

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini tidak terlepas dari tingginya minat masyarakat terhadap sistem keuangan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah Islam yang menjunjung tinggi keadilan, transparansi, dan keberkahan dalam transaksi.¹ Di antara lembaga keuangan syariah yang tumbuh di tingkat mikro adalah Baitul Tamwil (BMT), bila dicermati dari namanya, yakni *baitul tamwil* tersusun atas dua istilah, yakni *bait* yang bermakna rumah dan *tamwil* yang bermakna pengembangan harta kekayaan yang ber *masdar* dari kata maal yang bermakna harta. Baitul maal lebih fokus terhadap upaya-upaya pendistribusian dan penghimpunan dana yang non-profit, sebagaimana infaq, zakat, dan shodaqoh. Sementara baitul tamwil ialah upaya penyaluran dan penghimpunan dana komersial dan yang memiliki peran strategis dalam pemberdayaan ekonomi umat, khususnya melalui produk pembiayaan.

Pembiayaan merupakan aktivitas utama dalam operasional BMT yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan dan keberlangsungan lembaga. Namun, tingginya tingkat pembiayaan tidak selalu sejalan dengan kualitas pembiayaan yang diberikan. Masalah pembiayaan bermasalah (non-performing financing/NPF) sering menjadi tantangan serius dalam menjaga kesehatan lembaga keuangan syariah.² Untuk itu, kualitas pembiayaan harus menjadi perhatian utama, mengingat hal ini tidak hanya berdampak pada aspek keuangan lembaga, tetapi juga pada kepercayaan masyarakat dan keberkahan usaha.

Salah satu faktor kunci yang memengaruhi kualitas pembiayaan adalah kompetensi sumber daya manusia, khususnya Account Officer (AO). AO

¹ Noer Azam Achsani dkk, *Pembangunan dan Kebijakan Ekonomi Indonesia Menghadapi Tantangan Globalisasi ekonomi*, (Bogor: IPB Press, 2016), 267.

² Veithzal Rivai, *Credit Manajemen Handbook, Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan nasabah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), 293.

memegang peranan penting karena mereka menjadi ujung tombak dalam menjaring, menganalisis, dan memantau nasabah pembiayaan. Dalam konteks lembaga keuangan syariah, AO tidak hanya dituntut kompeten secara teknis, tetapi juga harus memiliki kompetensi syariah yang mencakup pemahaman terhadap akad, prinsip-prinsip fiqih muamalah, serta kemampuan mengidentifikasi aspek halal-haram dalam usaha nasabah.³

Di lapangan, masih banyak ditemukan AO yang hanya berorientasi pada pencapaian target pembiayaan tanpa memperhatikan kesesuaian akad, kejelasan objek pembiayaan, maupun aspek keberlanjutan usaha nasabah. Kurangnya pemahaman terhadap prinsip syariah ini berpotensi menyebabkan pembiayaan tidak sesuai dengan maqashid syariah, dan berujung pada meningkatnya pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pembiayaan tidak hanya memerlukan sistem dan prosedur yang baik, tetapi juga peran aktif AO yang kompeten dalam aspek syariah.

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. Selain itu, fungsi dan peran *Account Officer* ialah guna mengawasi pembiayaan dana nasabah untuk memenuhi komitmennya terhadap pembiayaan dana. Oleh karenanya, *Account Officer* harus memantau semua kegiatan nasabah.⁴

Seorang *Account Officer* dalam menjalankan tugasnya wajib mempunyai keahlian atau *skill*. Dalam istilah perbankan disebut dengan kompetensi yang berarti kemampuan, kecakapan. Kata dasarnya sendiri berarti bisa, cakap, mampu dan pintar. Kompetensi mengacu pada ciri khas seorang individu yang membuatnya sukses dalam karyanya.⁵ Sumber daya Islam hanya dipakai untuk menyembah Allah SWT, bukan yang lain. Ada rasa mempertahankan amanah

³ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), 44.

⁴ Tri Indriani, "Peran Account Officer Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah Di Bank BRI Syariah KCP Metro" (Skripsi, Kota Metro, IAIN Metro, 2017), 7.

⁵ Dr Roli Fola Cahya Hartawan M.M S. Pd, *Kepemimpinan Kepala Sekolah Optimalisasi Kompetensi Kewirausahaan Siswa* (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2022), 52.

Tuhan, sehingga kemampuan yang dimiliki akan diimplementasikan dan ditingkatkan guna menjalankan amanah tersebut. Karakteristik yang terlukis dalam sumber daya Islam yang sangat baik termasuk *Amanah, Siddiq, Tabigh* dan *Fathanah*. Sejumlah instansi keuangan mengimplementasikan analisis keuangan yang sangat baik dan mencetak *Account Officer* yang mempunyai keterampilan yang memenuhi syarat guna mengoptimalkan mutu pembayaran untuk instansi keuangan. Untuk kompetensi AO dalam lembaga ini adanya kegiatan pelatihan yang dilaksanakan seminggu sekali di anak cabang dan kantor pusat dilaksanakan sekali dalam sebulan. Biasanya bersamaan rekap bulanan kaantor cabang. Dari kegiatan tersebut dapat dinyatakan bahwa lembaga ini berkompeten dalam meningkatkan kualitas pembayaran.⁶

Kemudian Lembaga Masyarakat Muhammadiyah membentuk BTM (*Baitul Tamwil Muhammadiyah*) ialah badan keuangan syariah yakni kegiatan dakwah ekonomi Muhammadiyah, dalam BTM, aspek sosial dihilangkan lantaran di Muhammadiyah, lembaga amil zakat telah berdiri lebih dulu.

Peneliti telah melakukan pengamatan terkait persebaran BMT yang bertempat di Kabupaten Kediri melalui pengambilan data dari situs BPS Kabupaten Kediri tahun 2018, didalam website dijelaskan bahwasanya distribusi BMT di area Kabupaten Kediri diantaranya di Kecamatan Semen ada 3 BMT, lalu 2 BMT di kecamatan Mojo, Pare, dan Badas, sementara di Kecamatan Ringinrejo, Gurah, Kras, Kandat, Plosoklaten, Ngasem, dan Purwoasri ada 1 BMT di tiap-tiap kecamatan, sementara di Kecamatan Tarokan, Wates, Plemahan, Puncu, Pagu, Papar, Ngadiluwih, Ngancar, Kepung, Kunjang, Kandangan, Kayen kidul, Gampengrejo, Grogol, dan mayoritas belum ada BMT.⁷ Merujuk terhadap data data tersebut, maka penulis hendak menjalankan studi kasus di Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri yang tersusun atas 11 Kelurahan dan ada BMT lainnya selain BTM Surya Melati, yakni BPR Syariah

⁶ Ade Sejar Wigati, Analisis Peran Account Officer Dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, (Skripsi: IAIN Purwokerto, 2019), 14-149.

⁷ “Daftar Nama dan Alamat Koperasi Unit Desa (KUD) 1991” <https://kedirikab.bps.go.id/publication/2018/08/16/d4b0e0d1071951e7a5bf52df/kabupaten-kediridalam-angka-2018.html>, diakses 16 Juli 2024 pada pukul 15.30 WIB.

Rahma dan BMT As Salam terletak di Kelurahan Sambu. Hasil yang diperoleh yaitu:

Tabel 1.1
Perbedaan Lembaga Keuangan BTM di Kediri bagian Selatan

No	Nama Lembaga	Kategori	Keterangan
1	BTM Surya Melati Abadi (cabang sambu)	Tahun berdiri	2000
		Alamat kantor pusat	Jl Cendrawasih Ringinrejo, Kec. Ringinrejo, Kabupaten Kediri
		Pelayanan pendanaan	<i>Mudharabah, Murabahah,</i>
		Jumlah Karyawan	11
		Jumlah Anggota	2022: 414 2023: 437 2024: 468
		Produk	- Simpanan <i>Al-Wadi'ah</i> (SIWADA) - Simpanan <i>Mudharabah</i> Berjangka (SIMUKA) - Pembiayaan <i>Murabahah</i> - Pembiayaan <i>Mudharabah</i>
2	BTM Surya Melati abadi (Cabang Ngadiluwih)	Tahun berdiri	2002
		Alamat kantor pusat	Jl.Branggahan No.212 Kec.Ngadiluwih Kab.Kediri,
		Pelayanan pendanaan	<i>Mudharabah, Murabahah, dan Pembiayaan Qordhul Hasan</i>
		Jumlah Karyawan	13
		Jumlah Anggota	2022 : 374 2023 : 396 2024 : 411
			2025

		Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Simpanan <i>Mudhorobah</i> - Simpanan <i>Mudhorobah</i> Berjangka - Simpanan <i>Wadiah</i> - Pembiayaan <i>Murobahah</i> - Pembiayaan <i>Mudharobah</i> - Pembiayaan <i>Cord</i>
3	BTM Surya Melati abadi (Cabang Mojo)	Tahun berdiri	2010
		Alamat kantor pusat	Jl Raya.Pasar Jabang-Pethok Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri
		Pelayanan Pendanaan	<i>Mudharabah, Murabahah, Pembiayaan Qordhul Hasan</i>
		Jumlah Karyawan	7
		Jumlah Anggota	2022 : 406 2023 : 419 2024 : 433
		Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Tabungan/Simpanan Al-Wadiah (Siwada) - Simpanan Mudharabah Berjangka (Simuka) - Pembiayaan Mudharabah - Pembiayaan Murabahah - Pembiayaan qardh

Sumber: Pengamatan

Berdasarkan pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu, Mojo, dan Ngadiluwih mempunyai sejumlah kesamaan pada produk simpanannya, dan pembiayaannya. Karena BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu, Ngadiluwih, dan Mojo merupakan anak cabang dari kantor pusat BTM surya melati Gurah. Yang membedakan yakni tahun didirikannya, jumlah karyawan dan jumlah anggota. Bagi anggota BTM surya melati abadi cabang sambu yang tergabung sejumlah 468 anggota selama 3 tahun terakhir dengan karyawan sebanyak 13 orang. Sementara pada BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih yang didirikan sejak tahun 2002 memiliki jumlah anggota 411 dengan karyawan sebanyak 11 orang. Untuk BTM Surya Melati Abadi Cabang Mojo yang berdiri pada tahun 2010 memiliki anggota berjumlah 433 dan 7 karyawan. Sehingga penulis memilih menjalankan

riset di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu karena memiliki jumlah anggota dan karyawan lebih banyak daripada BTM cabang lainnya di wilayah Kediri Selatan serta memiliki produk *financing* melalui pembiayaan *Mudharabah* dan pembiayaan *Murabahah* seperti penjelasan di atas. Adapun perkembangan banyaknya nasabah tiap tahunnya pada pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu meliputi:

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Pembiayaan Periode 2022-2024

NO	Jenis Pembayaran	Nasabah			
		2022	2023	2024	2025
1	<i>Mudharabah</i>	304	309	342	388
2	<i>Murabahah</i>	110	128	126	122
Jumlah		414	437	468	510

Sumber: Laporan Keuangan BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu 2024

Melalui penjelasan perkembangan jumlah anggota nasabah di atas, bisa dicermati bahwa banyaknya nasabah pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu lumayan banyak, sehingga mengharuskan AO harus memahami rukun dan syarat akad yang digunakan. Kompetensi yang belum terpenuhi tersebut terlihat dari *Account Officer* yang bukan lulusan dari jurusan perbankan syariah atau ekonomi syariah dan menyebabkan pembiayaan bermasalah. Adapun pengelompokan kualitas pembiayaan pada perbankan syariah meliputi:

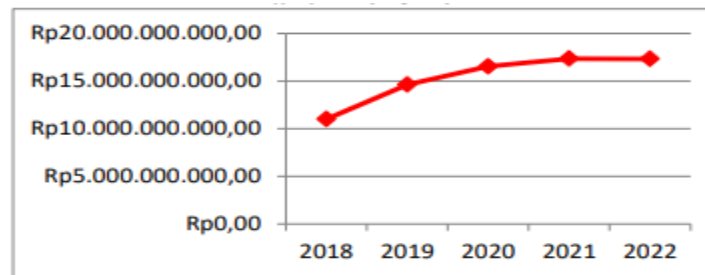
Tabel 1.3
Kategori kualitas pembiayaan pada perbankan syariah

Kualitas pembiayaan	Kategori	Masa keterlambatan
Kolektabilitas 1	Lancar	0 hari
Kolektabilitas 2	Perhatian khusus	1 – 10 hari
Kolektabilitas 3	Kurang lancar	31 – 60 hari
Kolektabilitas 4	Diragukan	61 – 90 hari

Kolektabilitas 5	Macet	91 hari – tak terbatas
------------------	-------	------------------------

Sumber: Data yang diolah BTM Surya Melati Abadi cabang Sambi

Gambar 1.1
Grafik Pembiayaan Bermasalah di BTM Surya Melati abadi cabang sambi Tahun 2018-2022



Berdasarkan Gambar 1. Terlihat bahwa BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambi di belum berhasil mengatasi permasalahan pembiayaan bermasalah, yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah pembiayaan bermasalah setiap tahunnya.

Menurut pimpinan cabang BTM Surya Melati abadi cabang Sambi menjelaskan bahwa penyaluran dana melalui pembiayaan sudah melebihi target yaitu sebesar Rp19.620.500.000. Meskipun pembiayaan sudah melebihi target namun masih ditemukan adanya pembiayaan bermasalah pada produk KUR di tahun 2021 sekitar 11 nasabah, *Non Performing Financing* (NPF) sebesar 1,1%. Perkara pembiayaan bermasalah ini sering dialami oleh perbankan syariah dan merupakan hal yang wajar tetapi bukan berarti tidak segera diatasi.⁸

Namun demikian, masih ditemukan tantangan di lapangan, seperti kurangnya pemahaman terhadap akad, ketidaktepatan dalam menentukan skema pembiayaan, dan lemahnya kontrol terhadap perkembangan usaha nasabah. Kurangnya kompetensi syariah ini dapat menyebabkan pembiayaan tidak sesuai dengan *maqashid syariah* dan berujung pada tingginya pembiayaan bermasalah.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis dan menggali lebih dalam peran kompetensi syariah Account Officer dalam meningkatkan kualitas pembiayaan, khususnya di BTM Surya Melati Abadi

⁸ Edi Kuncoro, Wawancara, 7 Februari 2025

Cabang Sambu. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara kompetensi syariah AO dengan kualitas pembiayaan, serta rekomendasi yang aplikatif dalam rangka meningkatkan efektivitas kinerja AO berbasis nilai-nilai syariah. Hasil dari penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi internal lembaga, tetapi juga dapat menjadi rujukan bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam membangun SDM yang profesional, kompeten, dan berintegritas Islami.

Mengacu pada masalah di atas, maka dijalankan riset perihal kompetensi syariah *Account Officer*. Oleh karenanya, pada riset berikut peneliti membuat riset berjudul **“PERAN KOMPETENSI SYARIAH ACCOUNT OFFICER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PEMBIAYAAN DI BTM SURYA MELATI ABADI CABANG SAMBU”**.

B. Fokus Penelitian

Mengacu pemaparan latar belakang, maka fokus penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana kompetensi syariah *Account Officer* di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu?
2. Bagaimana peran kompetensi syariah *Account Officer* dalam meningkatkan kualitas pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu?

C. Tujuan Penelitian

Bersumber rumusan permasalahan, maka tujuan riset berikut meliputi:

1. Guna menjelaskan kompetensi syariah *Account Officer* di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu?
2. Guna menjelaskan peran kompetensi syariah *Account Officer* dalam meningkatkan kualitas pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan, ilmu dan bahan rujukan tentang kompetensi syariah *account officer*.
2. Secara praktis
 - a) Bagi BTM Surya Melati Abadi cabang Sambu
Hasil riset berikut bisa dipakai sebagai pertimbangan dan pedoman terkait kompetensi syariah *Account Officer* dalam meningkatkan kualitas pembiayaan.
 - b) Bagi Peneliti selanjutnya
Menjadi sumber informasi dan bahan kajian untuk mahasiswa yang hendak menjalankan riset di masa depan, dan menjadi bahan penilaian untuk riset tentang peranan kompetensi syariah *account officer*.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah kajian perihal riset-riset sebelumnya yang berkaitan. Dalam bagian berikut penulis memberikan beragam hasil riset yang ingin dijalankan, lalu merangkumnya. Riset terdahulu dipakai untuk bahan perbandingan guna memperkuat riset terkini. Ada sejumlah karya ilmiah baik jurnal atau skripsi yang berkaitan dengan riset berikut yakni:

1. “*Peran Budaya Kerja Islami Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus BMT UGT Nusantara Cabang Mojo Kediri)*” oleh M. Hasan Al Basyari, Mahasiswa IAIN KEDIRI tahun 2023. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran budaya kerja Islami dalam meningkatkan kinerja pegawai di BMT UGT Nusantara cabang Mojo Kediri dilakukan dengan menggunakan sikap *Fathonah, Amanah, Istiqomah, Shiddiq* dan *Tabligh*. Jika diterapkan dengan benar, fitur ini akan menguntungkan karyawan dan bisnis.

Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kinerja karyawan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan, perbedaan adalah penelitian tersebut dilakukan di LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri, penelitian ini dilakukan di BTM Surya Melati Abadi Cabang Sambu. Selain itu, penelitian tersebut membahas mengenai peran budaya kerja Islami, tetapi penelitian ini membahas mengenai kompetensi syariah *account officer*

2. “*Upaya Peningkatan Kompetensi Account Officer (AO) Dalam Analisis Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga*” oleh Novi Puji Astuti (2018), mahasiswi IAIN Purwokerto. Penelitian tersebut memaparkan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu mempunyai usaha yang dijalankan guna mengoptimalkan mutu kompetensi *account officer*, sebagaimana aktivitas 4DX, *meeting* rutin di pagi hari, grup diskusi *account officer*, BSP atau *Basic Staff*, LGD (*Leader Group Discuss*), program yang menghadirkan 4 tonggak penting BSM berupa tonggak operasional, tonggak *collection*, tonggak bisnis, dan

tonggak resiko. Terakhir ialah BFRR (*Basic Financing Risk and Retail*), yang mengarahkan tugas dan aktivitas pembiayaan *Account Officer* pada pembiayaan.

Persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi *account officer*. Perbedaannya terletak pada acuan penelitian. Dalam skripsi ini terfokus pada usaha pengoptimalan kompetensi *Account Officer* pada analisis pembiayaan, sedangkan disini penulis lebih terfokus pada kompetensi syariah AO dalam meningkatkan kualitas pembiayaan.⁹

3. “*Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Bengkulu.*” oleh Haris Fadila (2020), mahasiswa IAIN Bengkulu

Hasil riset berikut memaparkan bahwasanya pemahaman SDM di BSM KCP Kota Bengkulu dalam meningkatkan prestasi kerja yang berlatar belakang pendidikan non syari’ah telah memenuhi standar yang ditentukan dari aspek misi, visi, dan produk. Walaupun dari latar belakang pendidikan non syari’ah namun mereka bisa mengetahui 4 faktor yang ada di SKKNI perbankan syari’ah, dimana faktor tersebut harus dipunyai oleh karyawan BSM yang ditunjang dengan pengembangan dan pelatihan yang dijalankan di BSM KCP Kota Bengkulu. Pemahaman berefek pada implementasi kinerja pegawai lewat interview yang memaparkan bahwasanya pegawai Bank Syariah Mandiri telah maksimal. Hal tersebut ditunjang dengan sarana prasarana dan pelatihan yang menunjang dari BSM. Sehingga, peningkatan kinerja pegawai di BSM KCP Kota Bengkulu terlihat terus meningkat secara signifikan tiap bulan guna mewujudkan prestasi kerja.¹⁰

Persamaan riset sebelumnya dengan riset terkini ialah keduanya mengkaji perihal kompetensi. Letak perbedaan dengan riset terkini ialah riset ini mengkaji implementasi kompetensi SDM dalam mengoptimalkan prestasi

⁹ Novi Puji Astuti, “Upaya Peningkatan Kompetensi *Account Officer* (AO) Dalam Analisis Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Purbalingga” (Purwokerto, IAIN Purwokerto, 2018).

¹⁰ Haris Fadila, “Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Bengkulu” (Skripsi, Bengkulu, IAIN Bengkulu, 2020).

kerja. Sementara riset yang hendak dijalankan mengkaji kompetensi syariah *Account Officer* dalam mengoptimalkan mutu pembiayaan.

4. “*Analisis Kompetensi Account Officer dan Marketing di KSPPS Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Singaparna.*” oleh Asep Ihsan Hilmi (2020), mahasiswa Universitas Siliwangi.

Hasil riset berikut memaparkan bagian pemasaran dan *Account Officer* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Syariah Singaparna belum mempunyai kemampuan yang mendukung untuk mendistribusikan pembiayaan kepada anggotanya yang diawali dari tahapan interview, pencairan pinjaman, serta pemantauan pembiayaan guna tujuan pemberian kredit agar bisa terlaksana dengan lancar dan guna mengantisipasi pihak koperasi agar terhindar dari permasalahan untuk koperasi ketika berjalannya pembiayaan. Hal tersebut diakibatkan lantaran kedisiplinan *Account Officer* yang kurang saat melengkapi berkas-berkas yang diperlukan, dan kurangnya pemahaman mengenai ketetapan koperasi syariah dan tidak sesuai standar operasional yang berlaku dengan implementasi tahap pemberian pembiayaan.¹¹

Persamaannya terletak pada sama membahas kompetensi. Perbedaan penelitian terdahulu objek penelitian dimana objek penelitian ini dilakukan di koperasi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas kompetensi syariah AO dalam meningkatkan kualitas pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Sambi

5. “*Analisis Penerapan Kompetensi Syariah Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung Bandar Lampung*” Oleh Dedi Dharma pada tahun 2019, mahasiswa UIN Raden Intan Lampung.

Hasil riset berikut memaparkan bahwasanya kompetensi kinerja staf BSM KC Teluk Betung Bandar Lampung cukup konsisten dengan standar operasi perusahaan, namun hambatannya ialah latar belakang pendidikan tiap-tiap pegawai tidak sesuai, ini menimbulkan kinerja yang lebih rendah sebanyak

¹¹ Asep Ihsan Hilmi, “Analisis Kompetensi Account Officer Dan Marketing Di KSPPS Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Singaparna” (Skripsi, Bandung, Universitas Siliwangi, 2020).

mungkin. Oleh karenanya, diperlukan pegawai dengan keterampilan dan pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan, untuk bekerja lebih mudah dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi pegawai.¹²

Persamaannya adalah sama berbicara kompetensi syariah. Sedangkan perbedaannya adalah pokok bahasan mengenai kompetensi syariah terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan. Sedangkan disini, penulis terfokus pada AO dalam meningkatkan kualitas pembiayaan.

6. “*Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening*” Jurnal dari Kartika Silvia Purba, Animah, dan L. Takdir Jumaidi (2018) Volume 2, Nomor 2, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Mataram,

Hasil penelitian ini menunjukkan kompetensi *Account Officer* syariah berpengaruh signifikan dan negatif terhadap risiko keuangan. Kompetensi petugas syariah juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pembiayaan. Hasil penelitian juga menunjukkan risiko pembiayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pembiayaan. Secara umum, kompetensi *Account Officer* syariah penting dalam meminimalisir risiko pembiayaan dan berpengaruh langsung terhadap kinerja pembiayaan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kinerja pembiayaan mikro syariah dengan *mudharabah* dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi *Account Officer* syariah.

Persamaannya terletak pada sama-sama membahas mengenai Kompetensi *Account Officer* secara syariah. Perbedaannya, penelitian ini terfokus pada performance pembiayaan *mudharabah* dengan risiko pembiayaan sebagai variabel *intervening*. Sedangkan disini penulis lebih terfokus pada kompetensi syariah seorang AO dalam meningkatkan kualitas pembiayaan.

¹² Dedi Dharma, “Analisis Penerapan Kompetensi Syariah Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Teluk Betung Bandar Lampung” (Skripsi, Bandar Lampung, UIN Raden Intan Lampung, 2019).

