

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Baitul Mal Watamwil (BMT)

1. Pengertian Baitul Mal Watamwil (BMT)

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang berjalan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam sistem perbankan syariah. Lembaga ini berfokus pada pembiayaan mikro dan usaha kecil, serta memberikan layanan keuangan kepada anggotanya dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam. BMT mendukung pengembangan usaha-usaha produktif dan berinvestasi dalam menambah kegiatan ekonomi masyarakat yang lebih luas, terutama mereka yang tidak memiliki akses mudah ke layanan perbankan. Selain itu, BMT juga dapat menerima titipan sedekah, infak, dan zakat lalu menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanat. Kegiatan *Baitul Mal Wa Tamwil* ialah menghimpun serta mendistribusikan dana kepada rakyat, dan sifatnya profit-oriented.¹¹

Modal pada BMT adalah sepenuhnya bersumber dari masyarakat. Modal BMT dapat terdiri dari modal saham ialah kontribusi keuangan dari pemilik atau anggota BMT. Anggota BMT biasanya akan membeli saham atau berinvestasi dalam lembaga tersebut, dan modal saham ini menjadi salah satu sumber utama untuk membiayai BMT. Kemudian Modal pinjaman ialah modal dalam bentuk pinjaman dari bank syariah atau lembaga keuangan lainnya. Kemudian Simpanan anggota, setiap anggota BMT mungkin juga menyetorkan dana mereka ke dalam rekening simpanan di BMT. Simpanan ini dapat digunakan oleh BMT untuk memberikan pembiayaan kepada anggotanya.¹²

¹¹ Nurul Huda, *Baitul Mal Wa Tamwil*, (Jakarta : Sinar Grafika Offset, 2016), 35

¹² Ibid

2. Ciri-ciri Baitul Mal Watawil (BMT)
 - a. Beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam sistem perbankan syariah
 - b. Fokus pada pembiayaan Mikro dan usaha kecil, memberikan layanan keuangan kepada anggotanya yang ingin mendapatkan pembiayaan untuk usaha mereka.
 - c. Bukan atas nama perseorangan atau biasa disebut berasal dari masyarakat itu sendiri, milik bersama seluruh masyarakat kecil dan bawah dari lingkungan BMT itu sendiri
 - d. Transparansi dengan memberikan laporan keuangan kepada anggota secara berkala
 - e. Salah satu lembaga keuangan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi UMKM atau pihak yang membutuhkan¹³
3. Tujuan dan Fungsi BMT
 - a. Sebagai pihak pengumpulan dana dan penyalur dana. Dana yang ada di BMT tersebut dapat ditingkatkan pemanfaatannya, untuk pihak yang memiliki kelebihan dana dan juga untuk pihak yang kekurangan dana. Dapat menambah kemampuan perorangan atau sebuah lembaga untuk memenuhi kewajibannya
 - b. Menyediakan layanan keuangan seperti tabungan syariah dan deposito.
 - c. Selaku suatu lembaga keuangan mikro Islam yang bisa memberikan permodalan dan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah(UMKM)
 - d. Memfasilitasi Investasi dengan menginvestasikan dana anggotanya dalam proyek-proyek yang sesuai dengan prinsip syariah.

¹³Kuat Ismanto, "Pengelolaan Baitul Maal Watamwil (BMT) di Kota Pekalongan",Jurnal Penelitian,Vol.12 No.1,Mei,(2015),65.

- e. Menjauhkan masyarakat muslim dari praktik ekonomi yang bertentangan dengan ajaran islam. Hal ini dapat ditindaklanjuti dengan mengadakan sosialisasi terkait sistem ekonomi islam.¹⁴
- f. Melaksanakan pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha anggota sebagai bentuk pelaksanaan fungsi dari lembaga keuangan mikro

Dari pemaparan tujuan tersebut dapat diambil garis besar bahwa tujuan didirikannya BMT adalah untuk menciptakan lapangan kerja dan memberikan bantuan keuangan kepada masyarakat dan usaha mikro sehingga mereka dapat memperluas dan meningkatkan usaha mereka.

