

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Pada masa sekarang ini perekonomian bangsa Indonesia sedang berkembang, tentunya kebutuhan masyarakat pun juga semakin bertambah. Tetapi dalam hal pembangunan dengan faktor pendanaan bangsa Indonesia masih mengalami keterpurukan, ini diakibatkan karena minimnya penjaminan untuk menjaminkan proyek pembangunan tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah perlu diciptakan beragam produk-produk yang semakin maju dan tingkan kompetisi yang semakin tinggi.<sup>11</sup> Untuk itu bank syariah menambahkan produk baru jasa yaitu jaminan (bank garansi) untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis serta untuk meningkatkan pendapatan jasa perbankan.

#### **A. Pengertian Bank Syariah**

Bank syariah terdiri atas dua kata, yaitu (a) bank dan (b) syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.

Penggabungan dua kata dimaksud menjadi “bank syariah”. Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak

---

<sup>11</sup> Ahmad Ifham Solihin, *Ini Lho Bank Syariah*, (Banndung: PT.Karya Kita,2008), Hal.285

yang berlebihan dana dengan pihak yang kekuarangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu, bank syariah biasa disebut *Islamic banking* atau *interest fee banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).

Bank syariah sebagai sebuah lembaga keuangan mempunyai mekanisme dasar, yaitu menerima deposito dari pemilik modal (*depositor*) dan mempunyai kewajiban (*liability*) untuk menawarkan pembiayaan kepada investor pada sisi assetnya, dengan pola atau skema pembiayaan yang sesuai dengan syariat islam. Pada sisi kewajiban, terdapat dua kategori utama, yaitu interest-fee current and saving accounts dan investment accounts yang berdasarkan pada prinsip PLS (profit and loss sharing) antara pihak bank dengan pihak depositor, sedangkan pada sisi asset, yang termasuk didalamnya adalah segala bentuk pola pembiayaan yang bebas dari riba dan sesuai prinsip atau standar syariah, seperti mudharabah, musyarokah, istisna, salam, dll.<sup>12</sup>

Istilah lain yang digunakan untuk sebutan bank islam adalah bank syariah, secara akademik, istilah islam dan syariah memang berbeda tetapi secara teknis untuk penyebutan bank islam dan bank syariah mempunyai pengertian yang sama. Menurut ensilopedi islam, bank syariah adalah lemabga keuanganyang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu

---

<sup>12</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika,2008), Hal.1

lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah islam.<sup>13</sup>

Jadi dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana untuk disalurkan ke pada orang atau lembaga yang membutuhkannya dengan sistem tanpa bunga.

Tujuannya bank syariah untuk memacu perkembangan ekonomi dan kemajuan sosial dari negara-negara anggota dan masyarakat muslim, baik secara individual maupun secara kolektif, adapun tujuan utama didirikannya bank syariah ialah untuk menghindari bunga uang yang dilaksanakan oleh bank-bank konvensional.<sup>14</sup>

Produk-produk bank syariah yaitu :

#### 1. Penghimpunan dana bank syariah

Produk-produk bank syariah ditujukan untuk mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (riba) melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat islam yaitu :

- a. Pendanaan dengan prinsip *wadi'ah* yaitu berupa giro *wadi'ah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan

---

<sup>13</sup>Warkum Suminto, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait (BAMUI, Fatakul Dan Pasar Modal Syariah) Di Indonesia*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2004), Hal 5

<sup>14</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2002) Hal 285

pemakaiannya. Dan juga tabungan wadiah adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, seperti giro *wadiah*, tetapi tidak sefleksibel giro *wadiah* karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.<sup>15</sup> dapat disimpulkan bahwa *wadiah* adalah dana atau harta yang dititipkan oleh seseorang yang tujuannya untuk disimpan, dana tersebut boleh digunakan asal pemilik tersebut mengijinkannya.

