

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pada dasarnya lembaga keuangan merupakan sebuah perantara di mana lembaga tersebut mempunyai fungsi dan peranan sebagai suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Hal tersebut sesuai dengan undang-undang perbankan No.10 tahun 1998. Saat ini muncul lembaga keuangan syariah yang menjadi competitor dari lembaga keuangan konvensional. Definisi dari bank syariah itu sendiri merupakan suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya menggunakan sistem dan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Salah satu Kantor Cabang Bank Syariah Mandiri (BMS) yaitu di daerah Pasaman Barat. Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang menawarkan berbagai macam produk dana, dan produk pembiayaan. Produk-produk tersebut tentunya ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama masyarakat Pasaman Barat. Selain itu tempatnya yang strategis mempermudah masyarakat untuk menjangkaunya.

Pada pelaksanaan penghimpunan dana dan penyaluran dana di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat ada syarat-syarat yang harus dipenuhi nasabah. Dalam penerapan penghimpunan dan penyaluran dana ini

juga banyak masalah yang terjadi. Dan beberapa penjelasan dan posisi jumlah keanggotaan pada bank ini sebagai berikut: *teller* bertugas melayani transaksi keuangan berupa penarikan, penyetoran dan *overbooking* (pemindah bukuan dana antar rekening). *Customer Servis (CS)* bertugas melayani nasabah dalam hal memberikan informasi produk, memproses pembukuan rekening, dan menangani keluhan nasabah.

*Back Office* yang umumnya bersifat administrative. Ada yang langsung berhubungan atau melayani nasabah, ada pula yang tidak misalnya bagian kliring, bagian administrasi pinjaman. Yang ketiga adalah marketing yang terdiri dari *Account Officer* yang bertugas mencari nasabah yang akan diberikan kredit oleh bank, melakukan analisa terhadap usaha dan kemampuan bayarnya, yang kedua adalah *Funding Officer (FO)* bertugas melayani mencari dan mengumpulkan dana sebanyak-banyaknya. Ini merupakan inti bisnis perbankan dana yang dikumpulkan oleh FO ini lah yang akan diputar lagi oleh pihak bank dalam bentuk pinjaman atau kredit.

Bagian yang ke empat adalah Auditor yang tugasnya melakukan pemeriksaan dana analisa atas proses dan hasil kerja karyawan di setiap bagian apakah sesuai prosedur atau tidak. Yang kelima Program MT/ODP/PPS (*Management trainee/officer development program/program pengembangan staff*) program ini mendidik calon karyawan untuk menjadi pemimpin di bank.

Berikut rincian keanggotaan atau karyawan pada Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Pasaman Barat:

**Tabel 1.1**  
Data jumlah karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri  
Kantor Cabang Pasaman Parat

NO	Bagian	Jumlah
1	Sub Branch Manager	1
2	Operation Officer	1
3	Sales Asisstant	1
4	Mikro Outlet Manager	1
5	Pelaksana Penaksir Gadai	1
6	Pelaksana Back Office	1
7	Costumer Servis	1
8	Teller	1
9	Asisstant Analis Mikro	1
10	Officer Gadai	1
11	Junior Account Manajement	1
12	PMM	4
13	Driver	1
14	Security	3
15	Office Boy	1

Sumber: PT Bank Syariah Mandiri KC Pasaman Barat<sup>1</sup>

Berdasarkan data diatas dapat dilihat total karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat berjumlah 20 Orang, yang salah satunya adalah PMM. Disini PMM (pelaksana marketing mikro) lebih dikenal dengan *Account Officer*. *Account Officer* ini adalah seseorang atau karyawan yang bekerja memasarkan dan menawarkan produk perbankan terutama produk yang berkaitan dengan pembiayaan yang dilakukan dimanapun, tidak harus ketika berada di bank saja. Tujuan dari hal ini pun sebagai alat peninjau kegiatan perekonomian dalam meningkatkan pemerataan, pertumbuhan kearah peningkatan kesejahteraan rakyat.

