

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perekonomian masyarakat di Indonesia menjadi hal persoalan yang penting. Dimulai pada saat Indonesia dilanda krisis yang tidak kunjung usai. Salah satu solusi dari persoalan tersebut dengan menjalankan sektor *riil* masyarakat. Diperlukannya suatu lembaga yang mampu bertindak sebagai mediator antara pihak dengan kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*), ini termasuk salah satu solusi ketika menyelesaikan masalah perekonomian masyarakat (Harmar, 2021).

Bank bagian dari agen pembangun (*agent of development*) yang memiliki peran menjadi lembaga penghimpun dana dalam bentuk simpanan dan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan. Dengan peran ini, bank dapat berkontribusi dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat (Rizki et al., 2024).

Dalam sistem keuangan global, perbankan syariah menjadi unsur penting terutama di Indonesia, negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Kehadiran perbankan syariah di Indonesia memberikan pengaruh yang sangat penting untuk masyarakat umum ataupun berbagai bidang usaha, dari industri yang tergolong besar sampai dengan industri yang tergolong kecil dan menengah. Hal ini dikarenakan tingginya pengaruh kebutuhan masyarakat kepada layanan perbankan, untuk kebutuhan modal ataupun untuk menyimpan dana yang sudah menjadi bagian dengan kehidupan sehari-hari. Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan menciptakan transaksi yang nyaman dan aman, keberadaan bank syariah memberikan solusi tersebut serta dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada layanan perbankan meningkat, khususnya di Indonesia (Nabila & Thamrin, 2022).

Penyaluran dana melalui berbagai produk dan jasa perbankan syariah, seperti pembiayaan konsumtif dan pembiayaan produktif. Pembiayaan yang disalurkan oleh perbankan syariah berperan signifikan

dalam mendanai kegiatan ekonomi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pembiayaan konsumtif dalam perbankan syariah biasanya digunakan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan konsumsi seperti membeli kendaraan, perumahan, dan lain sebagainya. Sedangkan pembiayaan produktif dalam perbankan syariah umumnya digunakan untuk kepentingan dunia usaha, seperti kegiatan produksi, pembangunan pabrik, pembelian mesin baru, atau pembelian bahan mentah sebagai bahan baku untuk menghasilkan barang dan jasa. Pembiayaan produktif memberikan pengaruh kepada produktivitas sektor usaha, sedangkan pembiayaan konsumtif memberikan pengaruh kepada meningkatnya daya beli masyarakat, kedua hal itu berperan pada pertumbuhan ekonomi (Sudrajat & Sodik, 2017).

**Tabel 1. 1**

**Data Pembiayaan Bank Umum Syariah**

<b>Tahun</b>	<b>Total Pembiayaan</b>
2021	256.219
2022	322.599
2023	368.376
2024 (Maret)	378.391

***Sumber: (Otoritas Jasa Keuangan, 2024) Miliar Rupiah***

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menyatakan bahwa pembiayaan yang disalurkan oleh Bank Umum Syariah terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2021 total pembiayaan yang diberikan sebesar Rp 256.219 kemudian meningkat pada tahun 2022 sebesar Rp 322.599, pada tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan sebesar Rp 368.376 dan pada tahun 2024 bulan maret kenaikan hingga Rp 378.391. Kenaikan ini menunjukkan bahwa bank-bank syariah sangat berperan penting dalam penyaluran pembiayaan kepada masyarakat dengan menggunakan beberapa akad pembiayaan sesuai prinsip syariah.

Dalam hal pembiayaan terdapat proses penyediaan dana yang harus dilakukan berdasarkan kesepakatan antara bank dan pihak penerima

pembiayaan. Pihak penerima harus mengembalikan dana yang telah diberikan atau membayar tagihan setelah jangka waktu tertentu sebagai imbalan atau bagi hasil (Rizkyah et al., 2023).

Pendistribusian dana oleh bank syariah untuk masyarakat harus menerapkan prinsip kehati-hatian yang sudah diatur dalam pasal 2 undang-undang (Guntara & Griadhi, 2019). Penerapan prinsip kehati-hatian sangat penting dalam mengendalikan risiko pembiayaan. Penyaluran dana oleh bank syariah tentu memiliki risiko seperti telat bayar atau macet. Hambatan dalam pembiayaan bukan saja faktor dari nasabah tetapi dari faktor internal yang berasal dari manajemen bank yang tidak teliti dalam melakukan tahapan pembiayaan (Setianingrum et al., 2022). Ketika menyalurkan pembiayaan diharuskan untuk analisis inisiasi yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam menentukan kriteria nasabah pembiayaan sesuai dengan yang ditetapkan.

Bank syariah menerapkan proses *screening* (penyaringan) dalam pembiayaan analisis kelayakan nasabah, bertujuan untuk memastikan bahwa dana pembiayaan disalurkan kepada nasabah yang sesuai dengan kriteria dan sebagai cara untuk meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah yang berpotensi menimbulkan kerugian bank. Analisis pembiayaan (*screening*) melalui prinsip 5C dalam menilai kemampuan nasabah. Terjadinya pengajuan pembiayaan oleh nasabah yang tidak diterima dikarenakan persyaratan yang tidak lengkap ataupun tidak sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh bank seperti tidak sesuainya data-data yang diberikan oleh nasabah ketika dilakukan pengecekan kebenaran dari data-data tersebut (Hidayatullah & Hidayati, 2022).

