh pihak BMT NU Jatim, hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Mahrus jailani S,E bahwa:

“KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan di 2020 mendapatkan prestasi kolektibilitas ke 2 Se-Jawatimur setelah Cabang Batang-batang, hal ini menunjukkan bahwa pencapaian KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam menganalisa pembiayaan calon mitra bisa dikatakan baik.”⁴⁴

Penjelasan Bapak Mahrus Jailani S.E, di perkuat oleh bingkai foto pada dinding ruang kerja seluruh Pengelola mulai dari Kepala Cabang, dan pengelola bagian. Bingkai tersebut berisi sertifikat apresiasi dari BMT Pusat kepada KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan atas keberhasilannya sebagai peraih kolektibilitas terendah ke 2 Se-Jawa timur.⁴⁵

Prestasi yang diperoleh oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang kadur Pamekasan merupakan hasil dari keberhasilan *Account Officer* dalam menganalisa pembiayaan. Kekuatan *Account Officer* dalam mengukur kemampuan anggota dalam mengembalikan pinjaman berupa angsuran menjadi faktor utama pencapaian ini.

2) Stabilitnya penanganan pembiayaan bermasalah

⁴⁴ Mahrus Jailani, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang kadur Pamekasan, Wawancara Langsung Pada (16 Maret 2022)

⁴⁵ Observasi Langsung Pada 6 Maret 2022.

Pembiayaan yang dikeluarkan oleh perusahaan bertujuan untuk membantu anggota atau mitra dalam membiayai usaha yang dijalankannya, Namun kemungkinan terjadinya penyaluran pembiayaan mengalami masalah baik disengaja ataupun tidak disengaja.

Kekuatan *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah menandakan akan stabilnya tingkat penanganan pembiayaan bermasalah, seperti yang terjadi di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam mengatasi dan menjaga stabilitas pembiayaan bermasalah. Sesuai dengan pemaparan Bapak Hasyim Asy 'ari sebagai berikut:

“Dilihat dari Kolektibilitas tiap tahun yang semakin membaik merupakan bukti nyata dari keberhasilan dalam mengatasi persoalan pembiayaan bermasalah, walaupun memang tidak bisa dipungkiri hal tersebut tidak 100% berjalan mulus tapi sejauh ini saya memang mengutamakan hal tersebut agar pencapaian yang baik.”⁴⁶

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sudah menunjukkan keberhasilannya dalam memaksimalkan perannya dalam menganalisa pembiayaan, hal tersebut dapat dilihat dari prestasi yang dicapai dan data kolektibilitas dari tahun ketahun yang berangsur membaik.

a. Faktor yang Mempengaruhi Menurunnya Tingkat Minat Produk Pembiayaan *Murobahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

⁴⁶ Hasyim Asy 'ari, Bagian Pembiayaan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara Langsung Pada (14 Maret 2022)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi menurunnya minat anggota untuk menggunakan produk pembiayaan *Murabahah* sehingga berdampak pada target yang diberikan pusat. faktor-faktor tersebut diantaranya sebagai berikut:

1) **Kurangnya Promosi Tentang Produk Pembiayaan/Minimnya**

Strategi Jemput Bola

Pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur tidak melakukan promosi untuk produk pembiayaan, seperti yang disampaikan oleh Bapak Hasyim Asy Ari selaku Pengelola Bgian Pembiayaan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur sebagai berikut:

“Promosi terkait produk pembiayaan hanya dipromosikan melalui brosur yang dimiliki BMT, karna bagi kami untuk produk pembiayaan khususnya produk pembiayaan tidak perlu dilakukan promosi atau sosialisasi seperti produk tabungan. bagi masyarakat yang membutuhkan pembiayaan secara otomatis akan mendatangi BMT untuk pengajuan pembiayaan.”⁴⁷

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dijelaskan bahwa BMT Tidak melakukan promosi untuk produk pembiayaan, hal ini dimaksudkan karna pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan yakin dengan ada tidknya promosi masyarakat akan melakukan pengajuan pembiayaan jika membutuhkan modal. Namun hal tersebut bertolak belakang dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa adanya pemasaran melalui media online pada aplikasi whatsapp, peneliti menemukan adanya pemasaran namun terbatas hanya produk gadai, diluar produk tersebut peneliti belum menemukan adanya pemasaran secara online maupun offline.

⁴⁷Observasi langsung, (14 Maret 2022).

