

PERAN ACCOUNT OFFICER DAN PERKEMBANGAN PEMBIAYAAN PADA PERBANKAN SYARIAH

Ahmad Syakir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sumatera Utara
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20731 SUMUT
Email: asy4k1r@gmail.com

Abstract: *The Role of Account Officer and the Development of Financing in Islamic Banking.* The development of financing of the Islamic banking can not be separated from the role of the accounts officer who became most important marketing personnel on the financial product. By running the functions and role of an account officer at Islamic banking financing the improvement can be realized. It was proven that the increase in 2013 amounted to 80,85% of the total disbursements of Islamic banking or Rp 135, 58 trillion invested in financing activities. Growth is directed to financing the real sector in the form of financing (*mudarah* and *musharakah*), accounts receivable (*murabaha*, *istisna*, and *qardh*), and in the form of *ijarah* financing. The development financing in 2013 still dominated *murabahah* receivables amounting to Rp 80,95 trillion or 59.71% followed *musharakah* financing that amounted to Rp 25,21 trillion (18.59%) and *mudarah* financing amounting to Rp 11,44 trillion (8.44%), and *qardh* receivables amounting to Rp 11,19 trillion (8.25%). Factor of quality accounts officer was instrumental in supporting the development of Islamic banks, and on the one hand improve the ability of the real sector in employment.

Keywords: Islamic banking, financing, account officer, relationship marketing.

Abstrak: *Peranan Account Officer dan Perkembangan Pembiayaan pada Perbankan Syariah.* Perkembangan pembiayaan di bank syariah tidak bisa dipisahkan dari peranan *account officer* yang merupakan sosok marketing penting dalam produk pembiayaan. Dengan memberlakukan fungsi dan peranan seorang *account officer* di perbankan syariah, perkembangannya akan semakin terwujud. Terbukti perkembangan di tahun 2013 yang menjelaskan bahwa 80,85% dari distribusi total pengeluaran perbankan syariah atau Rp 135,58 triliun diinvestasikan dalam aktivitas pembiayaan. Pertumbuhan diarahkan untuk pembiayaan sektor riil dalam bentuk pembiayaan *mudarah* dan *musyarakah*, *murâbahah*, *istishnâ*, dan *qardh*, serta bentuk pembiayaan *ijarah*. Perkembangan pembiayaan di tahun 2013 masih dinominasi oleh *murâbahah* bagi hasil berjumlah Rp 80,95 triliun atau 59.71%, pembiayaan *musyarakah* yang mencapai Rp 25,21 triliun (18,59%), pembiayaan *mudarah* bagi hasil mencapai Rp 11,44 triliun (8.44%), dan bagi hasil *qardh* berjumlah Rp 11,19 triliun (8.25%). Faktor kualitas *accounts officer* merupakan kunci utama dalam mendukung perkembangan pembiayaan bank syariah dan meningkatkan kemampuan sektor nyata dalam pekerjaan.

Kata kunci: bank syariah, pembiayaan, *account officer*, hubungan perdagangan.

Pendahuluan

Perbankan syariah mempunyai fungsi sebagai lembaga perantara (*intermediary institution*) yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Selanjutnya yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹

Pada dasarnya kegiatan usaha bank syariah terdapat dalam 3 (tiga) jenis produk, yaitu: produk simpanan (*liability based product*) seperti giro, deposito dan tabungan, produk asset (*assets based product*) seperti seperti pembiayaan dan produk jasa-jasa (*service based product*), seperti pengiriman uang, *save deposit box*, bank garansi, *letter of credit*, dan sebagainya.²

Seiring dengan perkembangan perbankan

¹ Pasal 1 UU Perbankan Syariah Tahun 2008.

² A. Wangsawidjaja Z., *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 78

syariah di Indonesia yang begitu pesat, berkembang juga jasa pengelolaan kekayaan (*wealth management*) bagi nasabah-nasabah yang mempunyai simpanan dalam jumlah besar di bank syariah. Jasa pengelolaan kekayaan nasabah ini pada dasarnya merupakan pengembangan jasa bank dan bersifat eksklusif, dikenal juga dengan istilah jasa *private banking*, *personal banking*, nasabah prima, dan sebagainya.³

Dari semua kegiatan usaha tersebut, bank syariah mendapatkan *income* atau penghasilan berupa margin keuntungan, bagi hasil, *fee* (*ujrah*) dan pungutan lainnya, seperti biaya administrasi. Meskipun demikian, dari berbagai kegiatan usaha tersebut, pendapatan bank syariah sebagian besar masih berasal dari imbalan (bagi hasil/margin/*fee*). Imbalan tersebut diperoleh bank syariah dari kegiatan usaha berupa pembiayaan. Karenanya, pembiayaan masih merupakan kegiatan paling dominan pada bank syariah.

Pembiayaan pada Bank Syariah

Salah satu jenis kegiatan usaha bank syariah adalah pembiayaan. Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk murabahah, dan musyarakah;
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*;
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murâbahah*, *salam*, dan *istishnâ'*;
- d. Transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *qard*; dan
- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan/atau UUS dan pihak lain (nasabah penerima fasilitas) yang mewajibkan pihak lain yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan

imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.⁴

Berdasarkan PBI No. 13/13/PBI/2011 tentang Penilaian Kualitas Aktiva bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dibersamakan dengan itu berupa:

- a. transaksi bagi hasil dalam bentuk mudarabah dan musyarakah;
- b. transaksi sewa-menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bit tamlik*;
- c. transaski jual beli dalam bentuk piutang *murâbahah*, *salam* dan *istishnâ'*;
- d. transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *qard*; dan
- e. transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syariah dan/atau UUS dan pihak lain (nasabah penerima fasilitas) yang mewajibkan pihak lain yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.⁵

Dari pengertian pembiayaan di atas, dapatlah disimpulkan bahwa sesuai dengan fungsinya, dalam transaksi pembiayaan bank syariah bertindak sebagai penyedia dana. Dan setiap nasabah penerima fasilitas (debitur) yang telah mendapat pembiayaan dari bank syariah apa pun jenisnya, setelah jangka waktu tertentu, wajib untuk mengembalikan pembiayaan tersebut kepada bank syariah berikut imbalan atau bagi hasil.

Produk-produk Pembiayaan Bank Syariah dan Perkembangannya

Pembiayaan merupakan salah satu produk perbankan syariah yang penting dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

⁴ Pasal 1 angka 25 UU Perbankan Syariah Tahun 2008

⁵ Pasal 4 ayat (1) UU Perbankan Syariah dan angka III. SEBI No. 10/14/DPbS tanggal 17 Maret 2008 Perihal Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Pembiayaan Dana serta Pelaksanaan Jasa Bank Syariah

³ Muhammad, *Bank Syariah; Problem dan Prospek Perkembangannya di Indonesia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002) h. 60

Dalam menyalurkan dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam tiga kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu:⁶

1. Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual beli.
2. Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa.
3. Transaksi pembiayaan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa, dengan prinsip bagi hasil.

Pada kategori pertama dan kedua, tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang atau jasa yang dijual. Produk yang termasuk dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip jual beli seperti *murâbahah*, *salam*, dan *istishnâ`* serta produk yang menggunakan prinsip sewa yaitu ijarah. Sedangkan pada kategori ketiga, tingkat keuntungan bank ditentukan dari besarnya keuntungan usaha sesuai dengan prinsip bagi hasil. Pada produk bagi hasil, keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati di muka. Produk perbankan yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah musyarakah dan mudarabah.