Pada prinsipnya, lembaga pembiayaan yang berperan menyalurkan dana harus selalu berpedoman pada prinsip 5C dalam menyalurkan pembiayaan. Prinsip ini mencakup lima kriteria yang harus dipenuhi oleh pemohon pembiayaan. Syarat pertama *character* (karakter) yang berarti melihat bagaimana sifat dan latar belakang orang yang ingin meminjam, kedua *capacity* (kapasitas) yang berarti menilai seberapa baik orang tersebut

bisa memenuhi kewajiban pembayaran, ketiga *capital* (modal) yang mengacu pada uang atau aset yang dimiliki oleh peminjam untuk bisnisnya, keempat *collateral* (jaminan) berarti barang yang diberikan sebagai jaminan saat peminjam meminta dana ke pemberi pinjaman dan syarat terakhir dalam prinsip *5C condition* (kondisi) yang berarti syarat ini sangat berkaitan dengan keadaan ekonomi dari bisnis pemohon biaya. Jika keadaan ekonomi bisnis peminjam tidak baik, maka pemberi pembiayaan akan memikirkan kembali sebelum memberikan dana (Christiawan, 2021).

*Account Officer* berperan sebagai perantara komunikasi antara bank dan nasabah, mereka memiliki kewajiban untuk menjalin hubungan baik dengan nasabah serta mengawasi secara berkala semua kegiatan nasabah. *Account Officer* juga mendapatkan tugas untuk mencari klien yang memenuhi persyaratan dari bank, menilai kelayakan dan memberikan rekomendasi kepada klien mengenai besarnya pembiayaan yang akan diberikan (Pardede et al., 2023).

Dalam proses pengelolaan pembiayaan dimulai dari awal pengajuan pembiayaan, memantau sampai dengan jika adanya pembiayaan yang bermasalah maka peran *Account Officer* lah yang sangat diperlukan. *Account Officer* diharuskan untuk memiliki keterampilan dan keahlian dengan wawasan yang luas mengenai pembiayaan agar dapat meneliti setiap nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan. Adapun kinerja *Account Officer* yang perlu dicermati dibebberapa tahapan diantaranya pada saat tahap pengajuan, tahap pengusulan, tahap pemberian fasilitas pembiayaan dan tahap perpanjangan pembiayaan. Ketika *Account Officer* melakukan kinerja dan peran nya dengan baik maka akan terhindar dari kendala atau pembiayaan bermasalah (Subandi & Atika, 2023).

PT. Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1992. Bank Muamalat Indonesia mengedepankan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam semua aspek operasionalnya dalam bidang pembiayaan syariah untuk perorangan atau bisnis. Bank Muamalat menunjukkan transparansi yang tinggi kepada

nasabah melalui pengawasan perkembangan usaha dan kesanggupan dalam membayar kewajibannya (Harisanti et al., 2024).

**Tabel 1. 2**  
**Data Pembiayaan Seluruh Bank Muamalat Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>Total Pembiayaan</b>
2022	18.821
2023	22.465
2024	16.673

**Sumber : (B. M. Indonesia, 2024) Miliar Rupiah**

Pada Periode 2022 sampai dengan 2024, penyaluran pembiayaan oleh seluruh Bank Muamalat Indonesia mengalami perubahan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2022 pembiayaan tercatat sebesar Rp 18.821, kemudian naik cukup tinggi menjadi Rp 22.465 pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 mengalami penurunan menjadi Rp 16.673. Penurunan tersebut terjadi akibat strategi *transformasi segmen retail*, di mana bank mengalihkan pembiayaan dari segmen *enterprise* ke segmen *retail* dengan tujuan mengoptimalkan penyaluran pembiayaan *retail*, mengurangi risiko konsentrasi pada segmen korporat, serta meningkatkan penyaluran pembiayaan dengan hasil tinggi (*high yield*).

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas penerapan prinsip 5C dan peran *Account Officer* di perbankan syariah. Menurut Febridyati et al., (2022) mengatakan bahwa peran *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan BSI Griya pada Bank Syariah Indonesia dijelaskan dengan jelas dimulai dari survei sampai dengan memberikan pembiayaannya menggunakan prinsip 5C, memanfaatkan teknologi tetapi mengalami hambatan seperti data nasabah yang tidak lengkap serta kesengajaan dengan tidak membayar kewajibannya.

Menurut Khoiriyah & Mashudi (2024) mengatakan bahwa peran *Account Officer* dalam pembiayaan murabahah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan sangat penting dikarenakan *Account Officer* ini yang mensurvei nasabah menggunakan prinsip 5C dengan hati-hati dan

jika ada kendala maka dilakukan dengan adanya pemberitahuan, pendekatan, *restructuring*, *liquidation*.

Dengan demikian, sebagian besar hanya menyoroiti tata cara pelaksanaan analisis pembiayaan dan peran *Account Officer*. Belum banyak penelitian yang mengaitkan antara strategi *Account Officer*, efektivitas penilaian kelayakan, dan penerapan prinsip 5C pada lingkup spesifik Bank Muamalat Cabang Sumber.