2) Penjelasan Terkait Produk Pembiayaan *Murabahah* Kurang Mendetail Pada Brosur

Produk pembiayaan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan tersedia dengan berbagai macam Akad. Hal ini tertuang dalam brosur produk. dalam brosur tersebut juga disertai penjelasan tentang:

- a) Manfaat produk tabungan dan pembiayaan
- b) Jenis tabungan dan pembiayaan
- c) Persyaratan pembiayaan
- d) Produk Jasa
- e) Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan⁴⁸

Terkait produk pembiayaan, pada brosur hanya dijelaskan pengertian secara umum yaitu: “Pembiayaan *Murabahah* Merupakan produk dengan pola jual beli barang dimana harga pokok diketahui bersama dengan harga jual yang disepakati bersama. dan selisih harga jual merupakan margin KSPPS BMT NU Jatim, jangka waktu maksimal 36 bulan. ”

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari dokumen berupa brosur didapatkan bahwa penjelasan terkait produk pembiayaan kurang mendetail karena hanya penjelasan umum tentang pembiayaan *Murabahah* dan tidak mencantumkan keunggulan secara spesifik dari produk pembiayaan *Murabahah* itu sendiri.

⁴⁸ Observasi langsung Pada 16 Maret 2022

3) Lemahnya Daya Saing Produk Pembiayaan *Murabahah* dengan Produk Pembiayaan Lainnya

Diantaraproduk-produk pembiayaan yang ditawarkan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, produk pembiayaan *Murabahah* yang memiliki jumlah anggota paling sedikit dari pada produk pembiayaan lainnya. seperti yang dipaparkan oleh bapak Mahrus Jailani, S.E selaku Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur sebagai berikut:

“Jumlah anggota setiap produk pembiayaan berbeda-beda, menandakan ada produk yang diminati dan ada pula produk yang kurang diminati. ditahun 2021 Jumlah anggota produk pembiayaan Al- Qardul hasan sebanyak 602 , jumlah anggota rahn/gadai sebanyak 1557 dan jumlah anggota produk mudharobah 509, sedangkan produk pembiayaan murabahah sebanyak 143 ”⁴⁹

Bapak Mahrus Jailani, S.E selaku Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan menjelaskan bahwa daya saing produk pembiayaan *Murabahah* dengan produk pembiayaan lain masih terbilang cukup lemah, hal ini bisa dilihat dari jumlah anggota masing-masing produk. produk pembiayaan *Murabahah* memiliki jumlah anggota yang cukup minim dibandingkan dengan produk pembiayaan yang lain, meskipun tidak bisa dipungkiri bahwa produk pembiayaan murabahah ini dalam tahap pertumbuhan.

4) Produk Pembiayaan *Murabahah* Masih Terkesan Ribet Bagi Anggota atau Calon Anggota

⁴⁹ Mahrus jailani s.e, kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung Pada (13 Maret 2022).

Keunggulan produk pembiayaan *Murabahah* ternyata masih meninggalkan jejak terkesan ribet bagi calon anggota maupun calon anggota, seperti yang disampaikan oleh Ibu Miftahur Rohmah S.E. Sy, selaku pengelola Bagian Administrasi dan keuangan, yaitu:

“Terkadang kami mendapatkan pertanyaan terkait produk pembiayaan, kemudian kami menjelaskan terkait produk pembiayaan *Murabahah* dan bagaimana prosedur pengajuan pembaiyaannya, hanya saja ketika dijelaskan bahwa untuk pembiayaan *Murabahah* Anggota Harus benar-benar menyiapkan barang yang akan diajukan jika pihak mitra yang akan menyiapkan dengan catatan pihak BMT akan melakukan survey ulang pada barang tersebut kemudian melakukan akad ulang, sehingga hal tersebut dianggap terlalu ribet oleh anggota.”⁵⁰

Kesan ribet yang dirasakan anggota memberikan pengaruh besar terhadap tingkat minat anggota dalam penggunaan produk pembiayaan *Murabahah*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Miftahur Rohmah S.E, Sy, selaku pengelola Bagian Administrasi dan Keuangan, mejelaskan bahwa masyarakat masih merasa produk pembiayaan *Murabahah* cenderung ribet dengan adanya survey ulang dan akad ulang setelah adanya putusan.

5) Anggota Produk Pembiayaan *Murabahah* Mayoritas Hanya dalam Lingkup Masyarakat Desa Kadur

⁵⁰ Miftahur Rohmah, Bagian administrasi dan Keuangan di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (16 Maret 2022).

Berbeda dengan produk lainnya yang sudah memasuki pangsa pasar yang cukup luas, produk pembiayaan *Murabahah* masih dalam pangsa pasar yang cukup sempit karena anggota produk pembiayaan *Murabahah* masih dalam lingkup masyarakat Desa Kadur. seperti yang disampaikan oleh Bapak Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang sebagai berikut:

“Produk pembiayaan murabahah memang kurang diminati oleh masyarakat luas, alasannya mungkin karena masyarakat tidak mengetahui adanya produk pembiayaan *Murabahah* atau sudah tau tetapi tidak berminat di BMT. Jadi, untuk produk ini, anggotanya mayoritas berasal dari masyarakat Desa kadur.”⁵¹

Bapak Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, menjelaskan bahwa anggota produk pembiayaan *Murabahah* mayoritas hanya dalam lingkup masyarakat Desa Kadur, sedangkan diluar Desa Kadur minat terhadap produk pembiayaan ini cukup minim dikarenakan ketidak tahuan masyarakat terhadap produk pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan karena minimnya informasi terkait produk-produk tersebut.

6) Anggota/Mitra Masih Sedikit yang Menggunakan Aplikasi BMT

NU-Q

⁵¹ Mahrus Jailani S.E, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (14 Maret 2022).

Aplikasi BMT NU-Q merupakan aplikasi baru yang menawarkan kemudahan transaksi, ternyata masih sedikit anggota yang menggunakan aplikasi BMT NU-Q seperti yang dipaparkan oleh Bapak Hasyim Asy Ari selaku pengelola bagian Pembiayaan, yaitu sebagai berikut:

“Mungkin karena Aplikasi BMT NU-Q masih terbilang baru sehingga jumlah pengguna aplikasi masih sedikit. Apalagi anggota kami dari kalangan menengah kebawah atau dari desa sehingga mayoritas masyarakat minim pengetahuan tentang penggunaan teknologi khususnya aplikasi BMT NU-Q.”⁵²

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam hal ini memerlukan adanya sosialisasi tentang adanya BMT NU-Q pada anggota/mitra dan target pasar KSPPS BMT NU JATIM Cabang Kadur Pamekasan karena kurangnya informasi adanya aplikasi yang diharapkan dapat memberikan kemudahan-kemudahan bagi anggota/mitra tidak dapat terealisasi dengan baik.

7) Wilayah kerja yang Kurang Efektif dalam Kegiatan Pembiayaan

Wilayah kerja yang kurang efektif dikarenakan ada dua posisi kerja yang dirangkap oleh satu orang, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Mahrus Jailani S.E selaku Kepala Cabang, yaitu sebagai berikut:

“Di BMT masih terbilang kekurangan karyawan khususnya juru tagih dan juru lasisma. Saat ini bagian pengelola pembiayaan dan Juru Tagih Pembiayaan dirangkap oleh satu orang, dan bagian lasisma dan juru lasisma juga dirangkap oleh satu orang.”⁵³

⁵²Hasyim Asy Ari, Pengelola Bagian Pembiayaan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (16 Maret 2022).

⁵³Mahrus jailani S.E, Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (16Maret 2022).

Gambar 4.

Observasi langsung survey usaha mitra Produk Lasisma KSPSS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan



Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa pengelola bagian pembiayaan di KSPSS BMT NU Jatim Cabang Kadur tidak hanya melakukan tugasnya sebagaimana mestinya, pengelola bagian pembiayaan Bapak Hasyim As 'Ari masih ikut andil pada produk Lasisma yang seharusnya menjadi tugas dari Bapak Muzanni S.H selaku pengelola bagian Lasisma.⁵⁴

b. Hambatan yang Dihadapi oleh *Account Officer* dalam Menganalisa Pembiayaan

Dalam menganalisa pembiayaan tentunya seorang *Account Officer* tidak akan selalu berjalan mulus, pasti ada kendala atau hambatan yang dilalui saat menganalisa pembiayaan. Hal tersebut sejalan dengan yang dipaparkan oleh Bapak Hasyim Asy Ari selaku pengelola Bagian Pembiayaan, yaitu sebagai berikut:

“Benar, bahwa dalam menganalisa pembiayaan yang diajukan oleh mitra kadang kala terjadi hal-hal yang diluar prediksi sehingga hal tersebut

⁵⁴ Observasi Langsung 16 Maret 2022

akhirnya berdampak pada terjadinya pembiayaan bermasalah, misalnya saat saya mensurvei usaha yang dimiliki oleh mitra, saya memprediksi bahwa setiap bulannya mitra mampu membayar Rp 350.000,- padahal sebenarnya mitra hanya mampu membayar Rp 300.000,- pertiapbulannya, maka hal ini akan berdampak pada ketidak lancarannya mitra untuk membayar angsuran”⁵⁵