- b. Pendanaan dengan prinsip *mudharabah* yaitu pemberian harta dari seseorang kepada orang lain sebagai modal usaha namun keuntungan yang diperoleh akan dibagi diantara mereka berdua dan jika rugi akan di tanggung oleh pemilik modal. *Mudhrabah* di bagi menjadi dua yaitu *mudharabah mutlaqoh* dan *mudharabah muqayyadah*.<sup>16</sup>
- c. Pendanaan dengan prinsip *qard* yaitu ketika bank dianggap sebagai penerima pinjaman tanpa bunga dari nasabah deposan sebagai pemilik modal. Bank dapat memanfaatkan dana pinjaman dari nasabah deposan untuk tujuan apa saja, termasuk untuk kegiatan produktif mencari keuntungan sementara itu nasabah dijamin akan memperoleh kembali dannyanya secara penuh, sewaktu-waktu nasabah ingin menarik dananya.bank boleh juga memberikan bonus kepada deposan selama ini tidak disyaratkan diawal perjanjian.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2007 ), Hal. 115

<sup>16</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika,2008), Hal. 25

<sup>17</sup> Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah ...*Hal.116

d. Pendanaan dengan prinsip *ijarah* adalah akad untuk menukar sesuatu dengan ada imbalannya<sup>18</sup>

## 2. Jasa bank syariah

Produk-produk jasa perbankan dengan pola lainnya pada umumnya menggunakan akad-akad *tabarru'* yang dimaksudkan tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dimaksudkan sebagai fasilitas pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu bank sebagai penyedia jasa hanya membebani biaya administrasi. Jasa perbankan golongan ini yang bukan termasuk akad *tabarru'* adalah akad *sharf* yang merupakan akad pertukaran uang dengan uang dan *ujr* yang merupakan bagian dari *ijarah* (sewa) yang dimaksudkan untuk mendapatkan upah (*ujrah* atau *fee*).<sup>19</sup>

Jadi menurut peneliti jasa dari bank harus ditingkatkan lagi agar lebih beragam, tidak hanya itu-itu saja. Agar masyarakat lebih dapat tidak bosan serta kebutuhannya dapat terpenuhi secara utuh.

## B. *Account Officer*

Pengertian *Account Officer* adalah aparat manajemen/petugas bank yang ditugaskan untuk membantu bidang marketing dan pembiayaan. *Account officer* dituntut memiliki keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, serta memiliki penguasaan pengetahuan yang bersifat teoritis, *Account Officer* yang baik telah terbiasa dengan berbagai barang yang lazim digunakan untuk menganalisis, mengetahui cara menganalisis, memiliki

---

<sup>18</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah...* Hal 285

<sup>19</sup> Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah ...* Hal.128

pengetahuan yang memadai tentang aspek ekonomi keuangan, manajemen hukum dan teknis serta memiliki wawaasan yang luas mengenai prinsip-prinsip pembiayaan.<sup>20</sup>

*Account officer* berkewajiban memproses calon nasabah atau permohonan sehingga menjadi nasabah. Selanjutnya membina nasabah tersebut agar memenuhi kesanggupannya.juga menyelesaikan kasus atau masalah nasabah yang mungkin terjadi.dengan demikian jauh dari sebelum nasabah perlu dilakukan penanggulangan kemungkinan terjadi masalah, sehingga sejauh mungkin dihindari dengan cara prefentif.<sup>21</sup>

*Account officer* bertugas menjaga hubungan dengan pelanggan atau prospek dari arti luas didalam suatu pekerjaannya harus tau perkembangan bisnis *account*-nya. Dengan demikian dia bisa terus menerus mengikuti perkembangan kebutuhan yang mungkin bisa dilayani selain itu harus dapat berkomunikasi dengan tim maupun nasabah.<sup>22</sup>

Disamping itu *Account Officer* haruslah menaati semua ketentuan yang dditetapkan dalam KKPD, melaksanakan tugas secara jujur, objektif, cermat dan seksama. Sehingga terhindar diri dari pengaruh pihak-pihak yang berkepentingan yang dapat merugikan bank.<sup>23</sup>