4. Status Hukum Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

Di Indonesia, Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) diatur oleh peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai badan pengawas keuangan Negara yang bertanggungjawab atas lembaga keuangan yang berbasis syariah. OJK telah mengeluarkan beberapa peraturan yang mengatur BMT, antara lain :

- a. Peraturan OJK Nomor 6/PJOK.05/2016 tentang kegiatan usaha dan penyelenggaraan Baitul Mal Watamwil. Peraturan ini mengatur mengenai persyaratan pendirian, izin operasional, struktur organisasi, tata kelola, tata cara pengawasan, dan tata kelola risiko BMT
- b. Peraturan OJK Nomor 12/PJOK.03/2018 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi
- c. Peraturan OJK Nomor 21/POJK.03/2020 tentang inovasi keuangan digital dalam sistem keuangan. Peraturan ini mencakup ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi digital dalam layanan keuangan, yang dapat mempengaruhi operasional BMT.

¹⁴Mashuri, "Peran Baitul Mal Watamwil Dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat". Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol.5 No.2, Desember, (2016), 112.

Dalam regulasi tersebut, BMT diakui sebagai lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang beroperasi untuk memberikan layanan keuangan kepada masyarakat. BMT Harus memperoleh izin dari OJK untuk dapat beroperasi dan diawasi secara ketat sesuai dengan standar keuangan dan kepatuhan yang ditetapkan.

BMT juga diatur oleh Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dan berbagai regulasi terkait lainnya yang dikeluarkan oleh kementerian keuangan dan OJK. Meskipun tidak secara khusus mengatur BMT, Undang-undang ini memberikan kerangka kerja umum bagi industry keuangan syariah, yang juga berlaku bagi BMT. BMT Juga diatur oleh peraturan pemerintah Nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan lembaga keuangan mikro. Peraturan ini mengatur tentang lembaga keuangan mikro secara umum, termasuk BMT mulai dari izin pendirian, modal minimum, tata cara operasional, hingga pengawasan.¹⁵

B. Pembiayaan

1. Pengertian Pembiayaan

Berikut pengertian pembiayaan menurut beberapa tokoh :

- a. Menurut Dr A Rival pembiayaan adalah proses penyediaan dana untuk membiayai suatu proyek atau kegiatan dengan syarat-syarat tertentu yang disepakati oleh pemberi dan penerima dana.
- b. Menurut Prof Dr. Didik Rachbini pembiayaan adalah penyediaan dana atau sumber daya keuangan kepada individu, perusahaan dengan tujuan untuk mendukung aktivitas ekonomi, investasi, atau konsumsi.
- c. Menurut Prof Suad Husnan pembiayaan adalah proses pengalokasian dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan dana, dengan tujuan untuk mendukung kegiatan ekonomi yang berkelanjutan.¹⁶

¹⁵ Herlina Yustati, Lembaga Keuangan Syariah, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2017), 43.

¹⁶ Arinal Rahmati. Analisis Solutif pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah, Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 10 No. 1 (2017), 72.

Secara kesimpulan dari pendapat beberapa tokoh pembiayaan ialah memberikan dana atau sumber daya keuangan kepada yang membutuhkan dana dengan tujuan untuk mendukung kegiatan ekonomi atau proyek tertentu. Pembiayaan merupakan aktivitas dari lembaga keuangan syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan berdasarkan prinsip syariah. Pembiayaan dapat berupa pinjaman, modal, investasi. Dalam konteks perbankan dan keuangan, pembiayaan sering kali merujuk pada pinjaman yang diberikan oleh bank atau lembaga keuangan kepada yang membutuhkan dana. Pembiayaan dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti pendanaan usaha, pembelian properti, pendidikan, atau proyek dan investasi lainnya. Dalam pemberian pembiayaan dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas.

Sebutan kredit tidak ada di perbankan syariah dikarenakan bank islam menggunakan strategi yang lain dari bank konvensional untuk memberikan pinjaman kepada mereka yang membutuhkan. Nasabah menerima dana dari bank syariah dalam bentuk pendanaan. Sifat pembiayaan bukanlah hutang melainkan investasi yang diberikan kepada nasabah oleh bank untuk membantu mereka menjalankan usaha. Pembiayaan yang diserahkan kepada nasabah berdasarkan prinsip syariah dalam perbankan syariah yaitu hukum yang sesuai dengan hukum islam.

Pembiayaan syariah telah diatur dalam Undang-Undang Perbankan, Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan standar akuntansi yang meliputi pembiayaan syariah baik untuk skala perbankan, bank pembiayaan rakyat syariah maupun skala kecil bahkan mikro.¹⁷

2. Tujuan Pembiayaan

¹⁷ Mohammad Nizarul Alim, *Pembiayaan Syariah Untuk Usaha Mikro Dan Kecil*, (Surabaya : PT Bina Ilmu, 2009), 113.

Tujuan pembiayaan untuk mendukung aktivitas ekonomi masyarakat dengan mematuhi prinsip-prinsip keuangan syariah. Berikut adalah beberapa tujuan utama pembiayaan :

a. Menghindari riba (bunga).

Salah satu tujuan utama bank syariah adalah untuk menghindari riba yang dianggap sebagai praktik haram dalam islam. Oleh karena itu pembiayaan yang disediakan oleh BMT didasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang melarang riba.

b. Pemberdayaan ekonomi

Memberdayakan masyarakat dengan memberikan pembiayaan kepada individu dan usaha untuk mengembangkan usaha mereka sendiri. Hal ini dapat membantu menciptakan lapangan kerja dan mengurangi tingkat pengangguran.

c. Pemenuhan kebutuhan darurat

Pembiayaan juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan mendesak atau darurat, seperti biaya medis tak terduga atau kebutuhan mendadak yang mendesak, dan lainnya.

d. Tersedianya dana bagi peningkatan usaha, artinya untuk pengembangan usaha membutuhkan dana tambahan. Pihak yang surplus dana menyalurkan kepada pihak yang minus dana

e. Terjadinya distribusi pendapatan, artinya masyarakat usaha produktif mampu melakukan aktivitas kerja, berarti mereka akan memperoleh pendapatan dari hasil usahanya.

3. Produk Pembiayaan *Baitul Maal Wa Tamwil* Muamalah Tulungagung

Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi atas dasar prinsip syariah bebas riba, dan memiliki tujuan untuk membantu perekonomian umat, terdapat beberapa akad pembiayaan BMT, adalah sebagai berikut:

a. Akad *Mudharabah* yaitu akad kerjasama yang mana seluruh modal usaha berasal dari lembaga dan peminjam sebagai pihak yang menjalankan usaha, kemudian profit usaha akan dibagikan sesuai dengan kesepakatan dua pihak.

- b. Akad *Murabahah* yaitu akad kerjasama dimana lembaga sebagai penyedia barang yang dibutuhkan untuk menjalankan usaha, kemudian transaksi atas pembayarannya dilakukan setelahnya atas nominal dan jangka waktu yang disepakati kedua belah pihak.
- c. Akad *Qardhul Hasan* yaitu akad kerjasama dimana peminjam menebus pinjaman sesuai dengan jumlahnya dan tidak terdapat bagi hasil keuntungan, namun bisa membayar infaq seikhlasnya
- d. Akad *Musyarakah* yaitu akad kerjasama diantara beberapa pihak pemilik dana sebagai modal pembiayaan, kemudian keuntungan dibagi sesuai kesepakatan bersama dan kerugian juga dibagi sesuai dengan besarnya jumlah dana dari tiap pihak yang terlibat.
- e. *Qardhul Hasan* yaitu pinjaman dana yang tidak diberlakukan biaya tambahan lagi atau hanya membayar sebesar pokok pinjamannya saja, uang merupakan bentuk pinjaman dana yang diterima.
- f. Simpanan Pokok adalah sejumlah uang dengan besaran yang sama yang wajib disetor oleh nasabah atau anggota kepada BMT. Sebagai syarat untuk menjadi anggota atau nasabah aktif.
- g. Simpanan Wajib adalah sejumlah uang dengan besaran berbeda yang wajib dibayar oleh anggota kepada koperasi setiap periode yang telah ditentukan. Selama yang bersangkutan masih terdaftar menjadi anggota maka simpanan wajib juga tidak bisa diambil.
- h. Simpanan Pelunasan Haji diperuntukan bagi calon haji untuk melunasi BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) dengan setoran awal mulai dari Rp. 10.000.000 sampai dengan sejumlah biaya pelunasan yang besarnya ditentukan pemerintah. Mendapatkan pelayanan bimbingan ibadah haji dari KBIH-NU tanpa dikenakan biaya tambahan.¹⁸

4. Pembiayaan Bermasalah

Definisi pembiayaan bermasalah menurut para ahli ialah:

¹⁸ Catalog BMT Muamalah Tulungagung

- a. Menurut Dr. A. Rivai pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang pembayarannya tidak dapat dilakukan oleh peminjam dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- b. Menurut Suad Husnan pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang peminjamnya mengalami kesulitan dalam membayar angsuran pokok dan bunga sesuai dengan perjanjian
- c. Menurut William G. Zikmund pembiayaan bermasalah terjadi ketika pihak pemberi pinjaman harus menanggung kerugian akibat ketidakmampuan peminjam dalam membayar kembali pinjaman mereka.