Ibu Miftahur Rohmah S.E, Sy selaku bagian administrasi dan keuangan KSPPS BMT NU JATIM Cabang Kadur Pamekasan juga menambahkan bahwa:

“yang menjadi hambatan atau faktor yang mempengaruhi terjadinya persoalan-persoalan pembiayaan bermasalah yaitu masih adanya anggota yang kurang jujur terhadap penggunaan pengajuan pembiayaan sehingga hal itu juga menjadi faktor terhambatnya pembiayaan.”⁵⁶

Account Officer dalam sebuah lembaga keuangan selain berperan sebagai bagian marketing. *Account Officer* juga dituntut berhasil dalam meminimalisir adanya persoalan pembiayaan bermasalah hal ini bertujuan untuk menghindari kolektibilitas yang semakin meningkat di KSPPS BMT NU JATIM Cabang kadur pamekasan.

C. Temuan Penelitian

⁵⁵Hasyim Asy Ari, Pengelola Bagian Pembiayaan di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan, wawancara secara langsung, (16 Maret 2022).

⁵⁶ Miftahur Rohmah S.E, Sy, Bagian Administrasi dan Keuangan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan, Wawancara langsung, (14 Maret 2022).

Temuan penelitian ini berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, baik dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil temuan peneliti sebagai berikut:

1. Strategi Pemasaran *Account Officer* dalam Penyaluran pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur pamekasan.

Jika dikaji dari tanggapan para narasumber, dan observasi lapangan terkait, maka strategi pemasaran yang dilakukan oleh *Account Officer* yaitu sebagai berikut:

- a. Dalam penerapan strategi pemasaran, *Account Officer* Menambah *Value added* Brand Produk Pembiayaan berupa Tagline produk “Produk Pembiayaan, Proses Cepat, No Riba” sebagai nilai tambah produk pembiayaan dengan tujuan untuk menarik simpati masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk pembiayaan umumnya dan produk pembiayaan *Murabahah* khususnya.
- b. Dalam penerapan strategi pemasaran, *Account Officer* Memperluas cakupan Brand Produk Pembiayaan *Murabahah* atas asas kesejahteraan dengan cara menggiatkan keunggulan-keunggulan brand produk pembiayaan umumnya dan produk pembiayaan *murabahah* pada khususnya.
- c. Memanfaatkan Plafond Aplikasi BMT NU-Q untuk memudahkan transaksi

2. Peran *Account Officer* dalam Penyaluran Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan

Account Officer KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan telah melaksanakan perannya dalam melaksanakan menganalisa pembiayaan yakni sebagai berikut:

- 1) Membantu mitra dalam memenuhi kebutuhan melalui pengajuan pembiayaan
- b. Mensurvei sekaligus menganalisa pembiayaan dari usaha milik mitra
- c. Bertanggung jawab jika terjadi pembiayaan bermasalah
- d. Melakukan pendampingan usaha mitra/ Bina Usaha Mitra

3. Efektifitas Kinerja *Account Officer* dalam penyaluran pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan

Jika dikaji dari tanggapan para narasumber dan hasil observasi yang dilakukan peneliti untuk mengetahui efektifitas kinerja *Account Officer* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa *Account Officer* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sudah cukup efektif dalam melakukan perannya yakni sebagai berikut:

- a. Kolektibilitas terendah ke 2 Se-Jawa Timur
- b. Stabilitas penanganan pembiayaan bermasalah

Namun ada beberapa hal yang masih harus di tingkatkan lagi untuk memaksimalkan kinerja *Account Officer* dalam Penyaluran pembiayaan *Murbahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. Diantaranya sebagai berikut:

- a) Kurangnya promosi tentang produk pembiayaan/Minimnya strategi jemput bola
- b) Penjelasan terkait produk pembiayaan *Murabahah* kurang mendetail pada brosur
- c) Lemahnya daya saing produk pembiayaan *Murabahah* dengan produk pembiayaan lainnya
- d) Anggota produk pembiayaan murabahah mayoritas hanya dalam lingkup desa Kadur
- e) Produk pembiayaan *Murabahah* masih terkesan ribet bagi anggota maupun calon anggota
- f) Wilayah kerja yang kurang efektif dalam kegiatan pembiayaan
- g) Kesalahan prediksi saat survey usaha mitra

D. Pembahasan

Peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebagai berikut:

1. Strategi Pemasaran *Account Officer* Dalam Penyaluran Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan

Pemasaran merupakan sebuah proses kemasyarakatan dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan

menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.⁵⁷

Pemasaran bertujuan untuk memahami dan mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan dan selanjutnya menjual dengan sendirinya.⁵⁸

