

**PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM OPTIMALISASI PEMBIAYAAN
DAN KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA
CABANG AROABAYA**

Ach Bakir, Kholid

Fakultas Ekonomi Syariah STAI Darul Hikmah Bangkalan^{1,)}

e-mail: Bakir@darul-hikmah.com¹⁾, kholidpinggiran@darul-hikmah.com²⁾

ABSTRAK

Lembaga keuangan baik bank maupun non bank merupakan perantara sebagai sarana pendukung yang sangat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian, banyaknya lembaga keuangan saat ini membuat persaingan semakin ketat dan berlomba-lomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi dua hal yaitu: Bagaimana peran account officer dalam optimalisasi pembiayaan di BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya? Bagaimana tanggapan nasabah terhadap peran account officer di BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya? Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian untuk mengidentifikasi peran account officer dalam optimalisasi pembiayaan dan kepuasan nasabah, Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana peran account officer dalam mengoptimalkan pembiayaan di BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya dan tanggapan nasabah terhadap peran account officer di BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan dari beberapa nasabah merasa puas terhadap peran account officer di BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya.

Kata kunci: peran account officer, optimalisasi pembiayaan, BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya.

ABSTRACT

Financial institutions, both banks and non-banks, are intermediaries as a very vital supporting tool to support the smooth running of the economy, the number of financial institutions currently making competition increasingly fierce and competing to get the best ranking in the eyes of the public. The formulation of the problem in this study includes two things, namely: What is the role of account officers in optimizing financing at BMT UGT NUSANTARA Arosbaya Branch? How do customers respond to the role of account officers at BMT UGT NUSANTARA Arosbaya Branch? In this study, the author uses a qualitative method, namely research to identify the role of account officers in optimizing financing and customer satisfaction. BMT UGT NUSANTARA Arosbaya Branch. Data were collected using interview, observation and documentation methods. The results of this study indicate that the responses of some customers are satisfied with the role of the account officer at BMT UGT NUSANTARA Arosbaya Branch.

Keywords: role of account officer, financing optimization, BMT UGT NUSANTARA Arosbaya Branch.

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan baik bank maupun non bank merupakan perantara sebagai sarana pendukung yang sangat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian, banyaknya lembaga keuangan saat ini membuat persaingan semakin ketat dan berlomba-lomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat.

Seperti yang kita ketahui bersama di setiap Lembaga keuangan baik itu bank maupun non bank khususnya di KSPS BMT UGT SIDOGIRI Cabang Arosbaya tentunya kita akan mengenal yang namanya Account officer yang bertugas mencari nasabah yang layak sesuai dengan kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan berapa kredit yang akan diberikan kepada nasabah. *Account Officer* bersikap seramah mungkin kepada nasabah, keduanya selalu menjalin hubungan baik agar tidak ada kesenjangan diantaranya. Berdasarkan rumusan masalah diatas peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: ‘‘Peran Account Officer Dalam Optimalisasi Pembiayaan Dan Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Arosbaya’’ dan peneliti ingin mengetahui bagaimana peran

account officer dalam mengoptimalkan pembiayaan dan tanggapan nasabah terhadap peran account officer.

TINJAUAN

1. Account Officer

Di Indonesia sendiri istilah dan sistem akun officer mulai digunakan di dunia perbankan, yaitu sejak diregulasi 1 Juni 1983 sebagai upaya untuk meraih pasar lebih yang luas dan untuk meningkatkan efisiensi guna meraih profitabilitas yang lebih baik di tengah persaingan pasar yang tajam. Sistem akun officer menarik bagi para bankir, karena keunggulannya sistem tersebut yang terletak pada peranannya yang besar dalam menghubungkan bank dengan nasabahnya account officer tersebut mempunyai tugas melayani semua keperluan nasabah yang berkaitan dengan bank secara utuh lebih dari itu pelayanan menjadi lebih bermutu dan account officer yang sudah profesional dapat mengantisipasi pelayanan berikutnya yang dibutuhkan nasabah. Dari uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa pengertian account officer adalah aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.¹

2. Fungsi Account Officer

Dalam melaksanakan tugasnya, Account Officer memiliki dua fungsi, diantaranya:

- a. Account Officer merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank, sehingga dapat memberikan hasil (*targetrevenue*) kepada bank.
- b. Account Officer dituntut memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya, yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Oleh karena itu, seorang *Account Officer* dituntut untuk mengoptimalkan kedua sisi kepentingan tersebut.²

3. Karakteristik Account Officer

¹ Tri Indriyani, *Peran account officer dalam menekan pembiayaan bermasalah di bank Bri Syariah, KCP Mitro*, (Skripsi Institut agama Islam negeri 2017) 10-11.

² Peran Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Bank BRI Syariah KCP metro'', (Skripsi, 2017) 14ri Indriyani.

- a. *Inteligensia*, baik dari sudut pandang akademis maupun sudut praktis, seorang Account officer harus mampu mengaplikasikan intelligensinya untuk memecahkan masalah.
- b. Bertindak berdasarkan akal sehat
- c. Memiliki sifat ingin tahu.
- d. Kemampuan untuk mendengarkan
- e. Kemampuan untuk memecahkan masalah dan analisis.
- f. Berorientasi pada hasil
- g. Memiliki motivasi diri
- h. Tegas dan percaya diri
- i. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, kemampuan mengatur waktu, kemampuan beradaptasi dan kemampuan bernegosiasi.

4. Optimalisasi Pembiayaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia optimalisasi adalah berasal dari dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara pembuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem atau keputusan) menjadi lebih atau sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.³

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Jika barang dan jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan terdapat kepuasan atau sebaliknya. Bila kenikmatan yang diperoleh pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan betul-betul merasa puas dan sudah pasti

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka 2006), 800

mereka terus mengadakan pembelian ulang serta mengajak teman-temannya sehingga itu dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁴

6. BMT

BMT adalah singkatan dari Baitul Mal Wa Tamwil, istilah baitul berasal dari bahasa Arab yaitu kata bait dan al-maal. Artinya Bait adalah membangun atau rumah, sedangkan al-maal adalah harta benda atau kekayaan. Menurut ensiklopedi hukum Islam, baitul maal merupakan lembaga keuangan Negara yang bertugas menerima, menyimpan, dan mendistribusikan uang Negara sesuai aturan syariat.

B. METODE

1. Pendekatan Dan jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptis. Menurut Bogdan dan Taylor mendeskripsikan ‘‘metode kualitatif’’ sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptis berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dimanati.⁵ Penelitian kualitatif mengandalkan kecermatan pengumpulan data untuk memperoleh hasil penelitian yang valid. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (*depth interview*), pengamatan terlibat (*participant observation*), diskusi grup yang terarah (*vocal group discussion*), dan analisis dokumen (*document analysis*).⁶

2. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, yaitu:

a. Data primer Sumber data primer adalah suatu obyek atau dokumen *original* (material mentah) dari perilaku yang disebut ‘*firsthand*

⁴ Sahabuddin, *Manajemen pemasaran jasa: upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada industri perbankan*, Pustaka Taman Ilmu 2019, 63 Romansyah

⁵ Lexy J. Moelono, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 3.

⁶ Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 127

information''.⁷ Yang mana dalam hal ini berupa data dari hasil wawancara dengan *Account Officer* BMT UGT SIDOGIRI Cabang Arosbaya dan beberapa nasabahnya.

b. Data skunder

Suber data skunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan.⁸

Data ini berasal dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu yang membahas tentang peran *Account Officer* dalam optimalisasi pembiayaan dan kepuasan nasabah di BMT UGT SIDOGIRI Cabang Arosbaya.

3. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁹

4. PENGUJIAN KEAABSAHAN DATA

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility, transferability, dependability, dan confirmability*.¹⁰

b. Triangulasi

⁷ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), 289

⁸ *Ibid*, 291.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2011), 244.

¹⁰ Sugiyono, *Ibid*. 252

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber di luar data sebagai bahan perbandingan. Kemudian dilakukan *cross check* agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas menurut William dan Sugiono, diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, waktu dan teknik/metode.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran account officer dalam optimalisasi pembiayaan

Mengingat peran Account Officer sangat penting dan menjadi tulang punggung dalam kegiatan operasional Lembaga keuangan. Tanpa adanya peranan seorang Account Officer maka sangat berpengaruh terhadap berkembangnya perusahaan.

Account officer harus berhati-hati menyalurkan pembiayaan kepada nasabah, selain itu kepala cabang juga mengatakan account officer juga harus melakukan pendekatan kepada nasabah, dan juga terkadang memberi solusi kepada nasabah yang bermasalah

Disaat Account Officer memasarkan produknya ia menentukan dulu target marketnya yang minim resiko dan menguntungkan bagi lembaganya dan ia juga meminta saran kepada kepala cabangnya,

2. TANGGAPAN NASABAH TERHADAP PERAN ACCOUNT OFFICER

Kepuasan nasabah adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh nasabah itu sendiri indicator kepuasan nasabah adalah rasa senang berdasarkan pengalaman, sesuai dengan harapan, senang dengan keputusannya persepsi kinerja perusahaan pelayanan dan harga yang sesuai.

¹¹ Sugiyono, *Op., Cit*), hlm. 273.

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda signal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

- a. *Directly reported satisfaction*, pengukuran di lakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT, X pada skala berikut: sangat puas, netral, tidak puas, dan sangat tidak puas”
- b. *Derived dissatisfaction*, pertanyaan yang di ajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem Analysis*, pelanggan yang di jadikan responden di minta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah yang mereka hadapi \berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.¹²

Dari beberapa nasabah mengemukakan tanggapannya terhadap peran account officer yakni sebagai berikut: puas terhadap account officer yang selalu ramah dalam menghadapi nasabahnya, puas terhadap janjinya di awal, puas terhadap pemberhentiannya marginnya dan tidak dilelangnya barang jaminan si nasabah.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian tentang peran account officer dalam optimalisasi pembiayaan dan kepuasan nasabah di BMT UGT NUSANTARA

¹² *Ibid*, 65-67.

berdasarkan teori yang ada dan data dari responden di lapangan penulis dapat menyimpulkan yakni sebagai berikut:

1. Peran *Account officer* dalam optimalisasi pembiayaan di BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya sangat penting karena sebelum menyalurkan kredit kepada nasabah, *account officer* meneliti nasabahnya terlebih dahulu dari berbagai aspek dengan menggunakan prinsip 5C yaitu: *character, chapacity, capital, collateral, condition of economics* setelah pembiayaan disalurkan kepada nasabah *account officer* juga berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya, agar tidak ada kesenjangan diantara keduanya seorang *account officer* harus berhubungan baik dengan nasabahnya.
2. Tanggapan nasabah terhadap peran *account officer* di BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya, hampir semua nasabah merasa puas karena *account officer* selain merupakan personil lembaga keuangan yakni BMT UGT NUSANTARA Cabang Arosbaya yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan lembaga tersebut, sehingga dapat memberikan hasil kepada BMT UGT NUSANTARA itu sendiri, seorang *Account Officer* juga dituntut memberikan kondisi kondisi yang paling baik bagi nasabahnya.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Tri Indriyani, *Peran account officer dalam menekan pembiayaan bermasalah di bank Bri Syariah, KCP Mitro*, (Skripsi Institut agama islam negeri 2017) 10-11.
- Peran Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Bank BRI Syariah KCP metro'', (Skripsi, 2017) 14ri Indriani.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka 2006), 800
- Sahabuddin, *,manajemen pemasaran jasa: upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada industry perbankan'*, Pustaka Taman Ilmu 2015, 63Romansyah
- Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005),3
- Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012),127
- Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama,2012), 289
- ¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2011),244.
- Sugiyono, *Ibid.* 252
- Sugiyono, *Op., Cit*), hlm. 273.