Dalam proses pengajuan pembiayaan di perbankan tidak selalu berjalan dengan lancar, tidak semua calon nasabah dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *Account Officer* Bank Muamalat Cabang Sumber pada tanggal 23 September 2025 yang dikemukakan oleh Bapak Tama (2025) *Relationship Manager Consumer* menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor penyebab penolakan pengajuan pembiayaan diantaranya ketidaklengkapan dokumen, hasil *SLIK OJK* yang menunjukkan adanya riwayat kredit macet, ketidaksesuaian slip gaji dengan mutasi rekening, penghasilan yang tidak memenuhi ketentuan, nasabah yang belum menjadi karyawan tetap, data nasabah yang tidak sesuai dengan aslinya, banyaknya pembiayaan di bank lain, serta keterbatasan jaminan seperti tidak memiliki IMB.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui strategi yang tepat dan efektivitas kinerja *Account Officer* dalam penentuan kelayakan dalam mengajukan pembiayaan menjadi hal yang sangat penting. Dengan adanya hal tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti "***Strategi dan Efektivitas Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Pada Bank Muamalat Cabang Sumber***".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pembiayaan, namun banyaknya permohonan pembiayaan yang mengalami penolakan karena persyaratan yang tidak sesuai.
2. Masih ditemukannya pembiayaan bermasalah yang menimbulkan risiko bagi bank.
3. Adanya hambatan yang dihadapi oleh *Account Officer* seperti ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian slip gaji dengan mutasi rekening, adanya riwayat kredit macet, penghasilan nasabah yang tidak memenuhi ketentuan, kepemilikan pembiayaan di bank lain, serta keterbatasan jaminan.
4. Penilaian kelayakan pembiayaan dengan mengacu pada prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral, condition*) belum sepenuhnya optimal sehingga memerlukan strategi yang tepat.
5. Peran dan strategi *Account Officer* berperan penting dalam proses pembiayaan, tetapi efektivitasnya dalam menilai kelayakan tepat sasaran masih perlu ditingkatkan.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi dengan fokus pada strategi dan efektivitas *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat Cabang Sumber.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana strategi yang diterapkan *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat cabang Sumber?
2. Bagaimana efektivitas strategi *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat cabang Sumber?

3. Apa saja hambatan yang dihadapi dan bagaimana solusi yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat cabang Sumber?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis strategi yang diterapkan *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat cabang Sumber
2. Untuk menganalisis efektivitas strategi *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat cabang Sumber
3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dan bagaimana solusi yang diterapkan oleh *Account Officer* dalam menentukan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat cabang Sumber

#### **F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka manfaat dan kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan peneliti tentang strategi dan efektivitas dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumber informasi tambahan untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai strategi dan efektivitas dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan.
2. Secara Praktisi
  - a. Sebagai ketentuan dalam penyelesaian untuk menyelesaikan tugas akhir dalam program studi strata satu di Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon.

- b. Dapat dijadikan sebagai sumber bacaan beserta tambahan wawasan untuk memperkaya literatur perbankan syariah diperpustakaan Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon.
- c. Dapat memberikan kontribusi bagi Bank Muamalat Cabang Sumber dalam meningkatkan kualitas analisis pembiayaan serta meminimalkan risiko pembiayaan bermasalah.

### G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dan saling berkaitan memiliki peran dalam mendukung teori serta hubungan atau pengaruh antar variabel (Tonda et al., 2024).

**Tabel 1. 3**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Identitas Penulis	Judul Penelitian	Hasil Pembahasan	Persamaan dan Perbedaan
1	Ninik Azizah, Syafi'ul Umam dan Choirurrohman Zuhdi (2022).	Analisis Strategi <i>Account Officer</i> Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Murabahah Dimasa Pandemi Covid-19 (Di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto).	Hasil penelitian ini adalah bahwa penerapan strategi <i>Account Officer</i> untuk meminimalisir pembiayaan murabahah di BPRS Lantabur Tebuireng Cabang Mojokerto sudah sesuai dengan SOP melakukan prinsip kehati-hatian dengan prinsip 5C untuk mengurangi pembiayaan bermasalah.	Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai strategi pembiayaan.  Perbedaannya pada fokus penelitian yang dilakukan, pada penelitian yang dilakukan oleh Ninik Azizah, Syafi'ul Umam dan Choirurrohman Zuhdi (2022) berfokus pada strategi pembiayaan

			<p>Pada masa covid-19 pembiayaan murabahah termasuk stabil dilihat dari BPRS yang masih beroperasi dengan baik.</p>	<p>untuk meminimalisir risiko dimasa pandemi covid-19 sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi dan efektivitas pembiayaan dengan objek penelitian yang berbeda.</p>
2	<p>Isna Meliani &amp; Arif Ismunandar (2022).</p>	<p>Analisis Strategi <i>Account Officer</i> Pada Pembiayaan Bermasalah Di BMT El-Hidayah Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur.</p>	<p>Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Account Officer</i> di BMT El-Hidayah Kecamatan Raman Utara Kabupaten Lampung Timur dalam menyalurkan pembiayaan belum sepenuhnya sesuai dengan SOP, sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah yang disebabkan oleh adanya penyaluran pembiayaan kepada kerabat, keterbatasan SDM dalam menangani pembiayaan, karakter buruk nasabah, musibah,</p>	<p>Persamaan dalam penelitiannya yaitu sama-sama membahas mengenai pembiayaan <i>Account Officer</i> serta menggunakan penelitian kualitatif.</p> <p>Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Isna Meliani dan Arif Ismunandar (2022) berfokus pada pembiayaan bermasalah sedangkan penelitian ini akan membahas mengenai strategi dan efektivitas</p>

			rendahnya ekonomi, serta penurunan usaha. Strategi penyelesaiannya yaitu melalui pengontrolan, penjadwalan ulang, penagihan secara intensif, melakukan SMS dan telepon sebanyak tiga kali selama tiga bulan, memberikan surat peringatan sebanyak tiga kali, dan penjualan jaminan.	kelayakan pembiayaan.
3	Rahmah Yulianti dan Cut Hamdiah (2023).	Analisis SWOT Kesiapan Strategi <i>Account Officer</i> Dalam Implementasi Pembiayaan Bank Aceh Syariah.	Hasil penelitian ini adalah <i>Account Officer</i> berdampak positif terhadap pertumbuhan laba Bank Aceh Syariah. Strategi yang dilakukan dengan melakukan pendekatan langsung, komunikasi yang baik, membangun relasi serta promosi. Analisis SWOT	Persamaan dengan penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif serta membahas mengenai <i>Account Officer</i> .  Perbedaannya yaitu penelitian ini tidak membahas mengenai strategi pembiayaan analisis SWOT melainkan

			<p>menunjukkan kekuatan pada SDI (sumber daya insani) pangsa pasar dan ditingkatkannya a marketing, kelemahan mengenai masyarakat yang minim literasi dan manajemen, peluang dengan adanya dukungan regulasi dan memiliki citra yang baik, serta ancaman dari pesaing dan tuntutan digitalisasi. Strategi yang diterapkan yaitu <i>Growth Oriented</i> artinya mampu untuk terus berkembang meraih omset yang maksimal.</p>	<p>strategi dan efektivitas kelayakan dalam memberikan pembiayaan.</p>
4	Meisa Tara dan Atika Riasari (2024).	Peran <i>Account Officer</i> Dalam Analisis Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Murabahah di BPRS Metro Madani KC Unit II	Hasil penelitian ini adalah faktor dalam penentuan kelayakan pembiayaan murabahah di BPRS Metro Madani KC Unit II Tulang Bawang	Persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan <i>Account Officer</i> sebagai pembahasan dalam penelitian.

		Tulang Bawang.	dengan meningkatkan kualitas SDM <i>Account Officer</i> . Pembiayaan murabahah tidak semua pengajuan diterima dikarenakan terdapat nasabah yang tidak sesuai dengan persyaratan sehingga tidak layak diberikan pembiayaan. Namun, <i>Account Officer</i> telah menjalankan perannya dengan baik sesuai aturan yang menggunakan prinsip 5C dalam memberikan pembiayaan.	Perbedaannya adalah objek penelitian berbeda serta tidak berfokus kepada pembiayaan murabahah.
5	Shinta Wahyuningrum, Hadi Sasana, dan Ayunda Putri Nilasari (2022).	Analisis Peran <i>Account Officer</i> Dalam Penyelesaian Pembiayaan Murabahah Bermasalah Di Era Covid-19 (Studi Kasus KSPPS Karisma	Hasil penelitian ini adalah pada saat pandemi covid-19 meningkatnya pembiayaan murabahah bermasalah di KSPPS Karisma. Peran <i>Account Officer</i> dalam menangani	Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan teknik pengumpulan data yang sama yaitu wawancara.  Perbedaannya yaitu dalam penelitian yang

		Cabang Magelang).	pembiayaan bermasalah agar KSPPS tidak mengalami kerugian dengan cara menambahkan waktu, memberikan surat peringatan, dan penyitaan jaminan.	dilakukan oleh Shinta Wahyuningrum, Hadi Sasana, dan Ayunda Putri Nilasari (2022) berfokus pada peran <i>Account Officer</i> dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah sedangkan penelitian ini dilakukan dengan berfokus pada strategi dan efektivitas penentuan kelayakan pembiayaan.
6	Subandi dan Atika (2023).	Peran <i>Account Officer</i> Dalam Penentuan Pengajuan Pembiayaan Di Bank Sumut Syariah Kc Medan Katamso.	Hasil penelitian ini adalah <i>Account Officer</i> dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Sumut Syariah Kc Medan Katamso dilakukannya survei dengan menggunakan prinsip 5C dan memanfaatkan teknologi untuk menyerahkan persyaratannya.	Persamaannya adalah dengan memanfaatkan teknologi dan pembiayaan yang ditentukan oleh <i>Account Officer</i> . Perbedaannya adalah objek penelitian yang berbeda dan efektivitas strategi <i>Account Officer</i> .

7	Lilis Wardianti dan Dewi Sartika (2024).	Pengaruh Prinsip 5C Terhadap Pembiayaan Pada Bank Aceh Syariah Cabang Singkil.	<p>Hasil penelitian ini adalah dari prinsip 5C (<i>character, capital, capacity, collateral, dan condition</i>) terdapat 4 variabel yang berpengaruh terhadap pemberian pembiayaan yaitu <i>character, capacity, collateral, dan condition</i> dengan t hitung &gt; t tabel. 1 variabel yaitu <i>capital</i> tidak berpengaruh karena t hitung &lt; t tabel.</p> <p>Menurut Bank Aceh Syariah Cabang Singkil <i>capital</i> tidak berpengaruh terhadap pemberian pembiayaan disebabkan Bank sangat yakin terhadap karakter nasabah dibandingkan dengan modal yang dimiliki.</p>	<p>Persamaannya yaitu pembiayaan yang menggunakan prinsip 5C.</p> <p>Perbedaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Lilis Wardianti dan Dewi Sartika (2024) menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>
8	Idayatus Saleha, Endah Tri	Optimalisasi Peran <i>Account</i>	Hasil penelitian ini adalah dalam	Persamaannya yaitu membahas

	Wisudaningsih, dan Maula Nasrifah (2023).	<i>Officer</i> Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Di BMT Masalah.	memberikan pembiayaan di BMT Masalah dengan syarat yang sederhana yaitu memiliki persyaratan yang lengkap serta survei lokasi menggunakan prinsip 5C. Namun, terdapat hambatan seperti dokumen yang tidak lengkap, karakter nasabah yang sulit dinilai, tidak terbuka dengan kondisi yang sebenarnya, pembiayaan yang disalahgunakan dan jaminan yang tidak memenuhi syarat.	mengenai hambatan dalam memberikan pembiayaan dan menggunakan metode penelitian kualitatif.  Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Idayatus Saleha, Endah Tri Wisudaningsih, dan Maula Nasrifah (2023) menekankan pada optimalisasi peran <i>Account Officer</i> sedangkan peneliti ini lebih menekankan pada strategi dan efektivitas <i>Account Officer</i> .
9	Moch Uzeir Mustaqfirin (2020).	Analisis Strategi <i>Account Officer</i> Dalam Mencapai Target Pembiayaan Pada Masa Pandemic Covid-19 Di	Hasil penelitian menunjukkan berbagai strategi yang dilakukan oleh BPR Syariah Tanmiya Artha Kediri dalam mencapai target dimasa	Persamaannya adalah memiliki persamaan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

		Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) Syariah Tanmiya Artha Kediri.	pandemi covid-19 dengan menggunakan berbagai strategi seperti pendekatan personal, menjalin hubungan baik dengan nasabah, penyebaran brosur, spanduk dan strategi jemput bola.	Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian dan bukan pada masa pandemi covid-19.
10	Ayu Wandira, Agustina Mutia. dan Muhamad Subhan (2023).	Analisis Peran dan Kinerja <i>Account Officer</i> Di Bidang Pembiayaan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Jambi Gatot Subroto.	Hasil penelitian ini menunjukkan peran dan kinerja <i>account officer</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Gatot Subroto sesuai dengan teori kinerja <i>account officer</i> . Kinerja dengan memberikan waktu kepada debitur untuk menyiapkan persyaratan pengajuan pembiayaan, proses seleksi, pemberian fasilitas dan peninjauan ulang pembiayaan yang telah diterima. Apabila terjadi	Persamaannya adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang valid.  Perbedaannya terletak pada fokus pembahasan, penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wandira, Agustina Mutia dan Muhamad Subhan (2023) meneliti peran dan kinerja <i>Account Officer</i> di BSI KCP Jambi Gatot Subroto, sedangkan penelitian ini membahas

			pembiayaan bermasalah, penyelesaiannya dilakukan melalui penjadwalan ulang ( <i>rescheduling</i> ).	strategi dan efektivitas <i>Account Officer</i> pada Bank Muamalat Cabang Sumber.
11	Mochammad Syahrul Asy'ari dan Sri Wigati (2024).	Analisis Kelayakan Nasabah Menggunakan Prinsip 5C 1S Dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) (Studi Pada KB Bank Syariah KC Sidoarjo).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip 5C 1S sesuai dengan prosedur untuk membuat keputusan pembiayaan yang lebih selektif dan tepat sasaran. Dengan ini masyarakat dapat mewujudkan kepemilikan rumah.	Persamaannya adalah dengan menggunakan prinsip 5C dalam menilai kelayakan pembiayaan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.  Perbedaannya adalah penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Syahrul Asy'ari dan Sri Wigati (2024) berfokus pada pembiayaan pemilikan rumah (PPR) dengan tambahan aspek 1S sedangkan penelitian ini membahas seluruh pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Sumber.

12	Sofi Faiqotul Hikmah dan Yusron Sultoni (2022).	Pengaruh Peran <i>Account Officer</i> dan Pembiayaan Mudharabah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di BMT-UGT Sidogiri Capem Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran <i>Account Officer</i> dan pembiayaan mudharabah memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menjadi anggota sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.	Persamaannya adalah sama-sama membahas mengenai <i>Account Officer</i> dalam pembiayaan.  Perbedaannya adalah dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada keputusan nasabah untuk menjadi anggota melainkan berfokus pada strategi dari <i>Account Officer</i> agar pembiayaan diberikan tepat sasaran.
13	Shela Kurnia Putri dan Sandra Dewi (2024).	Analisis Peran <i>Account Officer</i> Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang.	Hasil penelitiannya adalah menganalisis pembiayaan menggunakan prinsip 5C. Dalam penelitian ini faktor pembiayaan bermasalah berasal dari pihak bank (kesalahan analisis, <i>Account Officer</i> tidak teliti) dan pihak nasabah	Persamaannya adalah sama-sama membahas mengenai <i>Account Officer</i> dalam menilai kelayakan pembiayaan dengan prinsip 5C.  Perbedaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Shela Kurnia Putri dan Sandra Dewi

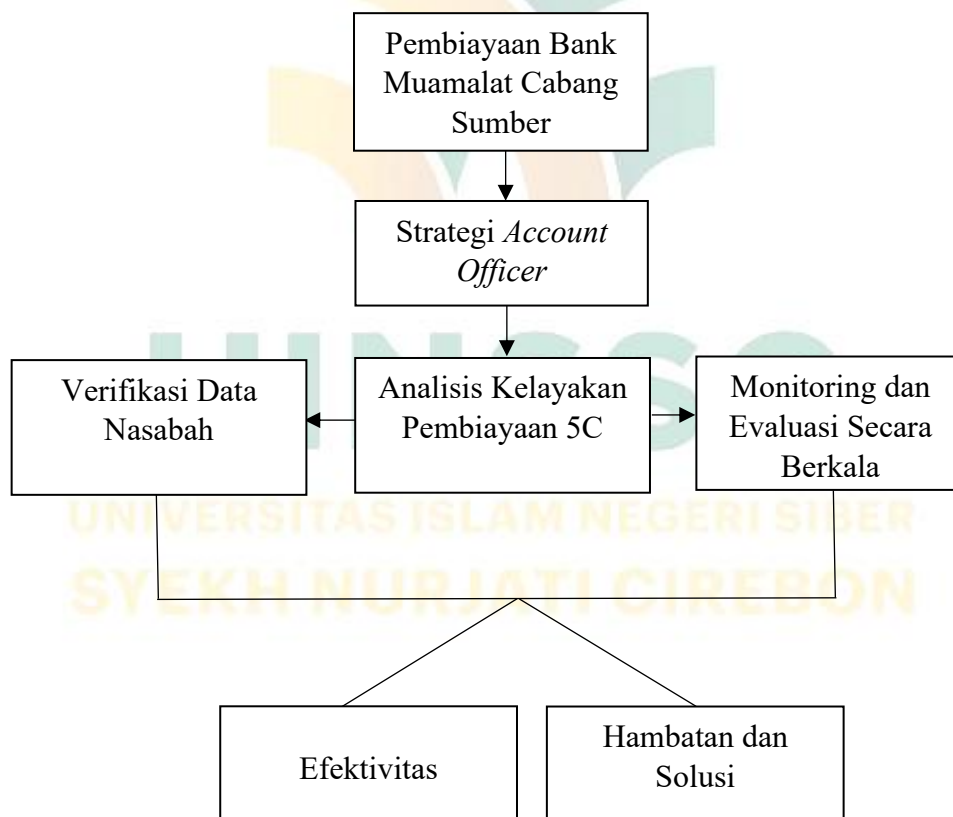
			(gagal panen, faktor cuaca, lemahnya pemasaran). Dengan strategi 3R untuk mengatasi pembiayaan bermasalah.	(2024) berfokus pada pembiayaan bermasalah dengan menggunakan 3R sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi dan efektivitas <i>Account Officer</i> dalam penentuan kelayakan pembiayaan.
14	Sri Wahyuni Ratnasari dan Puspita Muthia'atun Ni'mah (2022).	Strategi Meningkatkan Kinerja <i>Account Officer</i> Melalui Pendekatan MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum optimalnya kinerja <i>Account Officer</i> menyebabkan target penyaluran pembiayaan dan penurunan kredit macet tidak tercapai. Berasal dari faktor kemampuan dan pengetahuan yang kurang maksimal. Untuk meningkatkan kinerja <i>Account Officer</i> dengan pelatihan MSDM	Persamaannya adalah sama-sama membahas peran penting <i>Account Officer</i> dalam mencegah pembiayaan bermasalah dan berpengaruh terhadap kualitas analisisnya. Perbedaannya adalah terletak pada fokus penelitian, Sri Wahyuni Ratnasari dan Puspita Muthia'atun Ni'mah (2022) berfokus pada pengembangan kinerja <i>Account Officer</i> dan

			termasuk peningkatan <i>soft skill</i> dan pemanfaatan teknologi.	dalam penelitian ini berfokus pada strategi <i>Account Officer</i> dalam menganalisis pengajuan pembiayaan.
15	Ahmad Syaiquillah Adhom, Guntur Kusuma Wardana dan Ilyas Nurul Azam (2023).	Analisis Kelayakan Pada Pembiayaan Murabahah di BMT Masalah Kantor Cabang Wagir	Hasil penelitian ini adalah analisis kelayakan pembiayaan murabahah dengan prinsip 5C ( <i>character, capital, capacity, collateral, condition</i> ) tetapi <i>character</i> dan <i>capital</i> menjadi faktor utama dalam dikarenakan berpengaruh terhadap kelancaran pembayaran angsuran. Beberapa tahapan dalam analisis kelayakan yaitu permohonan pembiayaan, pengumpulan data, analisis pembiayaan, persetujuan hingga pencairan.	Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan pentingnya <i>Account Officer</i> .  Perbedaannya adalah pada fokus dalam penelitian dan perbedaan lokasi penelitian.

## H. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan penelitian yang digabungkan dari informasi nyata, observasi dan tinjauan pustaka. Kerangka berpikir berfungsi untuk menjelaskan mengenai teori, dalil atau konsep yang akan dijadikan sebagai acuan dasar dalam penelitian. Pada kerangka berpikir variabel-variabel penelitian dipaparkan secara komprehensif dan relevan dengan permasalahan yang diteliti (Addini et al., 2023). Perbankan untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan masyarakat untuk membeli rumah, kendaraan dan sebagainya (Nurhadi, 2017). Seluruh masyarakat banyak sekali yang mendatangi perbankan untuk pengajuan pembiayaan konsumtif maupun produktif (Nurhadi, 2018).

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Pentingnya *Account Officer* dalam menentukan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat Cabang Sumber. Tahap pertama dengan pengajuan pembiayaan oleh nasabah yang akan diverifikasi oleh *Account Officer*. Tahap berikutnya akan di analisis kelayakan nya melalui prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral dan condition*) dan memonitoring secara berkala. Strategi tersebut bukan hanya untuk menilai kelayakan nasabah, tetapi juga untuk melindungi kualitas pembiayaan agar tetap sehat serta untuk terhindar dari risiko pembiayaan bermasalah.

Efektivitas strategi yang dilakukan *Account Officer* dinilai dari pembiayaan yang disalurkan berjalan lancar, produktif dan sesuai syariah. Namun, *Account Officer* juga berhadapan dengan berbagai hambatan internal maupun eksternal. Dengan demikian dibutuhkannya solusi yang sesuai agar strategi yang diterapkan tetap efektif.

## I. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut Nasution (2024) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sebuah fenomena atau masalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang difokuskan pada suatu masalah tertentu dengan aspek yang relevan. Penelitian merupakan sebuah cara untuk memecahkan masalah, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Anggito (2018) Menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan yang disajikan dengan kata atau gambar bukan dengan angka-angka. Sehingga penelitian ini akan dilakukan dilapangan secara langsung untuk mencari data yang valid mengenai kinerja *Account Officer* dalam menentukan kelayakan dalam memberikan pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Sumber.

## 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

### a. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Cabang Sumber yang beralamat di Jl. R. Dewi Sartika No.10 A, Tukmudal, Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45611.

### b. Waktu penelitian

Pelaksanaan penelitian ini akan berlangsung pada bulan September 2025 sampai dengan bulan Desember 2025.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan individu yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti adalah karyawan Bank Muamalat Cabang Sumber yang bertugas sebagai *Account Officer* yaitu *Relationship Manager Consumer* yang terlibat secara langsung dalam proses memberikan pembiayaan serta *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Sumber sebagai seseorang yang memberikan perizinan pembiayaan yang diusulkan oleh *Account Officer*. Selain itu, *Relationship Manager Funding and Hajj* yang sebelumnya pernah menjabat sebagai *Relationship Manager Consumer* dijadikan sebagai subjek penelitian dikarenakan memiliki pengalaman dalam proses pembiayaan.

### b. Objek penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah strategi dan efektivitas *Account Officer* dalam penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan pada Bank Muamalat Cabang Sumber meliputi strategi *Account Officer*, efektivitas strategi *Account Officer*, hambatan yang dihadapi dan solusi yang diberikan.

#### 4. Sampel Penelitian

Menurut Amirullah (2023) Sampel adalah beberapa populasi yang akan dijadikan sumber data dalam penelitian. Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu *non probability sampling* yang diartikan sebagai sampel yang dipilih sesuai dengan peneliti dengan pertimbangan dan kriteria tertentu oleh karena itu tidak semua individu memiliki peluang yang sama untuk terpilih.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Amirullah (2023) *Purposive sampling* disebut juga dengan *judgmental sampling*, adalah sampel yang dipilih berdasarkan tujuan dan maksud penelitian sesuai dengan penilaian para ahli.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang memiliki tujuan jelas untuk memilih narasumber yang sesuai dengan fokus penelitian. Narasumber yang dipilih yaitu dari pihak internal bank yang memiliki peran dalam pengambilan keputusan dan pengawasan operasional serta yang bertanggung jawab secara langsung dalam proses memberikan pembiayaan. Adapun sampel penelitian yang dilakukan adalah *Account Officer* yang bertugas secara langsung dalam melakukan analisis kelayakan nasabah dari tahap pengajuan sampai dengan pemantauan pembiayaan, dalam Bank Muamalat Cabang Sumber disebut dengan *Relationship Manager Consumer* dan *Relationship Manager Funding and Hajj*. Selain itu, Branch Manager yang memiliki kewenangan dalam memberikan persetujuan terhadap pembiayaan yang diajukan.

#### 5. Sumber Data

Dalam penelitian, sumber data terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### a. Sumber data primer

Menurut Sari, I. N et al (2023) Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian

dan data tersebut masih baru atau asli. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah dari para pihak Bank Muamalat Cabang Sumber yang terkait langsung dengan kinerja dalam menentukan kelayakan nasabah dalam mengajukan pembiayaan yaitu *Account Officer* yang dalam Bank Muamalat Cabang Sumber disebut dengan *Relationship Manager Consumer* yaitu Bapak Andrea Pria Tama, *Relationship Manager Funding and Hajj* yaitu Bapak Ferry Agustian dan *Branch Manager* yaitu Ibu Ikeu Triana Yulie Asieh.

b. Sumber data sekunder

Menurut Sari, I. N et al (2023) Sumber data sekunder yaitu data atau informasi yang tidak diberikan langsung kepada peneliti melainkan melalui orang lain seperti dokumen-dokumen. Data yang tergolong data sekunder yaitu dokumen-dokumen atau artikel jurnal yang menjelaskan terkait *Account Officer* serta mencakup laporan pembiayaan yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Muamalat Indonesia.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal penting dalam penelitian dikarenakan untuk mendapatkan data yang valid. Beberapa metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

a. Wawancara

Menurut Subhan (2024) Wawancara merupakan interaksi yang terjadi secara langsung atau tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi. Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara terstruktur menurut Sarmanu (2019) Wawancara terstruktur adalah wawancara yang materi pertanyaannya dibatasi kepada yang telah dipersiapkan sebelumnya. Dimana peneliti menanyakan

beberapa pertanyaan yang telah disiapkan untuk informan (Tarihoran, 2024).

