

**PERAN KOMPETENSI SYARIAH *ACCOUNT OFFICER*  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEMBIAYAAN DI  
BTM SURYA MELATI ABADI CABANG SAMBI**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Pembuatan Skripsi Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)



Oleh:

**ERINDA ALIFIA WIDIANSYAH**

9314.046.18

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERAN KOMPETENSI SYARIAH *ACCOUNT OFFICER* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PEMBIAYAAN DI BTM SURYA MELATI  
ABADI CABANG SAMBI**

Oleh:

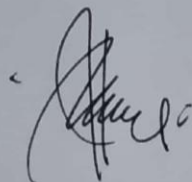
Erinda Alifia Widiansyah

9314.046.18

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Amrul Mutaqin, M.E.I  
NIP. 197605072008011013



Dr. Binti Mutafarida, M.E.I  
NIP. 198410042023212028

**NOTA DINAS**

Kediri, 25 Juni 2025

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi  
Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Erinda Alifia Widiansyah  
NIM : 9314.046.18  
Judul : PERAN KOMPETENSI SYARIAH  
ACCOUNT OFFICER DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS  
PEMBIAYAAN DI BTM SURYA  
MELATI ABADI CABANG SAMBI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak dan Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.E.I  
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, M.E.I  
NIP. 198410042023212028

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 25 Juni 2025

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi  
Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Erinda Alifia Widiansyah  
NIM : 9314.046.18  
Judul : PERAN KOMPETENSI SYARIAH *ACCOUNT OFFICER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEMBIAYAAN DI BTM SURYA MELATI ABADI CABANG SAMBI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada 19 Juni 2025, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak dan Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.F.I  
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafurida, M.F.I  
NIP. 198410042023212028

**HALAMAN PENGESAHAN**

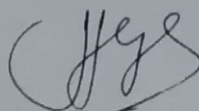
**PERAN KOMPETENSI SYARIAH *ACCOUNT OFFICER* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PEMBIAYAAN DI BTM SURYA  
MELATI ABADI CABANG SAMBI**

Erinda Alifia Widiansyah  
9314.046.18

Telah diajukan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri  
Kediri  
Pada Tanggal 19 Juni 2025

Tim Penguji:

1. Penguji Utama  
Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc  
M.A  
NIP.197509132008011014

  
(.....)

2. Penguji I  
Amrul Mutaqin, M.E.I  
NIP. 197605072008011013

  
(.....)

3. Penguji II  
Dr. Binti Mutafarida, M.E.I  
NIP. 198410042023212028

  
(.....)

Kediri, 25 Juni 2025  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI.  
NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

*Yassiru Wala Tuassiru Basysyiruu Wa Laa Tunaffiruu*

“Permudahlah dan jangan mempersulit, berikanlah kabar gembira dan jangan membuat orang lari.”

(HR. Al-Bukhari, no. 69, 6125, & Muslim, no. 1734)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* rabbil 'alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karhunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Dan dengan rasa bangga serta rasa syukur, karya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Roro Suko Herawati dan Alm Bapak Dwi Nuryanto yang telah mendidik dan tak henti-hentinya memberikan dorongan serta do'anya.
2. Dosen pembimbing saya, yaitu Bapak Amrul Muttaqin, M.E.I dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, M.E.I, yang dengan sabar dan ikhlas dalam membimbing, memotivasi, dan mengarahkan saya dalam mengajarkan skripsi ini hingga selesai.
3. Kepada adik-adik saya yang telah menghibur untuk menghilangkan rasa gundah gelisah.
4. Kepada teman-teman kuliah Angkatan 2018 yang telah memberi dukungan, do'a, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Imron Kurniawan, S.T selaku pimpinann cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu, yang telah memberikan izin, informasi, dan kerjasamanya dalam terlaksananya penelitian ini.
6. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua hal yang diberikan untuk mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

## ABSTRAK

Erinda Alifia Widiansyah, NIM 9314.046.18. Dosen Pembimbing I Amrul Mutaqin, M.E.I, Dosen Pembimbing II Dr Binti Mutafarida, M.E.I: **“Peran Kompetensi Syariah Account Officer Dalam Meningkatkan Kualitas Pembiayaan Di BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu”**. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Perbankan Syariah, IAIN Kediri, 2025.