Pembiayaan bermasalah adalah suatu keadaan dimana seorang anggota tidak mampu membayar lunas pembiayaan tepat pada waktunya. Pembiayaan bermasalah adalah istilah dalam dunia perbankan untuk merujuk kepada pembiayaan atau pinjaman yang peminjamnya gagal atau mengalami kesulitan dalam menyanggupi kewajiban pembayaran sesuai dengan syarat-syarat yang telah disepakati. Pembiayaan ini seringkali tidak memenuhi jadwal pembayaran, memiliki tunggakan atau keterlambatan yang signifikan, atau bahkan bisa mencapai status ketidakmampuan peminjam untuk membayar cicilan sama sekali. Pembiayaan bermasalah merupakan pembiayaan yang dapat merugikan bank dan berdampak pada kesehatan bank secara keseluruhan¹⁹

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan pembiayaan bermasalah. Berikut adalah beberapa faktor utama pembiayaan bermasalah :

- a. Kondisi Ekonomi ialah fluktuasi ekonomi yang tidak stabil, termasuk resesi atau perlambatan ekonomi, dapat menyebabkan kesulitan keuangan bagi individu dan

¹⁹ Arinal Rahmati, Analisis Solutif pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah, *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 10 No. 1 (2017), 72.

perusahaan, sehingga mempengaruhi kemampuan mereka untuk membayar kembali pinjaman.

- b. Kondisi Industri, seperti factor-faktor industri tertentu seperti perubahan teknologi, perubahan kebijakan, atau ketidakstabilan pasar
- c. Manajemen Keuangan yang buruk termasuk pengelolaan kas yang tidak efisien, kurangnya perencanaan keuangan dapat menyebabkan kesulitan finansial yang membuat sulit bagi individu atau perusahaan untuk membayar pinjaman
- d. Perubahan kondisi pribadi seperti kehilangan pekerjaan, sakit, atau cedera atau perubahan dalam keadaan keluarga (misalnya perceraian atau kematian) dapat menyebabkan kesulitan finansial
- e. Faktor Eksternal seperti bencana alam, perubahan politik, atau perubahan dalam peraturan pemerintah²⁰

Berdasarkan tingkat risiko dan kelayakan pembayaran, pembiayaan dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis kualitas, antara lain:

- a. Pembiayaan Lancar

Pembiayaan lancar adalah pembiayaan yang memenuhi semua kewajiban pembayaran sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Ini adalah jenis pembiayaan yang berkualitas tinggi karena peminjam secara teratur dan tepat waktu membayar cicilan.

- b. Dalam Perhatian Khusus

Jika terdapat tunggakan cicilan pokok atau margin hingga 90 hari Selalu memberikan laporan keuangan yang tepat waktu dan akurat, kelengkapan dokumentasi perjanjian piutang, pengikatan agunan yang kuat, dan pelanggaran syarat-syarat perjanjian piutang yang tidak pokok.

- c. Kurang Lancar

²⁰ Jhoni Asmara, Proses Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Melalui Restrukturisasi, *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 3 No.3, Agustus (2015), 21.

Apabila terdapat tunggakan pembayaran pokok dan/atau margin yang telah jatuh tempo lebih dari 90 sampai dengan 180 hari, penyampaian laporan keuangan tidak teratur dan diragukan, dokumentasi perjanjian piutang kurang, agunan lemah, syarat-syarat pokok perjanjian piutang rusak, dan ada upaya untuk memperluas piutang untuk menyembunyikan kesulitan keuangan.