<sup>1</sup> Hasil Wawancara dengan Hermansyah, *Devisi Operasional (DO)*, PT Bank Syariah Mandiri KC Pasaman Barat, 15 Juli 2018

Berdasarkan pengamatan bahwasanya bagian PMM atau lebih dikenal dengan account officer mengatakan bahwa strategi awal pemasaran produk pembiayaan diawali dengan mencari nasabah kelapangan. Selanjutnya account officer melakukan kunjungan lebih detail terhadap calon nasabah dan sekaligus memperkenalkan diri dengan menawarkan produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Jika seorang AO berhasil meyakinkan calon nasabah dengan produk yang ditawarkan calon nasabah akan meminta penjelasan secara rinci tentang produk yang diinginkan nasabah<sup>2</sup>.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik membahas “Spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas adalah “Bagaimana Spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat”?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah yang teliti, maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat

---

<sup>2</sup> Hasil Wawancara dengan Hendra, *Account officer*, PT. Bank Syariah Mandiri KC Pasaman Barat, Tanggal 05 Agustus 2018.

#### D. Tujuan Masalah

Dari perumusan masalah diatas, dapat ditetapkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasman Barat.

#### E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a) Memenuhi persyaratan akademis untuk menyelesaikan Program DIII Manajemen Perbankan Syariah.
- b) Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat.

2. Bagi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Sebagai bahan masukan bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang untuk menambah wawasan mengenai Spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat.

3. Bagi Perbankan

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan agar mengalami kemajuan pada masa yang akan datang.

## F. Penjelasan Judul

Dalam tercapainya tujuan penulis dalam penulisan tugas akhir ini, sangat perlu bagi penulis untuk menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul tugas akhir ini.

Spesifikasi kerja : Suatu proses atau cara untuk mencapai tujuan tertentu dan keinginan yang diinginkan oleh kelompok atau golongan yang telah direncanakan atau disusun.<sup>3</sup>

*Account Officer* : Seseorang atau karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan yang memiliki peran penting pada bagian pemasaran produk.<sup>4</sup>

Bank Mandiri Syariah : Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah atau islam yang mengacu pada al-qur'an dan hadist.

Dari judul penelitian secara keseluruhan adalah spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat identik dengan kegiatan pemasaran terhadap produk- produk dan melakukan analisa pembiayaan untuk mencapai tujuan atau keingiinan yang sudah direncanakan perorangan atau kelompok.

---

<sup>3</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm.1850

<sup>4</sup> Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, ( Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2012), hlm.389

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini dipergunakan beberapa metode penelitian diantaranya :

#### a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam penulisan tugas akhir ini digunakan beberapa metode penelitian diantaranya penelitian lapangan (*Field Research*). Dalam mendapatkan data yang akurat dan terjamin keabsahan data, maka penulis melakukan peninjauan langsung dan wawancara dengan karyawan/I Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat maupun dokumen-dokumen yang dapat menunjang proses pengumpulan data. Selain itu, data yang akurat didukung dengan studi kepustakaan. Dalam studi ini dilakukan dengan menelaah berbagai referensi dan sumber-sumber lain yang dapat dipergunakan sebagai dasar penyusunan tugas akhir ini dan merupakan landasan teori dari permasalahan ini.

#### b. Metode Kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini dilakukan dengan pengumpulan data dan mempelajari bahan laporan, catatan dan bahan mata kuliah serta sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan pembahasan penulisan yang kemudian dituangkan dalam tugas akhir ini.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Untuk mengetahui informasi yang akurat, dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara, dengan cara Tanya jawab secara langsung dengan karyawan/I dan pimpinan untuk spesifikasi kerja *Account Officer* pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Pasaman Barat.

### b. Observasi

Pengamatan secara langsung pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat, serta data dokumentasi yang berkaitan dengan spesifikasi kerja *Account Officer* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat.

## 3. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan melalui wawancara dan penulis mengolah data sendiri, guna untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, laporan dan internet yang pembahasannya sesuai dengan permasalahan penelitian ini.



### c. Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis yang tidak dituangkan dalam bentuk angka atau bilangan, melainkan dalam bentuk analisa, penafsiran dan gambaran tentang spesifikasi kerja *Account officer* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat.

## H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap penulisan ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

**BAB I** : Bab ini Merupakan pendahuluan dari tugas akhir yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul, metode penelitian, sistematika penulisan.

**BAB II** : Bab ini merupakan landasan teori-teori tentang pengertian *Account Officer* dan tugas *Account Officer*.

**BAB III** : Bab ini merupakan gambaran umum perusahaan yang membahas tentang sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat, visi dan misi, struktur organisasi dan produk-produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat.

**BAB IV** : Bab ini merupakan pembahasan kesesuaian antara penerapan atau proses kerja Account Officer pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat.

**BAB V** : Bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran penulis yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pasaman Barat.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG