

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perekonomian bangsa Indonesia saat ini mengalami keterpurukan dalam hal pembangunan dengan faktor pendanaan karena bangsa Indonesia adalah negara yang sedang dalam proses pembangunan dan sedang giat-giatnya melakukan pembangunan agar setara dengan negara-negara yang lebih maju. Maka diperlukanlah solusi untuk perusahaan-perusahaan guna menjamin proyek-proyeknya, agar proyek tersebut berjalan sesuai dengan yang diinginkan atau memperlancar transaksi bisnis serta untuk menjaga kepentingan semua pihak yang terkait didalam proyek tersebut, supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

Hal tersebut dapat dimanfaatkan oleh bank syariah untuk menambah jasa penjaminannya yang tentunya berbeda dengan sistem konvensional yang menggunakan bunga sebagai keuntungannya. Sedangkan bank syariah menggunakan bagi hasil yang tergantung pada besarnya keuntungan yang diperoleh bank tersebut. Bank syariah menawarkan penjaminan bagi perusahaan-perusahaan yang menjalankan proyeknya berupa produk jasa *kafalah* (jaminan). *Kafalah* adalah transaksi pinjaman yang diberikan oleh penanggung/ penjamin (*kafil*) kepada penerima jaminan atau yang bertanggung (*makful lahu*) yang bersifat tanpa syarat.¹

¹ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalat*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.2008), Hal.189

Jaminan tersebut harus ditangani oleh seorang ahlinya, maka dari itu ada pembagian kerja di dalam perusahaan yang harus dilakukan secara sistematis, sebab menyangkut proses pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan dan menyangkut kepentingan pekerjaan. Pekerja memerlukan jenis pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, kompetensi dan minat. Ketidak sesuaian pekerjaan dengan jenis pekerjaan dapat mengganggu dan menghambat proses², oleh sebab itu pembagian kerja harus sesuai dengan *job description* (posisi kerja). Karena *job description* adalah bagian penting dari sistem pengembangan SDM. Hal ini dimaksud agar SDM lebih terarah, mengerti apa yang harus dikerjakannya walaupun dalam kondisi apapun, berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan. Sehingga dapat tercapainya tujuan perusahaan. Maka dari itulah peran *Account Officer* sangatlah tepat untuk mengembangkan produk jaminan (*kafalah*) agar lebih berkembang karena sesuai dengan bidangnya.

Bank syariah di Indonesia yang menawarkan produk jasa berupa jaminan dengan akad *kafalah* salah satunya Bank Syariah Bukopin Sidoarjo. Bank Syariah Bukopin Sidoarjo memiliki produk bank garansi dengan akad *kafalah* juga memiliki produk jasa lainnya seperti *save deposit box* dan wakaf uang. Yang mana disini *save deposit* menggunakan akad *ijarah* (sewa) dan wakaf uang menggunakan akad *wadi'ah* (titipan).

Sedangkan bank garansi yaitu jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan perusahaan atau badan lembaga

² Laksmi, *Manajemen Perkantoran Modern*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), Hal.44

lainnya dalam bentuk surat jaminan. Pemberian jaminan dengan maksud bank menjamin akad memenuhi (membayar) kewajiban dari pihak yang dijaminan kepada pihak yang menerima jaminan, apabila yang dijaminan dikemuadian hari tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak lain sesuai dengan yang diperjanjikannya / cidera janji.³

Bank Syariah Bukopin Sidoarjo tidak akan pernah dapat menjalankan produk jasa bank garansinya tanpa adanya peran dari *Account Officer*, karena *Account Officer* adalah ujung tombak dari pengembangan produk bank garansi agar masyarakat faham dan mengerti tentang apa itu bank garansi dan untuk semakin meningkatnya perolehan pendapatan jasa perbankan (*fee base income*) dan penghimpunan dana masyarakat (*funding*) di bagian jasa penjaminan bank garansi, agar kontraktor mau menjaminkan proyeknya di Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.

Serta menjalin hubungan baik dengan agen dan dengan rekan asuransi karena nasabah datannya banyak dari agen asuransi tersebut. Sebab agen bertugas mencarikan nasabah untuk bank, membangun kepercayaan dan menganalisis kontraktor-kontraktor serta meminta reverensi dari yang sudah berkembang baik. *Account officer* di bank syariah bukopin sidoarjo di butuhkan orang yang cekatan dan mau bekerja didalam tekanan. Jika ada keterlambatan sedikit saja, bank tidak akan dipercayai oleh nasabah dan *image* nya akan jelek. Karena *Account officer* itu sendiri adalah petugas bank yang ditugaskan untuk membantu bidang marketing dan dituntut untuk memiliki

³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), Hal. 242

keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, memiliki penguasaan yang bersifat teoritis, mengetahui pengetahuan yang memadai untuk menganalisis aspek ekonomi keuangan, manajemen hukum dan teknis, serta memiliki wawasan yang luas.⁴

Bank Syariah Bukopin raih penjaminan kontrak bank garansi senilai Rp. 400 miliar dari dua perusahaan asuransi di bawah grup askrindo, PT jaminan pembiayaan askrindo syariah, kerjasama dengan bank syariah bukopin di harapkan dapat meningkatkan ujah askrindo syariah yang menargetkan laba perusahaan mencapai Rp. 15,8 miliar dengan pertumbuhan 30,7 persen 2018 ini.⁵

Dalam pengoperasionalnya bank syariah bukopin sidoarjo memiliki banyak karyawan yang dapat dibuktikan dengan tabel berikut ini:

⁴ Jopie Yusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta : Uup Amp Ykpn, 1997), Hal.10

⁵<http://m.tribunnews.com/bisnis/2018/02/27/bank-syariah-bukopin-raih-penjaminan-kontra-bank-garansi-rp-400-miliar-dari-askrindo-syariah>. diakses tanggal 1 maret 2018

Tabel1.1
Data jumlah karyawan Bank Syariah Bukopin Sidoarjo

No	Karyawan	Bidang	Jumlah
1	Bisnis	Pimpinan cabang	1
		TL pembiayaan	1
		AO Regular	6
		AO Bank Garansi	1
		AO RPP	1
		AO LSB	1
		RO Regular	7
		RO LSB	3
		AO Mikro	1
2	Operasional	MPO	1
		FL	5
		MO	2
		Supporting	7
		Satpam Organik	4
3	Support KP	SAC	1
		SDI	1
4	Aoutsource PT PPU	Operator dan Sekretaris	1
		Office Boy	1
		Cleaning Service	2
		Security	2
		Driver	6
JUMLAH			52

Sumber : Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo September 2017

Arti :1. TL: Teler

6.AO : Account Officer

2. RO: Relationship Officer

7.RPP: Rancana Peraturan Pemerintah

3. LSB: Layanan Syariah Bank

8.MPO: Manager Plyn Dan Oprs

4. FL : Frontliner

9.MO : Middle Office

5. SAC : Syariah Advisory Council

10. SDI : Sumber Daya Insani

Pada tabel 1.1 diketahui bahwa Bank Syariah Bukopin Sidoarjo memiliki 1 *Account Officer* ini bertujuan untuk menunjang kepuasan nasabah, tidak hanya itu tugas *Account Officer* sangatlah banyak, dan harus selesai dalam 1 hari (*one day service*). Sebab bank garansi tidak dapat menunggu lama karena

mengejar date line kontrak tersebut. Jika pengerjaannya lama maka kontrak tersebut akan terbengkalai dan nasabahpun tidak akan lagi mempercayai bank syariah bukopin tersebut pastinya image nya akan jelek.

Tabel 1.2
Jumlah Data Penduduk Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah Penduduk Sidoarjo
1	2015	2.117.279
2	2016	2.199.171
3	2017	2.236.489

Sumber: [Http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id](http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id) diakses pada hari selasa tanggal 13 februari 2018 jam 07:45

Meningkatnya jumlah data penduduk pada tabel 1.2 ini menunjukkan bahwa semakin banyak penduduk yang tinggal di Sidoarjo maka semakin banyak pula pembangunan yang di lakukan di kabupaten Sidoarjo tersebut. Maka inilah yang menyebabkan para investor banyak yang menanamkan dan melaksanakan pembangunan proyeknya disana. Karena di kabupaten tersebut potensinya sangat besar dan pastinya perusahaan akan membutuhkan jaminan terhadap proyeknya.