**Kata Kunci:** Kompetensi Syariah, Account Officer, Kualitas Pembiayaan.

Guna meningkatkan kualitas produk dan pembiayaan di Lembaga keuangan tidak bisa dilepaskan dari peran penting seorang Account Officer bagaikan nyawa atau ruh instansi dalam memasarkan produk yang ditawarkan kepada nasabah. Seorang Account Officer dalam menjalankan tugasnya wajib mempunyai kompetensi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kompetensi Syariah Account Officer Dalam Meningkatkan Kualitas Pembiayaan Di BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, sedangkan sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi serta untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan: 1) Kompetensi Syariah Account Officer di BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu antara lain: pada kompetensi inti yang meliputi tahap-tahap pemberian pembiayaan, kompetensi perilaku, kompetensi fungsional dan kompetensi manajerial 2) Peran kompetensi syariah account officer mampu meningkatkan kualitas pembiayaan BTM Surya Melati abadi Cabang Sambu dalam bentuk pembiayaan lancar, manajemen pemasaran yang tepat, nasabah baru dengan nasabah lama yang loyal.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah rabbil 'alamin*, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Dan dengan rasa bangga serta rasa syukur, karya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Roro Suko Herawati dan Alm Bapak Dwi Nuryanto yang telah mendidik dan tak henti-hentinya memberikan dorongan serta do'anya.
2. Dosen pembimbing saya, yaitu Bapak Amrul Muttaqin, M.E.I dan Ibu Dr Binti Mutafarida, M.E.I, yang dengan sabar dan ikhlas dalam membimbing, memotivasi, dan mengarahkan saya dalam mengajarkan skripsi ini hingga selesai.
3. Kepada adik-adik saya yang telah menghibur untuk menghilangkan rasa gundah gelisah.
4. Kepada teman-teman kuliah Angkatan 2018 yang telah memberi dukungan, do'a, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Imron Kurniawan, S.T selaku pimpinann cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu, yang telah memberikan izin, informasi, dan kerjasamanya dalam terlaksananya penelitian ini.
6. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua hal yang diberikan untuk mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik penulisan, referensi, maupun materi yang ada. Oleh karena itu penulisa berharap kepada seluruh pihak yang membaca agar memberikan kritik dan sarannya demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi para pembaca, khususnya bagi penulis sendiri.

Kediri, 25 Juni 2025

Penyusun

Erinda Alifia Widiansyah

NIM. 931404618

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penelitian terdahulu.....	10
<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>14</b>
A. Kompetensi Syariah.....	14
1. Pengertian Kompetensi Syariah.....	14
2. Indikator Kompetensi Syariah.....	16

3. Macam – Macam Kompetensi Syariah.....	18
B. Account Officer.....	19
1. Pengertian Account Officer.....	19
2. Syarat – Syarat Account Officer.....	20
C. Kualitas Pembiayaan.....	21
1. Pengertian Pembiayaan.....	21
2. Unsur Pembiayaan.....	22
3. Tujuan Pembiayaan.....	23
4. Fungsi Pembiayaan.....	24
5. Jenis – Jenis Pembiayaan.....	24
6. Kualitas Pembiayaan.....	25
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Data dan Sumber Data.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	28
F. Teknik Penjaminan Keabsahan Data.....	29
G. Tahap-tahap Penelitian.....	30
<b>BAB IV: PAPARAN DATA .....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	32
1. Sejarah Berdirinya BTM Surya Melati Abadi.....	32

2. Visi Misi BTM Surya Melati Abadi.....	33
3. Struktur Organisasi.....	33
4. Produk dan Jasa BTM Surya Melati Abadi.....	34
B. Paparan Data.....	36
C. Temuan Penelitian.....	52
<b>BAB V: PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Kompetensi Syariah Account Officer di BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu.....	56
B. Peran Kompetensi Syariah account officer dalam meningkatkan kualitas pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu.....	61
<b>BAB VI: PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Lembaga Keuangan BTM di Kediri bagian Selatan ...	4
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Pembiayaan Periode 2022-2024 Maret.....	6
Tabel 1.3 Kategori kualitas pembiayaan pada perbankan syariah.....	6
Tabel 4.1 Penilaian Kompetensi Syariah AO.....	52
Tabel 4.2 Total Skor dan Interpretasi.....	54
Tabel 4.3 Kualitas Pembiayaan periode Maret 2025 .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pembiayaan Bermasalah di BTM Surya Melati abadi cabang sambu Tahun 2018-2022.....	7
---	---



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ERINDA ALIFIA WIDIANSYAH**

NIM : 931404618

Fakultas/Jurusan : Perbankan Syariah Dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

E-mail address : [yusniaekasaputri123@gmail.com](mailto:yusniaekasaputri123@gmail.com)

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi  Tesis  Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Peran Kompetensi Syariah Account Officer Dalam Meningkatkan Kualitas Pembiayaan Di Btm Surya Melati Abadi Cabang Sambi

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 25 Juni 2025  
Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erinda' in a cursive script.

(Erinda Alifia Widiansyah)