d. Diragukan

Apabila ada tunggakan pembayaran cicilan pokok dan/atau margin yang melebihi 180 hari sampai dengan 270 hari. Pelanggan tidak menyampaikan informasi keuangan atau tidak dapat diandalkan, dokumentasi perjanjian piutang tidak lengkap dan pengikatan agunan lemah serta terdapat pelanggaran pokok terhadap syarat-syarat dasar perjanjian pembiayaan

e. Macet

Jika perjanjian piutang dan/atau pengikatan agunan tidak didokumentasikan, dan terdapat sisa 270 hari atau lebih pada tunggakan pembayaran pokok atau margin.²¹

Menurut Kasmir salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya resiko pembiayaan bermasalah pada bank yaitu dari perbankan pihak analisis pembiayaan kurang teliti dalam melakukan analisis pembiayaan secara objektif. Kemacetan suatu pembiayaan dapat pula terjadi akibat pihak analisis kredit kurang teliti dalam mengecek kebenaran dan keaslian dokumen maupun salah dalam melakukan perhitungan dengan rasio-rasio yang ada.²²

C. *Account Officer*

1. Pengertian *Account Officer*

Account Officer diambil dari bahasa Inggris yaitu *Account* yang berarti menghitung dan *Officer* yang berarti pegawai. *Account Officer*

²¹ Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah di Bank Syariah*, (Jakarta : Sinar Grafika),64.

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers,2014),81

adalah seorang professional di bidang perbankan atau keuangan yang bertanggungjawab untuk mengelola hubungan antara bank atau lembaga keuangan dengan nasabahnya. *Account officer* adalah istilah yang diberikan kepada pegawai (*staff*) lembaga keuangan yang bertugas melayani nasabah baik nasabah yang menyimpan dananya maupun nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan. Menurut Philip Kotler *Account Officer* adalah individu yang bertanggungjawab untuk menjaga hubungan yang kuat dengan klien atau pelanggan, serta memastikan kebutuhan mereka terpenuhi melalui produk dan layanan perusahaan. Menurut Lane Keller *Account Officer* adalah individu yang bertanggungjawab untuk membangun dan memelihara citra merek perusahaan di mata nasabah melalui interaksi personal yang positif dan solusi keuangan yang memuaskan. Menurut David Jobber *Account Officer* adalah seorang petugas penjualan yang fokus pada memperluas jaringan klien perusahaan serta menjaga hubungan yang kuat dengan mereka melalui layanan yang terbaik.

Di Indonesia, istilah *Account Officer* mulai digunakan sejak deregulasi 1 Juni 1983, sebagai upaya untuk mencapai yang lebih luas dan untuk meningkatkan efisiensi guna meraih profitabilitas yang baik di tengah persaingan yang semakin tajam. Sistem *Account Officer* menarik bagi para banker, karena keunggulan kerja *account officer* ini yang berperan besar dalam menghubungkan bank dengan nasabahnya. Seorang *Account Officer* wajib menjaga korelasi baik dengan klien yang menjadi nasabahnya, bukan hanya terhadap klien baru. (Kuncoro, 2018). Tugas utama seorang *Account Officer* termasuk memahami kebutuhan keuangan nasabah mulai dari mengelola pinjaman, memberikan saran mengenai produk dan layanan keuangan. Mereka juga seringkali berperan dalam mempromosikan produk dan layanan bank kepada nasabah potensial.²³

²³ Nur Lailatus Sya'dah, "Peran Account Officer dalam Manajemen Pembiayaan di BPRS Daya Artha Mentari Pandaan", Vol. 10 No. 2 (2019), 204.

Account Officer adalah perwakilan manajemen atau pegawai bank yang memiliki tugas dalam mendukung direksi dalam berbagai tugas, terutama yang berkaitan dengan pemasaran dan pendanaan. *Account Officer* dituntut untuk memahami baik tentang produk dan layanan keuangan serta kemampuan komunikasi yang bagus guna menciptakan hubungan yang ideal dengan nasabah. *Account Officer* bertugas mencari anggota yang layak untuk di berikan pembiayaan sesuai dengan kriteria BMT dengan menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan besarnya pembiayaan. *Account Officer* bertanggung jawab penuh terhadap anggota yang dikelolanya mulai dari memproses pembiayaan awal sampai pembiayaan tersebut lunas.²⁴

2. Peran dan Tugas *Account Officer*

Pada intinya, peran seorang *Account Officer* adalah sebagai berikut :