Mengkonfirmasi dengan ini peneliti setuju dengan paparan diatas karena *Account Officer* image pertama yang dilihat nasbahanya adalah

---

<sup>20</sup>Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta : Uup Amp Ykpn, 1997) Hal.8

<sup>21</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta : Kalimedia, 2015), Hal.35

<sup>22</sup> Herman Kartajaya, *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan Persaingan Global*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), Hal. 353)

<sup>23</sup>Muhammad, *Sistem Dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta : UIN Press,2000), Hal.158

pelayanannya, jika pelayanannya baik pasti nasabah menilai bank itu baik tapi jika tidak akan menilai sebaliknya. Untuk itu *Account Officer* haruslah menguasai keahlian dan keterampilan baik teknis maupun operasionalnya.

Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an, Surat an-Nisa' Ayat:135;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ؕ  
 إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىَٰ أَنْ تَعْدِلُوا ؕ وَإِن تَلُؤُوا أَوْ تُعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ  
 كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya atau miskin, maka Allah lebih mengetahui kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka (ketahuilah) sesungguhnya Allah mahateliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan. (QS An-Nisaa :135)<sup>24</sup>*

---

<sup>24</sup>Depatemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, PT Examedua Arkanleema. Hal.144

## C. Bank Garansi

### 1. Pengertian Bank Garansi

Bank Garansi secara etimologi berasal dari dua kata yaitu, Bank dan Garansi. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.<sup>25</sup> Sedangkan secara umum istilah Bank Garansi adalah jaminan pembayaran yang diberikan kepada suatu pihak, baik perseorangan, perusahaan, badan-badan, atau lembaga-lembaga tempat bank menyatakan akan memenuhi kewajiban dari pihak yang tidak memenuhi (membayar) kewajiban kepada pihak lain. Jadi, bank akan memberikan jaminan pelayanan kepada nasabahnya jika terjadi manifestasi dengan mitra usaha nasabahnya.<sup>26</sup>

Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang dimana kegiatannya hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya. Kemudian menurut Undang-Undang No 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

---

<sup>25</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Edisi Ke-3, Hal. 2

<sup>26</sup> Rachmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2001), Hal.272

Jadi menurut peneliti bank garansi itu sendiri adalah kesanggupan tertulis yang diberikan bank kepada pihak penerima jaminan bahwa bank akan membayar sejumlah uang kepadanya pada waktu tertentu jika pihak terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan Lembaga keuangan yang kegiatannya adalah :

- a. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai sebagai tempat penyimpanan uang atau berinvestasi bagi mayarakat. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung bank bersangkutan. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro, simpanan tabungan , dan simpanan deposito.
- b. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarkat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya.
- c. Memberikan jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (clearing), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, travelers cheque dan jasa lainnya. Sedangkan arti Garansi secara bahasa berarti jaminan atau tanggungan.<sup>27</sup> Bank Garansi adalah

---

<sup>27</sup>Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1997), Cet Ke-5, Hal. 293

merupakan jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan, perusahaan atau badan / lembaga lainnya dalam bentuk surat jaminan, maksudnya bank menjamin akan memenuhi (membayar) kewajiban-kewajiban dari pihak yang dijamin kepada pihak yang menerima jaminan, apabila yang dijamin kemudian hari ternyata tidak memenuhi kewajiban kepada pihak lain sesuai dengan yang diperjanjikan atau cidera janji.

2. Penerbitan bank garansi oleh bank melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan. Masing-masing pihak memiliki tujuan dan maksud tertentu tentang penerbitan bank garansi. Di dalam bank garansi tersebut terdapat pihak-pihak yang terlibat dalam pemberian fasilitas bank garansi yaitu:
  - a. Penjamin (bank), yaitu bank sebagai pihak yang memberikan jaminan.
  - b. Terjamin (nasabah), yaitu pihak yang diberikan jaminan oleh bank
  - c. Penerima jaminan (pihak ketiga), yaitu pihak yang menerima jaminan.
3. Menurut Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 23/88/KEPDIR tentang Pemberian Garansi Bank tanggal 18 Maret 1991, bank garansi terbentuk :
  - a. Garansi dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank yang mengakibatkan dalam membayar terhadap yang menerima garansi apabila pihak yang dijamin cidera janji (wanprestasi)
  - b. Garansi dalam bentuk penandatanganan kedua dan seterusnya seperti aval dan endorsemen dengan hak regres yang dapat menimbulkan kewajiban membayar bagi bank apabila yang dijamin cidera janji (wanprestasi).

- c. Garansi lainnya yang terjadi karena perjanjian bersyarat sehingga dapat menimbulkan kewajiban finansial bagi bank.<sup>28</sup>

#### 4. Jenis dan Macam Bank Garansi

Diberikan kepada pemborong atau kontraktor untuk mengerjakan proyek, diberikan untuk menjamin kredit (dapat berupa *Standby L/C*) dan Lainnya, seperti :

- a. Bank Garansi untuk penangguhan bea cukai (cukai tembakau, cukai alkohol, cukai pita kaset / DVD / VCD).
- b. Bank Garansi untuk penebusan barang impor.
- c. Bank Garansi untuk mengeluarkan barang dari pelabuhan.
- d. Bank Garansi untuk pengadaan barang.
- e. Bank Garansi untuk pembebasan bea masuk dan penangguhan PPN.

Sedangkan Bank Garansi yang umum digunakan dalam rangka proyek, untuk mendukung usaha konstruksi, adalah:

- a. *Bid Bond* atau Bank Garansi Tender adalah Garansi bank yang diterbitkan untuk keperluan mengikuti tender suatu proyek dengan ketentuan bank akan menjamin pembayaran sejumlah uang kepada apabila pihak tidak memenuhi kewajibannya untuk melaksanakan ketentuan yang tercantum dalam persyaratan tender dan atau menarik diri setelah ditunjuk sebagai pemenang tender.
- b. *Performance Bond* atau Bank Garansi Pelaksanaan adalah Garansi bank yang diterbitkan bank dalam rangka penjaminan terhadap pelaksanaan pekerjaan suatu proyek / transaksi oleh pihak yang dijamin dengan ketentuan pihak bank akan membayar sejumlah uang kepada pihak penerima jaminan apabila ternyata pihak yang dijamin tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk melaksanakan pekerjaan sebagaimana tercantum dalam Surat Perjanjian (kontrak) / Surat Perintah Kerja.
- c. *Advance Payment Bond* atau Bank Garansi Uang Muka adalah Garansi bank yang diberikan untuk menjamin atas penarikan sejumlah uang sebagai uang muka dari pihak yang dijamin dan akan digunakan untuk keperluan proyek yang dimaksud dalam kontrak.
- d. *Maintenance Bond* atau Bank Garansi Pemeliharaan adalah Garansi bank yang diperlukan untuk mendapatkan sisa uang atas proyek yang telah selesai dikerjakan (100%) berdasarkan kontrak. Sisa uang

---

<sup>28</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta : Kencana 2008), Hal.87-88

dimaksudsebenarnya baru dibayar pihak penerima jaminan setelah selesainya masapemeliharaan pekerjaan.

#### 5. Pengertian Syarat dan Rukun *Kafalah* (Jaminan Dalam Islam)

Pengertian *Al-kafalah* menurut bahasa berarti *al-dhaman* (jaminan), *hamalah* (beban) dan *az'amah* (tanggungan). Menurut Syayid Sabiq yang dimaksud dengan *al-kafalah* ialah proses penggabungan tanggungan *kafil* menjadi beban *ashil* dalam tuntutan dengan benda (materi) yang sama, baik utang, barang, maupun pekerjaan.<sup>29</sup> *Kafalah* Menurut bahasa, artinya pengumpulan. Dan menurut istilah syara' berarti pengumpulan antara tanggungan seorang penanggung (*kafil*) dengan seorang yang ditanggung (*ashil*) dalam memenuhi tuntutan hutang atau jiwa, atau barang atau tenaga. Definisi ini adalah menurut para ahli Fiqh bermadzhab Hanafi.

Adapun menurut definisi imam-imam yang lain, *Kafalah* adalah pengumpulan, antara dua tanggungan dalam memenuhi tuntutan dan hutang.<sup>30</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa kafalah adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung.

*Kafalah* sebagai akad yang dipergunakan untuk produk jasa perbankan syariah disebut oleh UU No.21 tahun 2008 dalam pasal 19 ayat (1) dan (2) huruf i, *kafalah* dalam ayat ini merupakan salah satu alternative pilihan disamping ijarah, musyarokah, mudharabah, murabahah dan hawalah untuk kegiatan usaha bank umum syariah yang meliputi pembelian

---

<sup>29</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), Hal.189.

<sup>30</sup>Sayyid Sabiq, *Fiqh Al Sunnah*, Juz Xiii, (Daar Al Bayan, Quwaid, 1991), Hal.158.

penjualan atau penjaminan atas resiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar prinsip syariah.

Pasal 19 ayat (1) diperuntukan bagi BUS dan pasal 19 ayat (2) diperuntukan bagi UUS transaksi nyata dalam kedua ayat diatas adalah transaksi yang dilandasi dengan asset yang berwujud.<sup>31</sup>

#### **D. Peran *Account Officer* Dalam Mengembangkan Produk**

##### 1. Peran *Account Officer*

*Account Officer* memiliki fungsi ganda. Disatu pihak ia merupakan personil bank yang harus bekerja dibawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank dan dipihak lain ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik untuk nasabahnya yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut.<sup>32</sup>

Pada dasarnya peran dan fungsi seorang *Account Officer* adalah mengelola *Account* karena seorang *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank. *Account Officer* mengelola produk harus mampu menjembatani kemungkinan berbagai produk sesuai dengan kebutuhan masabahnya. Mengelola kredit untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen

---

<sup>31</sup>Atang Abd Hakim, *Fiqih Perbankan Syariah*, (Bandung : PT. Rafika Aditama, 2011, Hal. 280

<sup>32</sup>Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer...* Hal. 8

atas pinjamannya. Untuk melakukan hal ini, seorang *Account Officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya. Dan mengelola penjualannya yang pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *Account Officer* harus juga memiliki salesmanship yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan. Serta mengelola profitabilitas guna menentukan keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank.<sup>33</sup>

Mengkonfirmasi dengan ini peneliti setuju dengan apa yang telah dijelaskan di atas karena kemajuan dari produk tersebut ada di tangan *Account Officer*nya. Untuk sebab itu *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan yaitu kepentingan nasabah dan juga kepentingan dari bank dan seorang *Account Officer* haruslah mempunyai jiwa suka dengan tantangan dan juga dapat bekerja sesuai dengan tekanan. Karena banyak sekali yang harus ditangani oleh seorang *Account Officer*.

Melihat fungsi dari *Account Officer* tersebut, dapat dikatakan bahwa seorang *Account Officer* yang ideal adalah seorang yang memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Karakteristik personal seseorang harus mempunyai inteligensia, baik dari sudut pandang akademis maupun sudut pandang praktis, seorang *Account Officer* harus mampu mengaplikasikan inteligensianya untuk memecahkan masalah, bertindak berdasarkan akal sehat, memiliki sifat

---

<sup>33</sup> *Ibid*, Hal 9

ingin tahu, kemampuan untuk mendengarkan, kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan analisis. Berorientasi pada hasil, memiliki motivasi diri tegas dan percaya diri dan juga, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, mampu mengatur waktu, kemampuan beradaptasi, kemampuan bernegosiasi.<sup>34</sup>

- b. Kemampuan teknis untuk pemahaman akan suatu bisnis secara umum, kemampuan untuk menganalisis laporan keuangan, ilmu ekonomi, pengetahuan tentang sumber informasi yang tersedia, pengetahuan tentang produk, marketing dan pembukuan dan juga mengenal berbagai aspek dari berbagai industri.<sup>35</sup>

## 2. Pengembangan produk

Pengembangan produk adalah apabila suatu perusahaan meluncurkan produk baru yang ditunjukkan pada pasar yang sekarang pun sudah dimasuki.<sup>36</sup> Didalam kamus marketing, arti dari istilah pengembangan produk adalah kegiatan yang mengarah ke dimilikinya ciri khas yang baru atau berbeda dari sebuah produk atau manfaat konsumen. Pengembangan tersebut membentang dari konsep yang sama sekali baru untuk memenuhi “keinginan” konsumen yang ditetapkan secara baru hingga modifikasi dari sebuah produk yang telah ada.<sup>37</sup>

Pengembangan produk adalah suatu usaha yang direncanakan dan dilakukan secara sadar untuk memperbaiki produk yang ada, atau untuk

---

<sup>34</sup>*Ibid*, Hal 12

<sup>35</sup>*Ibid*, Hal 13

<sup>36</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2007), Hal.146

<sup>37</sup>Norma A. Hart Dan John Staplenton, *Kamus Marketing* (Jakarta : PT.Aksara,2005),Hal.:163

menambah produk terdiri atas penjualan-penjualan yang dihasilkan dan dipasarkan. Pengembangan perusahaan-perusahaan dengan mengembangkan yang diperbaharui untuk pasar-pasar yang sekarang. Hal tersebut sangatlah penting dilakukan karena hal tersebut adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan atau *Account Officer* untuk senantiasa menciptakan produk-produk baru, serta memperbaiki atau memodifikasi agar dapat selalu memenuhi tuntutan pasar dan untuk menarik minat nasabah.

Sementara pengembangan produk berupa jasa dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.<sup>38</sup>

Tujuan pengembangan produk yaitu :

- a. Untuk memenuhi keinginan konsumen yang belum puas  
Agar konsumen merasa puas dengan adanya pengembangan produk yang semakin banyak, konsumen dapat memilih produk mana yang telah diinginkannya sesuai dengan kebutuhan yang ada.
- b. Untuk menambah omset penjualan  
Dengan adanya pengembangan produk, diharapkan omset perusahaan meningkat. Karena banyaknya nasabah yang tertarik dengan produk terbaru yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut.
- c. Untuk memenangkan persaingan  
Adanya produk produk baru tersebut diharapkan memenangkan persaingan bisnis yang semakin maju, dikarenakan dengan adanya produk baru perusahaan lain biasanya belum memiliki produk tersebut, sehingga masyarakat memilih perusahaan yang memiliki produk baru tersebut.
- d. Untuk mencegah kebosanan konsumen

---

<sup>38</sup> M.Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta : Prenhalid, 1997), Hal.140

Cara ini bertujuan untuk mengantisipasi ataupun mencegah kebosanan konsumen, karena biasanya konsumen tertarik dengan hal-hal yang baru yang dapat mempermudah konsumen tersebut.<sup>39</sup>

Jadi menurut peneliti dalam melakukan langkah seorang *Account Officer* juga dituntut teliti dalam menganalisis sebab jika terjadi kesalahan sedikit saja akan terjadi kesalahan yang fatal dan menyebabkan kerugian bagi pihak yang bersangkutan.

#### **E. Penelitian terdahulu**

Dalam studi literatur ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang di buat oleh penulis:

Penelitian yang dilakukan oleh Wily yang berjudul *Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di BMT MENTARI*, 2014. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana peran *Account Officer* dalam manajemen pembiayaan di BMT MENTARI?, (2) Bagaimana strategi *Account Officer* dalam mengatasi resiko pembiayaan bermasalah di BMT MENTARI? Banyaknya pembiayaan bermasalah yang terjadi bisa disebabkan dari berbagai pihak, tetapi setidaknya pencegahan awal dari pihak lembaga adalah melakukan analisis pembiayaan dengan teliti. Disini peran *Account Officer* sangatlah penting karena kegiatan analisis pembiayaan dan semua keputusan pembiayaan adalah kewenangan dari seorang *Account Officer*, penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan

---

<sup>39</sup>[http://Farunnica.Blogspot.Co.Id/2013/07/Pengembangan-Produk\\_.Html](http://Farunnica.Blogspot.Co.Id/2013/07/Pengembangan-Produk_.Html) Diakses Pada Hari Selasa 3 Oktober 2017 Jam 12.15

deskriptif, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah penelitian lapangan. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Hal tersebut diharapkan mampu menghasilkan keuntungan sesuai keuntungan yang diharapkan dalam hal pembiayaan.<sup>40</sup> Persamaan penelitian Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan sama-sama membahas tentang peran *Account Officer*, adapun perbedaannya membahas tentang pembiayaan sedangkan peneliti membahas pengembangan produk bank garansi.

Penelitian yang dilakukan oleh Lovia yang berjudul *Penggunaan Bank Garansi Yang Diterbitkan Bank Lampung Dalam Penyelenggaraan Pekerjaan Kontruksi*, 2016. Mahasiswi Jurusan Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Lampung. Penelitian ini adalah penelitian normatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan adalah data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan dan surat keputusan reaksi bank yang berkaitan dengan penelitian ini, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data melalui studi pustaka dan wawancara. Kemudian analisis data dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama relevansi dan signifikansi bank garansi dalam pelaksanaan proyek jasa kontruksi , kedua mekanisme pemberian bank garansi oleh bank lampung yang meliputi persyaratan umum, persyaratan dokumen pengajuan bank garansi, menyerahkan dokumen legalitas usaha sesuai

---

<sup>40</sup>Jurnal Wily Ana Arifani, *Peran Account Officer Dalam Manajemen Pembiayaan Di BMT MENTARI*, IAIN Tulungagung: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.2014

ketentuan yang berlaku, persyaratan dokumen pengajuan bank garansi khusus jaminan penawaran (*Bid Boad*) dan ketiga, tanggung jawab nasabah sebagai terjamin apabila terjadi wanprestasi.<sup>41</sup> Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membicarakan tentang prosedur pemberian bank garansi dan tanggungjawab nasabah sebagai terjamin apabila terjadi wanprestasi. Yang membedakan dengan penelitian penulis yaitu skripsi karya Lovia penelitian membahas tentang relevansi dan signifikansi bank garansi dalam pelaksanaan proyek jasa kontruksi, sedangkan yang akan ditulis peneliti yaitu mengenai peran *Account Officer* dalam pengembangan bank garansi.

Penelitian yang dilakukan Anik yang berjudul *Strategi pemasaran bank garansi (kafalah) dalam peningkatan minat masyarakat berdasarkan analisis bauran pemasaran di Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro Tangerang Selatan, 2016*. Jurusan Konsentrasi Perbankan Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Syariah Hidayatullah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana strategi pemasaran bank garansi (*kafalah*) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro berdasarkan bauran pemasaran jasa?, (2) Apa saja kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro dalam memasarkan bank garansi (*kafalah*) dalam meningkatkan minat masyarakat?, dan (3) Bagaimana upaya yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro dalam meningkatkan strategi pemasaran bank garansi?. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui cara pemasaran bank garansi (*kafalah*) serta cara mempengaruhi minat masyarakat

---

<sup>41</sup>Lovia Listiane Putri, *Penggunaan Bank Garansi Yang Diterbitkan Bank Lampung Dalam Penyelenggaraan Pekerjaan Kontruksi*, Mahasiswi Jurusan Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2016.

terhadap bank garansi. Metode yang digunakan oleh peneliti ini adalah metode kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data aktual, melakukan studi kepustakaan dari literature tertulis, baik dari buku-buku, jurnal dan sumber lain yang memiliki kaitan dengan proprososal ini. Hasil dari penelitian tentang bauran pemasaran jasa bank garansi, aplikasi dan prosedur bank garansi, serta kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi bank syariah Kantor Cabang Bintaro dalam memasarkan Bank garansi serta formulasi strategi pemasaran bank garansi.<sup>42</sup> Persamaannya adalah sama-sama ingin mengembangkan produk jasa jaminan bank garansi. Perbedaannya penulis ingin berfokus pada peran *Account Officer* dalam pengembangan bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan oleh Muttatoh dengan judul *Hambatan dan solusi dalam praktek bank garansi bagi masyarakat pengguna (ditinjau sistem syariah dan konvensional)*, 2014. Metode yang digunakan oleh peneliti ini adalah metode kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data aktual, melakukan studi kepustakaan dari literature tertulis, baik dari buku-buku, jurnal dan sumber lain yang memiliki kaitan dengan proprososal ini. Hasil dari penelitian adalah

---

<sup>42</sup>Anik Rezayantie, *Strategi Pemasaran Bank Garansi (Kafalah) Dalam Peningkatan Minat Masyarakat Berdasarkan Analisis Bauran Pemasaran Di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro* Tangerang Selatan, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta : Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi. 2016.

mengadalisis hambatan-hambatan yang terjadi dalam praktik bank garansi dan solusi untuk mengatasi dari permasalahan yang ada dalam praktik bank garansi.<sup>43</sup> Persamaannya adalah sama-sama mengatasi permasalahan yang ada dalam bank garansi dan pemberian prosedur bank garansi. Perbedaannya adalah penulis ingin berfokus pada peran *Account Officer* dalam pengembangan bank garansi di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo.

Penelitian yang dilakun oleh Pipit yang berjudul peran *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah yang terjadi di BMT PETA Trenggalek, 2017. Jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN tulungagung. Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) Bagaimana peran *Account Officer* dalam menganalisis permohonan pembiayaan yang ada di BMT PETA Trenggalek?, dan (2) Bagaimana upaya *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah yang ada di BMT PETA Trenggalek? Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah dapat mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada BMT PETA Trenggalek. Penelitian ini merupakan penelian kualitatif dengan metode analisis data secara deskriptif yang menggunakan sumber data primer yang berasal dari pihak BMT PETA Trenggalek, dan data sekunder yang berasal dari data perpustakaan seperti buku-buku, dokumen , literature-literatur dan internet. Adapun tarik pengumpulan data dilakukan oleh teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarakn hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah pada BMT

---

<sup>43</sup>Muttatoh Hirin, *Hambatan Dan Solusi Dalam Praktek Bank Garansi Bagi Masyarakat Pengguna (Ditinjau Sistem Syariah Dan Konvensional)*, Hrd Officer PT. Sumber Alfaria Ttrijaya, Tbk (Alfamart) Cabang Pekan Baru.2014.

PETA Trenggalek, yaitu 1) dari pihak BMT PETA Trenggalek, pembiayaan bermasalah terjadi karena bagian pemasaran melakukan analisis pembiayaan yang kurang tepat, pengawasan *Account Officer* yang kurang teliti, kelemahan dalam bidang agunan dan kelemahan kebijakan pembiayaan, 2) dilihat dari pihak nasabah yang kurang adanya kejujuran dari nasabah, kecerobohan nasabah dan karakter nasabah.<sup>44</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan sama-sama membahas tentang peran *Account Officer*, adapun perbedaannya membahas tentang pembiayaan sedangkan peneliti membahas tentang bank garansi.

---

<sup>44</sup>Pipit Rizki Ananda, *Peran Account Office Dalam Minimalisir Pembiayaan Bermasalah Yang Terjadi Di BMT PETA Trenggalek*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, Skripsi 2017