Dalam penerapan strategi pemasaran pada produk pembiayaan *Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sudah cukup baik. Namun ada beberapa strategi pemasaran yang memang harus dimaksimalkan agar produk pembiayaan *Murabahah* tidak tertinggal jauh dengan produk pembiayaan yang lain. Adapun strategi pemasaran yang digunakan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sebagai berikut:

a. Menambah *Value Added Brand* Produk Pembiayaan

Value Added merupakan nilai tambah dari suatu produk sehingga berbeda dari produk yang lainnya atau dengan produk lembaga keuangan syariah lainnya. Baik berupa Brand Produk/Taglin Produk, edukasi tentang bahayanya riba, edukasi tentang prinsip bagi hasil yang dapat menguatkan peranan lembaga keuangan syariah, edukasi tentang peranan lembaga keuangan syariah yang pro terhadap keadilan sehingga tercipta kesejahteraan yang merata, dan lain-lain. sehingga dengan menambah *Value added* pada suatu produk akan dapat menarik simpati masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk juga meningkat.

⁵⁷ Philip Kotler, dan Kevin Lene Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-13 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 5.

⁵⁸ Hery, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Grasindo, 2019), 4..

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan Memiliki *Value Added* berupa Brand Produk/Tagline Produk yaitu “Produk Pembiayaan, Proses Cepat, No Riba.” yang memiliki arti bahwa KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam kegiatan pembiayaan, dituntut cepat pada saat kegiatan pembiayaan dan tanpa riba. Proses cepat dapat dilihat dari mulai proses pengajuan sampai pencairan yang dapat berlangsung palingcepat 3-4 hari uruk pengajuan pembiayaan baru, dan 1 minggu paling lambat mulai dari kegiatan pengajuan sampai pencairan.sedangkan No Riba berarti produk pembiayaan tanpa adanya unsur riba atau dalam artian melakukan tahapan-tahapa akad sebelum menjadi anggota/mitra pembiayaan pada saat pengajuan pembiayaa, missal terkait produk pembiayaan yang akan dipilih, besaran biaya pendaftaran, jasa pembiayaan atau bagi hasil yang akan diperoleh.

Jadi, *Value Added* nilai tambah dari produk pembiayaan ada pada pemberian layanan terbaik dari KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan pada anggota/mitra maupun masyarakat berupa proses cepat dalam kegiatan pembiayaan dan edukasi tentang bahaya riba yang semuanya tercermin pada Brand Produk/Tagline produk yaitu “Produk Pembiayaan, Proses Cepat, No Riba.”

Menambah *Value Added* berupa brand produk pembiayaan *Murabahah* merupakan strategi pemasaran yang baik diterapkan di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. Brand Produk/Tagline Produk merupakan salah satu strategi yang penting untuk diterapkan karena berpengaruh positif terhadap

kemajuan suatu lembaga ataupun perusahaan maupun produk-produk yang ditawarkan suatu lembaga ataupun perusahaan tersebut.

b. Memperluas Cakupan Brand Produk Pembiayaan *Murabahah* Atas Asas Kesejahteraan

Memperluas cakupan Brand produk pembiayaan merupakan usaha yang dilakukan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam upaya meningkatkan minat anggota dalam menggunakan produk pembiayaan. adanya *Value Added* berupa brand produk pembiayaan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan tentunya dimungkinkan dapat menarik simpati masyarakat agar tertarik dan diminati. Namun, hanya memiliki brand produk saja tidak cukup untuk menarik simpati masyarakat, KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan perlu menggiatkan bagaimana brand produk pembiayaan ini bisa benar-benar terasa kehadirannya sebagai produk yang memenag menfokuskan pada kesejahteraan msyarakat.

Asas kesejahteraan dibangun KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota/mitra mauapun masyarakat sehingga menuai kesejahteraan, missal adanya keunggulan produk pembiayaan *Murabahah* yang mampu memberikan angina segar bagi anggota/mitra dan mampu membantu mengatasi kesulitan anggota/mitra maupun masyarakat. sehingga produk pembiayaan tidak hanya memiliki brand akan tetapi produk pembiayaan perlu menawarkan keunggulan-keunggulannya untuk memperluas cakupan brand produknya.

Adapun keunggulan-keunggulan produk pembiayaan *Murabahah* diantaranya: Usaha mitra tidak dibatasi, pembayaran angsuran yang terhitung bulanan, mudah dalam penghitungan angsuran, pembayarannya bisa dilakukan melalui Aplikasi BMT NU-Q, adanya jasa jemput setoran, adanya Bina Usaha Mitra, anggota bisa menerima pembiayaan hingga 500 juta bahkan lebih.

Keunggulan-keunggulan produk pembiayaan *Murabahah* yang berdasarkan kesejahteraan diterapkan dalam rangka memnuhi kebutuhan dan keinginan anggota/mitra maupun masyarakat. Masyarakat dan anggota/mitra sebagai sasaran strategis dalam perluasan brand produk pembiayaan *Murabahah*. maka produk yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota/mitra maupun masyarakat.

c. Memanfaatkan Aplikasi BMT NU-Q Untuk Memudahkan Transaksi

Memanfaatkan Platform Aplikasi BMT NU-Q sebagai kemudahan bertransaksi anggota/mitra adalah fasilitas yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan kepada anggota. anggota/mitra dapat bertransaksi atau mengakses informasi terkait produk-produk yang ada di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan melalui Aplikasi BMT NU-Q.

BMT NU-Q merupakan aplikasi terbaru yang dimiliki oleh BMT NU Jawa Timur dan KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan saat ini juga menggunakan BMT NU-Q untuk memudahkan kegiatan bertransaksi anggota. meskipun masih sedikit anggotayang mengenal dan menggunakan aplikasi BMT NU-Q , namun tidak bisa dipungkiri bahwa keberadaannya akan sangat membantu

dan memudahkan transaksi anggota khususnya dalam pembiayaan misalnya dalam membayar angsuran melalui aplikasi BMT NU-Q. Namun, untuk layanan pendaftaran anggota pembiayaan jarang sekali digunakan oleh anggota mengingat banyaknya resiko yang akan dihadapi oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. hal inilah yang kemudia pihak pembiayaan akan mengarahkan anggota untuk melakukan pendaftaran secara langsung ke KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan. Kemudahan lain yang ditawarkan oleh aplikasi BMT NU-Q ini diantaranya: Anggota dapat melihat saldo, transaksi antar BMT, transaksi antar bank, Top Up di Shopee, pembayaran listri, BPJS danmelakukan registrasi tabungan, dll.

Strategi memanfaatkan platform aplikasi BMT NU-Q sebagai aplikasi yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi cukup baik diterapkan oleh KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan, melihat peluang masyarakat yang selalu menginginkan kemudahandalam transaksinya, kemajuan teknologi yang semakin pesat dan mayoritas masyarakat yang menggunakan teknologi saat ini.

2. Peran *Account Officer* Dalam Menganalisa PebiayaannyaMurabahah di KSPPS BMT NU jatim Cabang kadur Pamekasan

Menganalisa sebuah pembiayaan merupakan perkara yang tidak mudah, dalam hal ini dibutuhkan seorang *Account Officer* dengan kualifikasi yang mumpuni baik dilihat dari segi integritas pendidikan dan kekuatan berfikir.

karena keberhasilan dalam menganalisa pembiayaan akan berimbas pada kolektibilitas yang baik pada produk pembiayaan.

Analisa pembiayaan merupakan sebuah kegiatan yang tidak bisa disepelekan, kegagalan dalam menganalisa pembiayaan akan berimbas pada terjadinya pembiayaan bermasalah. adanya analisa pembiayaan bertujuan untuk menghindari terjadinya kredit macet yang akhirnya akan berdampak pada kolektibilitas dari pada produk pembiayaan

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan menerapkan pentingnya peran seorang *Account Officer* dalam menganalisa pembiayaan. diantara peran yang diterapkan oleh *Account Officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur diantaranya sebagai berikut:

a. Melakukan Survei Usaha Mitra

Seorang *Account Officer* dituntut untk mampu mengidentifikasi dan memprediksi prosepek usaha mitra sebelum memberikan putusan terhadap pengajuan pembiayaan yang diajukan oleh anggota/mitra. hal tersebut bertujuan untuk menghindari keterlambatan angsuran dari mitra yang akan berdampak pada terjadinya pembiayaan bermasalah dikemudian hari.

Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang kadur Pamekasan tidak hanya melakukan survey usaha hanya untuk melihat prospek dan memprediksi usaha mitra saat pengajuan pembiayaan. survey usaha mitra bahkan dilakukan secara berkala bahkan sampai setelah adanya putusan pemberian pembiayaan. hal tersebut dilakukan oleh *Account Officer* KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur

Pamekasan karna hal tersebut bisa meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diharapkan. mulai dari terjadinya kredit macet hingga menurunnya citra baik BMT dimata anggota/mitra.

b. Melakukan Pendampingan/Bina Usaha Mitra

Bina Usaha Mitra merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan yang disertakan partisipasi aktif oleh anggota/mitra dalam menunjang sarana dan prasarana serta kemudahan-kemudahan lain yang menunjang peningkatan usaha yang dimiliki mitra dalam lingkungan usaha yang sudah berjalan sebelumnya.

Kegiatan pendampingan ini bertujuan untuk membantu anggota/mitra dalam memperlancar kegiatan usahanya, tidak hanya itu tetapi *Account Officer* ikut andil dalam membantu perhitungan pembukuan terhadap anggota atau mitra yang kebingungan dalam melakukan perhitungan usaha.

Pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur pamekasan dalam hal ini tidak bekerja secara individu melainkan dibantu oleh pihak BMT Pusat dalam melaksanakan kegiatan Bina Usaha Mitra yang dibuktikan dengan Pihak BMT Pusat terjun langsung ke lapangan untuk mengecek usaha mitra disetiap bulannya, demi memaksimalkan program kerja Bina Usaha Mitra.

c. Mengatasi Terjadinya Pembiayaan Bermasalah

Setiap produk pembiayaan termasuk produk pembiayaan Murabaha mustahil jika tidak dihadapkan pada pembiayaan bermasalah. terjadinya pembiayaan bermasalah merupakan resiko dari pada produk-produk pembiayaan. Adanya *Account Officer* bertujuan untuk mengatasi terjadinya persoalan-

persoalan pembiayaan bermasalah. Sejauh ini *Account Officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur sudah sangat baik dalam mengatasi terjadinya pembiayaan bermasalah, hal ini di buktikan dari antisipasi *Account Officer* melalui survey usaha mitra sebelum adanya putusan pembiayaan dan adanya pendampingan usaha mitra yang biasa disebut dengan Bina Usaha Mitra.

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur meraih nominasi cabang BMT dengan Kolektibilitas terendah se Jawa Timur dari 90 Cabang BMT yang ada di Jawa Timur. hal ini menunjukkan keberhasilan *Account Officer* dalam menekan terjadinya pembiayaan bermasalah. meskipun KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur terbilang cabang paling muda yang ada di Pamekasan, kinerja nya dalam meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah bisa dikatakan sangat baik.

3. Efektivitas Kinerja *Account Officer* Dalam Penyaluran Pembiayaan Murabahahdi KSPPS BMT NU jatim Cabang Kadur Pamekasan

Efektivitas merupakan keseluruhan proses dalam organisasi dengan memperhatikan pelaksanaan, pembagian kerja, pelimpahan wewenang sehingga tujuan pokok dari organisasi dapat tercapai.⁵⁹

Kinerja sebenarnya pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi beberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.⁶⁰

⁵⁹ Muhammad Najib, Peran Kinerja dalam meningkatkan efektivitas karyawan pada PT. Bumi Persada Ogan Ilir, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol 15. No. 4, Januari 2019, 66.

⁶⁰ Fuad Riyadi, Peran *Account Officer* di Lembaga Keuangan Syari'ah (Studi kasus di BMT Citra Mandiri —————Syari'ah Jepara), *Malia*, Vol. 1, 2017. 13.

Account Officer memiliki peran ganda yang cukup berpengaruh dalam kegiatan operasional sebuah lembaga keuangan. baik bank maupun non bank. dalam hal ini seorang *Account Officer* tidak hanya bertindak dalam melakukan pemasaran, akan tetapi juga bertindak dalam meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah.

Untuk mengetahui tingkat keefektifan seorang *Account Officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dilihat dari kedua perannya peneliti mengklasifikasikannya dari beberapa hal berikut ini:

a. Pencapaian *Account Officer* dalam penyaluran pembiayaan

***Murabahah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan**

Menjadi seorang *Account Officer* pada suatu bank membutuhkan keterampilan yang sangat kompleks, mengingat mereka harus menguasai kemampuan marketing dan analisis kredit. Termasuk didalamnya melakukan perhitungan tingkat resiko dan pengembalian pinjaman yang diberikan kepada seorang atau suatu badan usaha tertentu.⁶¹

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sudah melakukan perannya. Hal tersebut dibuktikan dengan pencapaian yang diperoleh *Account Officer*. Pencapaian tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Kolektibilitas terendah ke 2 Se-Jawa Timur

⁶¹ Noel Chabannel tohir, *Panduan lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2015), 10.

Kolektibilitas merupakan klasifikasi kemampuan anggota dalam pengembalian pinjaman dalam bentuk angsuran atas pinjaman yang diberikan oleh sebuah lembaga keuangan. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan kekuatan *Account officer* dalam menganalisa pembiayaan.

Pencapaian *Account Officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan dalam menganalisa pembiayaan berhasil dinobatkan sebagai peraih kolektibilitas terendah Se-Jawa Timur . itu artinya *Account Officer* mampu membaca kemampuan anggota dalam melakukan pengembalian pinjaman yang telah diberikan oleh pihak KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Pencapaian tersebut tentunya melalui proses yang cukup panjang, strategi yang diterapkan dalam mengatasi persoalan-persoalan analisa pembiayaan juga menjadi faktor dari prestasi yang diraih oleh KSPPS BMT NU Jatim cabang kadur pamekasan.

2. Stabilitas penanganan pembiayaan bermasalah

Pembiayaan berdasarkan Undang-undang adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan dan bagihasil.⁶²

Pembiayaan bermasalah merupakan pembiayaan yang didalamnya terdapat persoalan atau masalah yang disengaja atau tidak disengaja seperti keterbatasan dalam dihadapi oleh anggota saat pembayaran angsuran, ketidak

⁶² UU Nomor 10 Tahun 1998.

mampuan anggota dalam melunasi angsuran, serta kesalahan *Account Officer* dalam menganalisa pembiayaan bahkan sampai ketidak jujuran anggota/mitra saat mengajukan pembiayaan.

Account Officer KSPPS BMT NU Jatim Cabang kadur Pamekasan sangat memperhatikan adanya hal-hal yang berkaitan dengan pembiayaan bermasalah. Hal-hal yang berkenaan dengan pembiayaan bermasalah, persoalan yang akan dihadapi, sedang dihadapi diantisipasi dengan baik. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga stabilitas penanganan pembiayaan bermasalah.

b. Faktor yang Mempengaruhi Minimnya Minat Anggota dalam Menggunakan Produk Pembiayaan *murabahah*.

Pembiayaan *Murabahah* secara prinsip merupakan penyaluran dana bank syariah dengan cepat dan mudah.⁶³

Sejauh ini di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan produk pembiayaan *murabahah* terbilang cukup minim peminat dibandingkan dengan produk pembiayaan yang lain. hal ini bisa terjadi tentunya dilatar belakangi oleh beberapa faktor yakni sebagai berikut:

- 1) Kurangnya promosi tentang produk pembiayaan *Murabahah*
- 2) Penjelasan terkait produk pembiayaan *Murabahah* kurang mendetail pada brosur
- 3) Lemahnya daya saing produk pembiayaan *murabahah* dengan produk pembiayaan lainnya

⁶³ Rachmadi Usman, *Produk dan akad perbankan syariah di indonesia implementasi dan aspek hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya bakti, 2009), 176-177.

- 4) Anggota pembiayaan *murabahah* mayoritas hanya dalam lingkup desa Kadur
- 5) Produk pembiayaan *Murabahah* masih terkesan ribet bagi anggota atau calon anggota
- 6) Wilayah kerja yang kurang efektif dalam kegiatan pembiayaan.

c. Hambatan yang Dihadapi Oleh *Account Officer* dalam Menganalisa pembiayaan

Stabilnya penanganan dalam mengatasi terjadinya persoalan-persoalan kredit bermasalah, *Account Officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur juga menyadari adanya hambatan yang dialami selama ini.

- 1) Kesalahan saat memprediksi usaha mitra.

Pentingnya memiliki *Account Officer* dengan kualifikasi yang mumpuni salah satunya agar terhindar dari kesalahan-kesalahan tak terduga. seperti saat melakukan survey usaha mitra sebelum memberikan keputusan pembiayaan saat pengajuan permohonan pembiayaan. hambatan seperti ini sering dijumpai saat melakukan survey usaha mitra. *Account Officer* KSPPS BMT NU Jatim Cabang Kadur Pamekasan sejauh ini memang sudah menyiapkan solusi atau strategi analisa pembiayaan sebelum memberikan keputusan untuk menjaga-jaga terjadinya kesalahan memprediksi. sehingga kesalahan tersebut bisa diminimalisir dengan baik.

- 2) Masih adanya anggota yang tidak jujur saat melakukan pengajuan pembiayaan

Hambatan yang sering kali dijumpai oleh seorang *Account Officer* adalah ketidakjujuran anggota dalam pengajuan pembiayaan. hal inilah yang sebenarnya menjadi tantangan besar bagi seorang *Account Officer* untuk tetap berhati-hati dalam memberikan putusan pembiayaan. pemaksimalan wawancara dengan calon mitra dan adanya barang dan perlengkapan berkas-berkas persyaratan yang harus diperketat agar bisa terminimalisir dengan baik dalam mengatasi hambatan seperti ini.