- a. Mendapatkan dan mencari nasabah baru, serta merencanakan dan Melakukan kunjungan-kunjungan ke calon nasabah
- b. Mempromosikan produk atau layanan baru kepada nasabah. Seorang *Account Officer* pada dasarnya adalah ujung tombak lembaga keuangan pada memasarkan produknya.
- c. Mengelola akun nasabah yaitu pemantauan transaksi, memastikan pembayaran dilakukan secara tepat waktu. *Account officer* berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada anggota supaya anggota tetap memenuhi tanggung jawab atas pinjamannya.
- d. Mengelola *profitability* dalam menentukan keuntungan yang diperoleh lembaga keuangan.
- e. Mengumpulkan dan melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan untuk menganalisis data dan informasi nasabah untuk menangani proses pembiayaan
- f. Memantau pencairan dana pembiayaan dan juga pelunasan pembiayaan

²⁴ Fuad Riyadi, "Peran *Account Officer* di Lembaga Keuangan Syariah" Vol. 1 No.1 (2017),30.

- g. Menjaga hubungan bagus dengan nasabah
- h. Melakukan *cross-selling* produk-produk bank lainya
- i. Serta mengawasi portofolio pendanaan yang mereka kendalikan dan temukan masalah apa pun sesegera mungkin.

Menurut Edratna menyatakan bahwa *Account Officer* adalah orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai jaminan, mengevaluasi pembiayaan, dan mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan.²⁵

3. Kemampuan yang harus dimiliki *Account Officer*
 - a. Kemampuan berkomunikasi dengan baik secara lisan maupun tertulis dalam berinteraksi dengan nasabah dan anggota tim
 - b. Kemampuan penjualan untuk meyakinkan dan mempengaruhi orang lain agar menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan
 - c. Kemampuan berpikir analitis untuk menganalisis data dan informasi untuk membuat keputusan yang tepat dalam memberikan solusi keuangan kepada nasabah
 - d. Kemampuan memahami produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh perusahaan serta kemampuan untuk menjelaskan kepada nasabah
 - e. Kemampuan untuk mengatur waktu dan prioritas dengan baik agar dapat mengelola portofolio nasabah dengan efisien
 - f. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja dan tuntutan pasra keuangan yang terus berubah
 - g. Kemampuan memahami kebutuhan nasabah untuk mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah untuk memberikan solusi keuangan yang sesuai
 - h. Kemampuan berorientasi pada hasil, kemampuan untuk bekerja dengan tujuan yang jelas untuk mencapai target penjualan dan

²⁵ Reski Febridyati, "Aanalisis Strategi *Account Officer* Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya BSI", Vol. 2 No.2 (2022),414.

- kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan
- i. Kemampuan berkolaborasi, kemampuan untuk bekerja sama dengan anggota tim untuk mencapai tujuan bersama²⁶
4. Beberapa Tantangan Utama yang dihadapi oleh *Account Officer*, meliputi :
- a. Persaingan yang ketat, industri perbankan dan keuangan umumnya memiliki persaingan yang ketat, sehingga *Account Officer* harus bekerja keras untuk memenangkan kepercayaan nasabah dan mencapai target penjualan
 - b. Kebutuhan nasabah yang beragam, setiap nasabah memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda, sehingga *Account Officer* perlu memahami dan merespons secara tepat terhadap setiap kebutuhan nasabah
 - c. Kepatuhan Regulasi, perbankan dan lembaga keuangan tunduk pada regulasi yang ketat, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap aturan anti pencucian uang dan kepatuhan terhadap syariah untuk lembaga keuangan syariah. *Account Officer* harus memastikan bahwa setiap transaksi dan kegiatan yang dilakukan mematuhi semua regulasi yang berlaku
 - d. Tuntutan Kinerja, *Account Officer* biasanya memiliki target penjualan dan kinerja yang harus dipenuhi. Hal ini dapat menimbulkan tekanan untuk mencapai target yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan.
 - e. Manajemen hubungan dengan nasabah, Mempertahankan hubungan yang baik dengan nasabah serta menangani keluhan atau masalah yang muncul merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh *Account Officer* untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah.²⁷

²⁶ Reski Febridyati, Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia (BSI), Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah, Vol.2 No. 2, September (2022), 412.

²⁷ Jusuf Jopie, Panduan Dasar Untuk Account Officer, (Akademi Manajemen Perusahaan : Yogyakarta, 2014), 20.