Wawancara ini akan dilakukan peneliti kepada *Account Officer* yang dalam Bank Muamalat Cabang Sumber disebut dengan *Relationship Manager Consumer* dan *Relationship Manager Funding and Hajj* serta *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Sumber terkait strategi, efektivitas dan hambatan serta solusi dalam menyalurkan pembiayaan.

b. Dokumentasi

Menurut Tarihoran (2024) Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data dari sumber tertulis seperti arsip dan laporan buku yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa data laporan pembiayaan, rekaman, dan foto.

7. Uji Keabsahan Data

Menurut Anggito (2018) Data yang didapatkan dari hasil lapangan merupakan data informasi awal yang perlu diolah dan dianalisis agar menjadi data yang valid yang dapat dipertanggungjawabkan. Setelah data didapatkan, selanjutnya peneliti menguji keabsahannya. Dengan uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian triangulasi, melakukan tukar pikiran dengan sesama peneliti, menganalisis kasus negative serta melakukan *membercheck* (Subhan, 2024).

Dalam penelitian ini, triangulasi diterapkan sebagai sumber untuk memastikan validitas data. Menurut Mekarisce (2020) Triangulasi merupakan validasi data dari beberapa sumber dengan menggunakan cara dan waktu yang berbeda. Triangulasi dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang

didapatkan itu valid dan akurat. Dalam penelitian ini terdapat beberapa subjek dalam proses penentuan kelayakan pembiayaan yang bertujuan memperoleh data yang lebih terperinci terkait fenomena penelitian.

## 8. Teknik Analisis Data

Menurut Tarihoran (2024) Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan melalui proses pencairan dan penyusunan secara terstruktur data yang didapatkan dari wawancara, catatan lapangan dan lainnya. Dengan demikian, temuan yang diperoleh dapat lebih mudah dipahami dan disampaikan kepada pihak lain. Sebagaimana teknik analisis data berdasarkan model Miles dan Huberman yang dibahas oleh Narut & Nardi (2016) terdiri dari tiga alur yaitu, tahap reduksi data, tahap penyajian data dan tahap penarikan kesimpulan.

### 1. Tahap reduksi data

Mereduksi data yaitu mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian, kemudian dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan.

### 2. Tahap penyajian data

Dalam penyajian data dilakukan interpretasi data dimana peneliti menjelaskan informasi yang telah disampaikan oleh informan terkait masalah yang diteliti. Penyajian data dilakukan untuk menganalisis makna dari pernyataan informan.

### 3. Tahap penarikan kesimpulan

Pengambilan kesimpulan menurut Tarihoran (2024) Dilakukan setelah disusun dalam bentuk uraian sehingga dapat memberikan jawaban sesuai dengan masalah penelitian. Selanjutnya dilakukan evaluasi dengan cara mengecek kembali data nya. Upaya ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam penjelasan hasil wawancara yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian.

## **J. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta metode penelitian. Bagian metode penelitian memuat penjelasan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sampel penelitian, sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, teknik analisis data, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka yang menjadi pijakan dalam penelitian yang berkaitan dengan strategi penyaluran pembiayaan yang dilakukan oleh *Account Officer*. Pembahasan meliputi pengertian, fungsi dan prinsip bank syariah. Kemudian membahas mengenai pengertian, fungsi, tujuan, serta jenis-jenis dan akad pembiayaan dalam perbankan syariah, tahapan-tahapan dalam mengajukan pembiayaan, analisis kelayakan menggunakan prinsip 5C dan membahas mengenai efektivitas penyaluran pembiayaan sebagai salah satu indikator keberhasilan strategi *Account Officer* dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, mengenai pengertian, fungsi, peran dan tugas *Account Officer* dalam proses analisis serta penyaluran pembiayaan kepada nasabah.

### **BAB III : Deskripsi Objek Penelitian**

Bab ini menyajikan gambaran umum mengenai objek penelitian, yaitu Bank Muamalat Cabang Sumber. Pembahasan mencakup sejarah, profil institusi, visi dan misi, produk dan layanan, serta struktur organisasi.

### **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari data lapangan, disertai analisis yang mendalam. Pembahasan mencakup

strategi dan efektivitas *Account Officer* dalam menyalurkan pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Sumber, efektivitas penerapan strategi tersebut, hambatan yang dihadapi serta solusi yang diterapkan oleh *Account Officer* Bank Muamalat Cabang Sumber. Analisis ini didasarkan pada data empiris yang telah dikumpulkan dan diolah secara sistematis.

#### **BAB V : Penutup**

Bab ini merangkum hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan yang memberikan jawaban dari rumusan masalah. Selain itu, saran-saran yang bersifat relevan diberikan kepada pihak-pihak terkait, baik untuk perbaikan praktis maupun sebagai referensi dalam penelitian mendatang.