Produk jasa jaminan bank garansi di bank Syariah Bukopin Sidoarjo baru terbentuk kurang lebih 3 tahun. Perkembangannya dari tahun ketahun mengalami fluktuatif, disebabkan karena perpindahan kerja sama antara Bank Syariah Bukopin Sidoarjo dengan pihak asuransi, karena kontrak perjanjiannya sudah habis, yang semula dengan jaskrindo dan asai sekarang dengan askrindo dan asai. Sehingga menyebabkan kurang pahamnya nasabah karena nasabah datangnya dari agen yang bekerjasama dengan pihak asuransi dan bank. Hal

tersebut dibuktikan berdasarkan jumlah nasabah produk jasa Bank Syariah Bukopin Sidoarjo mengalami fluktuatif tetapi peminatnya masih banyak di bandingkan produk jasa yang lainnya.

Tabel 1.3
Jumlah Nasabah Produk Jasa Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo Tahun 2015-2017⁶

No	Tahun	Jumlah Nasabah		
		Bank Garansi	Save Deposit Box	Gadai Emas
1	2015	601	230	111
2	2016	633	206	146
3	2017	370	242	149

Sumber: Diolah dari wawancara dengan Admin Perkantoran dan Account Officer Bank Syariah Bukopin Sidoarjo, 12 Desember 2017

Pada tabel 1.3 diketahui bahwa jumlah nasabah secara keseluruhan untuk setiap produknya. Salah satu produk jasa Bank Syariah Bukopin Sisoarjo yang ditawarkan beragam jenisnya berdasarkan akadnya, diantaranya save deposit box dan gadai emas.

Grafik.14
Pendapatan Bagi Hasil Pembiayaan Laba BersihPT Bank Syariah Bukopin Tahun 2013-2016



⁶Wawancara Dengan Admin Perkantoran Mas Funky dan Ibu Noisa Cahyanti Tanggal 12 Desember 2107

Sumber : Data diambil dari Publikasi Laporan Tahunan Bank Syariah Bukopin

Pada grafik 1.4 diatas dapat dilihat bahwa laba bersih yang diperoleh Bank Syariah Bukopin dari tahun 2014-2016 mengalami peningkatan, pada tahun 2014 laba bersih yang diperoleh bank sebesar Rp 8.662 (dalam jutaan rupiah), sedangkan di tahun 2015 laba bersih bank meningkat sebesar Rp 27.778 (dalam jutaan rupiah), dan di tahun 2016 memperoleh laba bersih sebesar Rp 32.710 (dalam jutaan rupiah).

Produk bank garansi sangatlah bermanfaat bagi bank karena menjadi sumber pendapatan yang berasal dari *fee ujah* dan memperluas keragaman aktivitas bank dalam memberikan layanan atau jasa. Maka *Account Officer* harus mempunyai kecakapan mengenalkan atau mengembangkan produk yang ditawarkan. Dengan cara memberitahu tentang prosedur dan keuntungannya. Disamping itu peran *Account Officer* melakukan pemantauan serta analisis persyaratan maupun pelaksanaan proyek, agar apabila terjadi cidera janji dapat segera diselesaikan supaya tidak menimbulkan kerugian. Oleh karena itu, factor adanya *Account Officer* yang berkualitas sangat berperan dalam menunjang perkembangan bank, dan satu sisi dapat meningkatkan sector riil dalam penyerapan tenaga kerja dan juga hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan *profitabilitas* dan untuk mencapai visi Bank Syariah Bukopin Sidoarjo.

Berdasarkan keterangan di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan menjadikan sebuah karya tulis ilmiah, penelitian ini berjudul **“PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM PENGEMBANGAN BANK GARANSI PADA BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG SIDOARJO”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Bagaimana langkah *Account Officer* dalam memproses prosedur pengajuan bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo ?
2. Bagaimana peran *Account Officer* untuk mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo ?
3. Apa saja kendala-kendala yang di hadapi *Account officer* dalam mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo?
4. Bagaimana solusi yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui langkah *Account Officer* dalam memproses prosedur pengajuan bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo ?
2. Untuk mengetahui fungsi dan peran *Account Officer* untuk mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo ?
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang di hadapi *Account officer* dalam mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo ?

4. Untuk mengetahui solusi yang dilakukan oleh *Account Officer* dalam mengembangkan produk bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo?

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Secara Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang salah satu jasa perbankan, kepada masyarakat dan bermanfaat untuk memberikan masukan dibidang ilmu perbankan diantaranya mengenai peran *Account Officer* dalam perkembangan produk jasa bank, tentang Bank Garansi, karena dalam kegiatan usaha bank pada saat ini maupun masa mendatang bank merupakan faktor yang menentukan dan dapat diandalkan guna membantu perkembangan dunia usaha dalam rangka memperlancar barang dan jasa serta perdagangan surat berharga dan juga diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang perbankan syariah, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti

Melatih ketajaman analisis dan meningkatkan khasanah ilmu pengetahuan terhadap persepsi dan peran *Account Officer* dalam pengembangan produk Bank Garansi pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidorajo

b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam kualitas produk, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dalam loyalitas nasabah Bank Syariah Bukopin terkait dengan produk jasa bank garansi.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang lembaga keuangan syariah dan penelitian lanjutan menggunakan konsep yang berbeda sehingga nantinya mendapatkan pengkajian lebih mendalam dengan cara mengkaji pengaruh lain selain yang dalam penelitian ini.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami skripsi yang berjudul “Peran *Account Officer* Dalam Pengembangan Bank Garansi Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo”, maka peneliti memandang untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul baik secara konseptual maupun operasional yang sebagai berikut:

1. Definisi konseptual

- a. Peran menurut Soejono sukamto yaitu proses dinamis kedudukan (situs), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya/pekerjaannya.⁷
- b. *Account Officery* yaitu orang yang bertugas untuk mencari nasabah yang layak sesuai kreteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi mengusulkan besarnya pembiayaan yang layak diberikan.⁸
- c. Pengembangan produk adalah suatu usaha yang direncanakan dan dilakukan secara sadar untuk memperbaiki produk yang telah ada atau untuk menambah produk terdiri atas penjualan-penjualan yang dihasilkan dan dipasarkan.⁹
- d. Bank garansi adalah merupakan jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan, perusahaan atau badan/lembaga lainnya dalm bentuk surat jaminan dengan maksud bank menjamin akan memenuhi kewajibannya dari pihak yang dijaminan kepihak yang menerima jaminan, apabila terjadi cidera janji (wanprestasi)¹⁰

⁷ Soerjono Soekamto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta : Rajawali Press, 2007), Hal.30

⁸ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta : Uup Amp Ykpn, 1997), Hal.6

⁹ M.Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta : Prenhalid, 1997), Hal.140

¹⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Hal.194

2. Definisi operasional

Secara operasional ialah seseorang yang bekerja disebuah lembaga keuangan dimana ia bekerja sesuai dengan kemampuan kompetensi dan minat atau sesuai dengan *job description* agar lebih terarah, mengerti apa yang harus dikerjakan dalam kondisi apapun, berapa lama waktu yang diperlukan. Di dalam pekerjaannya ia menganalisis permohonan bank garansi/ menjalin hubungan baik dengan nasabah, agen dan pihak asuransi sesuai ketentuan bank, serta mencari solusi ketikan bank garansi tersebut mengalami masalah yang menimpa nasabah karena terjadinya cidera janji.

F. Sistem Penulisan Skripsi

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di setiap babnya terhadap sub bab. Terhadap sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut. Maka sistematika pembahasan skripsinya seperti berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan masalah, (d) kegunaan penelitian, (e) penegasan istilah, (f) batasan penelitian, (g) sistematika penulisan skripsi.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari: (a) landasan teori yang meliputi pengertian bank syariah, *Account Officer*, bank garansi, pengembangan produk (b) penelitian terdahulu.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran penelitian, (d) data dan sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) teknik analisis data, (g) pengecekan keabsahan temuan, (h) tahap-tahap penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini terdiri: (a) paparan data, (b) temuan penelitian.

5. BAB V PEMBAHASAN

6. BAB VI PENUTUP

Bab ini terdiri: (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keabsahan tulisan, (d) daftar riwayat hidup.