Prinsip Jual Beli

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual-beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barang seperti:

a. Pembiayaan *Murâbahah*

Murâbahah bi tsaman ajil atau lebih dikenal sebagai *murâbahah*. *Murâbahah* berasal dari kata *ribhu* (keuntungan) adalah transaksi jual beli di

mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan. Kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Dalam perbankan, *murâbahah* lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*). Dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh.⁷

b. *Salam*

Salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh sebab itu, barang diserahkan secara tangguh sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.⁸

Dalam praktek perbankan, ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjualnya kepada rekanan nasabah atau kepada nasabah itu sendiri secara tunai atau secara cicilan. Harga jual yang ditetapkan bank adalah harga beli bank dari nasabah ditambah keuntungan. Dalam hal bank menjualnya secara tunai, biasanya disebut pembiayaan talangan (*bridging financing*). Sedangkan dalam hal bank menjualnya secara cicilan, kedua pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan dalam akad jual beli, dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. Umumnya transaksi ini diterapkan dalam pembiayaan barang yang belum ada seperti pembelian komoditi pertanian oleh bank untuk kemudian dijual kembali secara tunai atau secara cicilan.

⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah; dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2011), h. 43.

⁸ Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007), h. 10.

⁶ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 27.

Adapun ketentuan umum yang harus diperhatikan dalam praktek jual beli *salam*:

- Pembelian hasil produksi harus diketahui spesifikasinya secara jelas seperti jenis, macam, ukuran, mutu, dan jumlahnya. Misalnya jual beli 100 kg mangga harum manis kualitas "A" dengan harga Rp.5000,/kg, akan diserahkan pada panen dua bulan mendatang.
- Apabila hasil produksi yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan akad, maka nasabah (produsen) harus bertanggung jawab dengan cara antara lain mengembalikan dana yang telah diterimanya atau mengganti barang yang sesuai dengan pesanan.
- Mengingat bank tidak menjadikan barang yang dibeli atau dipesannya sebagai persediaan (*inventory*), maka dimungkinkan bagi bank untuk melakukan akad *salam* kepada pihak ketiga (pembeli kedua) seperti bulog, pedagang pasar induk atau rekanan. Mekanisme seperti ini disebut dengan paralel *salam*.

c. *Istishnâ`*

Produk *istishnâ`* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishnâ`* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skim *istishnâ`* dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi. Adapun ketentuan umum yang harus diperhatikan meliputi spesifikasi barang pesanan harus jelas seperti jenis, macam ukuran, mutu dan jumlah. Harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *istishnâ`* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Jika terjadi perubahan dari kriteria pesanan dan terjadi perubahan harga setelah akad ditandatangani, maka seluruh biaya tambahan tetap ditanggung nasabah.⁹

Prinsip Sewa (Ijarah)

Transaksi ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama

saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada ijarah objek transaksinya adalah jasa. Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal *ijarah muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan prinsip bagi hasil adalah:

a. *Musyarakah*

Bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah musyarakah (*syirkah* atau *syarikah* atau serikat atau kongsi). Transaksi musyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerjasama untuk meningkatkan nilai asset yang mereka miliki secara bersama-sama. Termasuk dalam golongan musyarakah adalah semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud.¹⁰

Secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerjasama dapat berupa dana, barang perdagangan (*trading asset*), kewiraswastaan (*entrepreneurship*), kepandaian (*skill*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*), atau *intangible asset* (seperti hak paten atau *goodwill*), kepercayaan/reputasi (*credit worthiness*) dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang. Dengan merangkum seluruh kombinasi dari bentuk kontribusi masing-masing pihak dengan atau tanpa batasan waktu menjadikan produk ini sangat fleksibel.

b. *Mudarabah*

Secara spesifik terdapat bentuk musyarakah yang populer dalam produk perbankan syariah yaitu *mudarabah*. *Mudarabah* adalah bentuk

⁹ Kasmir, *Bank Islam dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), h. 87.

¹⁰ Muhammad Nejatullah Siddiqi, *Bank Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 25.

kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal (*shâhib al-mâl*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudhârib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari *shâhib al-mâl* dan keahlian dari *mudhârib*.

Transaksi jenis ini tidak mensyaratkan adanya wakil *shâhib al-mâl* dalam manajemen proyek. Sebagai orang kepercayaan, *mudhârib* harus bertindak hati-hati dan bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang terjadi akibat kelalaian. Sedangkan sebagai wakil *shâhib al-mâl* dia diharapkan untuk mengelola modal dengan cara tertentu untuk menciptakan laba optimal. Perbedaan yang esensial dari musyarakah dan mudarabah terletak pada besarnya kontribusi atas manajemen dan keuangan atau salah satu di antara itu. Dalam mudarabah, modal hanya berasal dari satu pihak, sedangkan dalam musyarakah, modal berasal dari dua pihak atau lebih. Musyarakah dan mudarabah dalam literatur fikih berbentuk perjanjian kepercayaan (*‘uqûd al-amânah*) yang menuntut tingkat kejujuran yang tinggi dan menjunjung keadilan. Karenanya masing-masing pihak harus menjaga kejujuran untuk kepentingan bersama dan setiap usaha dari masing-masing pihak untuk melakukan kecurangan dan ketidakadilan pembagian pendapatan betul-betul akan merusak ajaran Islam.¹¹

Terkait dengan mudarabah ini, ketentuan umum yang harus diperhatikan:¹²

- Jumlah modal yang diserahkan kepada nasabah selaku pengelola modal; harus diserahkan tunai, dapat berupa uang atau barang yang dinyatakan nilainya dalam satuan uang. Apabila modal diserahkan secara bertahap, harus jelas tahapannya dan disepakati bersama.
- Hasil dan pengelolaan modal pembiayaan mudarabah dapat diperhitungkan dengan dua cara:
 - (Perhitungan dari pendapatan proyek (*revenue sharing*))
 - (Perhitungan dari keuntungan proyek (*profit sharing*))
- Hasil usaha dibagi sesuai dengan persetujuan dalam akad, pada setiap bulan atau waktu yang disepakati. Bank selaku pemilik modal menanggung seluruh kerugian kecuali akibat kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah, seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan dana.
- Bank berhak melakukan pengawasan terhadap pekerjaan namun tidak berhak mencampuri urusan pekerjaan/usaha nasabah. Jika nasabah cidera janji dengan sengaja misalnya tidak mau membayar kewajiban atau menunda pembayaran kewajiban, dapat dikenakan sanksi administrasi.

Mudhârabah Muqayyadah

Karakteristik *mudhârabah muqayyadah* pada dasarnya sama dengan persyaratan di atas. Perbedaannya adalah terletak pada adanya pembatasan penggunaan modal sesuai dengan permintaan pemilik modal.

Selain itu, untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, namun ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekedar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul.

a. Hiwalah (*Alih Utang-Piutang*)

Hiwalah adalah transaksi mengalihkan utang piutang. Dalam praktek perbankan syariah, fasilitas *hiwalah* lazimnya untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan piutang. Untuk mengantisipasi resiko kerugian yang akan timbul, bank perlu melakukan penelitian atas kemampuan

¹¹ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam Di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), h. 59.

¹² Wirnyaningih dkk., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Pradita, 2002), h. 22.

pihak yang berutang dan kebenaran transaksi antara yang memindahkan piutang dengan yang berutang. Katakanlah seorang *supplier* bahan bangunan menjual barangnya kepada pemilik proyek yang akan dibayar dua bulan kemudian. Karena kebutuhan *supplier* akan likuiditas, maka ia meminta bank untuk mengambil alih piutangnya. Bank akan menerima pembayaran dari pemilik proyek.

b. Rahn (Gadai)

Tujuan akad *rahn* adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria:¹³

- Milik nasabah sendiri.
- Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar.
- Dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh bank. Atas izin bank, nasabah dapat menggunakan barang tertentu yang digadaikan dengan tidak mengurangi nilai dan merusak barang yang digadaikan. Apabila barang yang digadaikan rusak atau cacat, maka nasabah harus bertanggungjawab.

Apabila nasabah wanprestasi, bank dapat melakukan penjualan barang yang digadaikan atas perintah hakim. Nasabah mempunyai hak untuk menjual barang tersebut dengan seizin bank. Apabila hasil penjualan melebihi kewajibannya, maka kelebihan tersebut menjadi milik nasabah. Dalam hasil penjualan tersebut lebih kecil dari kewajibannya, nasabah menutupi kekurangannya.

c. Qardh

Qardh adalah pinjaman uang. Aplikasi *qardh* dalam perbankan biasanya dalam empat hal, yaitu:¹⁴

- Sebagai pinjaman talangan haji, dimana nasabah calon haji diberikan pinjaman talangan untuk memenuhi syarat penyetoran

biaya perjalanan haji. Nasabah akan melunasinya sebelum keberangkatannya untuk berhaji.

- Sebagai pinjaman tunai (*cash advanced*) dari produk kartu pembiayaan syariah, dimana nasabah diberi keleluasaan untuk menarik uang tunai milik bank melalui ATM. Nasabah akan mengembalikannya sesuai waktu yang ditentukan.
- Sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, dimana menurut perhitungan bank akan memberatkan si pengusaha bila diberikan pembiayaan dengan skema jual beli, ijarah, atau bagi hasil.
- Sebagai pinjaman kepada pengurus bank, dimana bank menyediakan fasilitas ini untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pengurus bank. Pengurus bank akan mengembalikannya secara cicilan melalui pemotongan gajinya.

d. Wakalah (Perwakilan)

Wakalah dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukuan L/C, inkaso dan transfer uang. Bank dan nasabah yang dicantumkan dalam akad pemberian kuasa harus cakap hukum. Khusus untuk pembukaan L/C, apabila dana nasabah ternyata tidak cukup, maka penyelesaian L/C (*settlement L/C*) dapat dilakukan dengan pembiayaan *murâbahah*, *salam*, ijarah, mudarabah, atau musyarakah. Kelalaian dalam menjalankan kuasa menjadi tanggung jawab bank, kecuali kegagalan karena *force majeure* menjadi tanggung jawab nasabah.¹⁵

Apabila bank yang ditunjuk lebih dari satu, maka masing-masing bank tidak boleh bertindak sendiri-sendiri tanpa musyawarah dengan bank yang lain, kecuali dengan seizin nasabah. Tugas, wewenang dan tanggung jawab bank harus jelas sesuai kehendak nasabah bank. Setiap tugas yang dilakukan harus mengatasmakan nasabah dan harus dilaksanakan oleh bank. Atas pelaksanaan tugasnya tersebut, bank mendapat

¹³ Adiwarmarman A. Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 64.

¹⁴ Muslimin H. Kara, *Bank Syariah di Indonesia: Analisis Kebijakan Pemerintah Indonesia Terhadap Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2007), h. 87.

¹⁵ Darulma'di Usman, *Aspek Aspek Hukum*, h. 82.

pengganti biaya berdasarkan kesepakatan bersama. Pemberian kuasa berakhir setelah tugas dilaksanakan dan disetujui bersama antara nasabah dengan bank.

e. Kafalah (*Garansi Bank*)

Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran. Bank dapat mempersyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai *rahn*. Bank dapat pula menerima dana tersebut dengan prinsip *wad'iah*. Bank mendapatkan pengganti biaya atas jasa yang diberikan.

Dengan semakin berkembangnya serta inovatifnya produk-produk pembiayaan pada perbankan syariah, maka fungsi perbankan syariah sebagai lembaga keuangan akan berjalan dengan baik dan perannya terhadap sektor perekonomian masyarakat berdampak luas. Perkembangan pembiayaan pada tahun 2013 tetap didominasi piutang *murâbahah* sebesar Rp. 80,95 triliun atau 59,71% diikuti pembiayaan musyarakah yang sebesar Rp. 25,21 triliun (18,59%) dan pembiayaan mudarabah sebesar Rp. 11,44 triliun (8,44%), serta piutang *qardh* sebesar Rp. 11,19 triliun (8,25%).¹⁶

Seperti halnya pencapaian pada tahun 2012, perbankan syariah tetap berkomitmen untuk menggerakkan sektor riil dan mengoptimalkan pencapaian tersebut. Pembiayaan sebagai upaya lembaga keuangan dalam menggerakkan sector riil telah mendapat perhatian tinggi dari perbankan syariah. Sebesar 80,85% dari total penyaluran dana perbankan syariah atau Rp. 135,58 triliun diinvestasikan ke dalam aktivitas pembiayaan. Pertumbuhan pembiayaan ini tertuju kepada sector riil baik berupa pembiayaan (mudarabah dan musyarakah), piutang (*murâbahah*, *istishnâ*, dan *qardh*), dan dalam bentuk pembiayaan ijarah.¹⁷

Peningkatan pembiayaan ini terjadi dengan tetap menjaga prinsip kehati-hatian, sehingga

Non Performing Financing (NPF) dapat dijaga dalam situasi stabil. Secara rerata NPF *gross* menurun dari 3,11% pada tahun 2012 menjadi 2,58% tahun 2013. Meningkatnya pembiayaan dan perbaikan kualitas pembiayaan turut mendorong perolehan laba dan efisiensi biaya, sehingga dapat menjaga rentabilitas bahkan meningkat, yang selanjutnya akan meningkatkan juga akumulasi laba yang dapat memperkuat permodalan.¹⁸

Peranan *Account officer* terhadap Perkembangan Pembiayaan di Perbankan Syariah

Pesatnya perkembangan perbankan syariah di tanah air, khususnya dari sektor pembiayaan disebabkan semakin gencarnya informasi dan edukasi yang diterima oleh masyarakat. Salah satu faktor terakomodirnya keperluan akan informasi dan edukasi mengenai produk-produk pembiayaan bank syariah tersebut adalah dengan adanya upaya perbankan syariah untuk memiliki sumber daya insani yang memiliki skill dan kompetensi pada sektor pembiayaan ini. Di sinilah peran seorang *account officer* banyak dilibatkan.

Account officer (AO) adalah petugas yang melakukan pemasaran pembiayaan, kemudian melakukan analisis pembiayaan. Seorang *account officer* mengawalinya dengan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai di wilayahnya, dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan pembiayaannya. Kemudian *account officer* akan melakukan kunjungan ke usaha nasabah, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang diperlukan oleh nasabah tersebut sehingga dapat membuat suatu keputusan, apakah permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon debitur atau debitur pantas untuk dibiayai.¹⁹

Banyak sekali dijumpai, nasabah sebetulnya hanya tahu bahwa dia perlu pinjaman, tapi belum jelas berapa dan untuk apa. Di sini

¹⁶ <http://bi.go.id>

¹⁷ Bank Indonesia, *Outlook Perbankan Syariah*, (Jakarta: Direktorat Perbankan Syariah, 2012), h. 15

¹⁸ Bank Indonesia, *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Tahun 2013*, (Jakarta: Direktorat Perbankan Syariah, 2013), h. 21.

¹⁹ Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 21

diperlukan keahlian seorang *account officer* untuk melakukan *probing*, agar kebutuhan pinjaman memang sesuai dengan keperluan nasabah (ada unsur tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat sasaran). *Account officer* juga sekaligus menjadi konsultan, karena bagi nasabah kecil, tak jarang mereka bisa bercerita, menunjukkan bon-bon, bukti penjualan atau pesanan, tetapi tak bisa membuat laporan keuangan. Di sini *account officer* memandu nasabah agar dapat membuat neraca perkiraan usaha nasabah, serta *cash flow* kemampuan membayarnya. *Account officer* juga harus sensitif, apakah nasabah mengatakan yang sebenarnya (di sinilah perlunya melakukan *probing*, cek dan re-cek), kemudian melakukan analisa. Selanjutnya *account officer* akan mengusulkan dalam bentuk memorandum analisis pembiayaan kepada atasannya, dan atasan akan meneruskan ke dalam komite pembiayaan (*loan comittee*) untuk mendapat putusan, apa berupa persetujuan maupun penolakan.²⁰

Hubungan *account officer* dan nasabah dapat diibaratkan sebagai hubungan yang mirip dengan suami isteri. Jika *account officer* memilih usaha yang tepat, maka usaha berjalan lancar, dan usaha akan meningkat/membesar, serta bank syariah tempat *account officer* bekerja akan memperoleh laba. Namun jika usaha nasabah mengalami penurunan, sama seperti seorang istri yang jatuh sakit, akan mempengaruhi kelangsungan hidup suami, karena suami akan sibuk mengupayakan penyembuhan. Demikian juga seorang *account officer*, jika usaha nasabah turun, maka *account officer* yang baik akan segera mengevaluasi apa yang menjadi penyebabnya, apakah persaingan yang ketat sehingga kalah bersaing di pemasaran atau ada hal lainnya. *Account officer* akan menjadi seperti seorang dokter, mendiagnosis penyebab sakitnya usaha nasabah dan berusaha menyembuhkan. Di sini diperlukan kerjasama dari kedua belah pihak.²¹

Apabila portfolio nasabah yang dibina oleh *account officer* semua dalam kondisi lancar, maka perusahaan akan memetik laba dari interest

margin. Namun sebaliknya kegagalan pembinaan *account officer* terhadap nasabahnya juga dapat menyebabkan pendapatan Bank syariah menurun.²²

Apa hubungannya dari sektor riil? Penulis mencoba membuat ilustrasi, seorang *account officer* di kantor cabang Bank Syariah Medan membiayai usaha peternakan ikan lele, pembiayaan yang diberikan Rp. 5 juta rupiah pada akhir tahun 2000. Pengusaha (sebut Asy) tersebut tidak memahami laporan keuangan, sehingga *account officer* mengajarkan dan membuatkan laporan keuangan berdasarkan wawancara dan bukti-bukti pembukuan yang sangat sederhana. Usaha nasabah berkembang, dari peternakan ikan lele kecil-kecilan di daerah Medan Tembung, dia membangun warung yang menjual kebutuhan sehari-hari. Warung ini berkembang, menjadi sebuah toko dan kemudian berkembang menjadi mini market. Karena merasakan sulitnya mendapat sayuran segar untuk mengisi mini marketnya, maka Asy melakukan kerjasama dengan petani sayuran di Berastagi yang nantinya berkembang menjadi usaha khusus pengumpul sayuran. Saat ini, setelah berjalan di atas 13 tahun, usaha Asy telah meningkat pesat, jumlah pinjaman > Rp.5 miliar dan pekerjanya lebih dari 50 orang. Asy saat ini berperan sebagai komisaris, karena telah menunjuk Direktur yang memimpin perusahaan, yang awalnya juga mulai bekerja di perusahaan Asy sejak dari bawah.

Ini adalah contoh hubungan antara *account officer* dan pengusaha yang akhirnya sukses. Apabila *account officer* di seluruh Indonesia bisa berperan seperti ini, mulai mengajarkan bagaimana agar Asy memahami laporan keuangan (agar dia bisa mengontrol jalannya perusahaan), serta bagaimana tata cara melakukan ekspor (usaha Asy saat ini juga merambah ekspor asinan terong ke Jepang, serta makanan lain), maka kita akan memperoleh wirausaha handal yang juga akan menyerap banyak tenaga kerja.

Jadi meningkatkan kemampuan *account officer* agar berkualitas merupakan kebutuhan bank syariah agar dapat menyalurkan pembiayaan

²⁰ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Bandung: Alfabet, 2010), h.103

²¹ Muhammad, *Bank Syariah*, h. 60

²² Noel Chabappel Tabir, *Panduan Langkah*, h. 51

sesuai sasaran. Terbukti dari sisi debitur (nasabah) pinjaman tadi yang dapat meningkatkan usahanya sekaligus meningkatkan penyerapan tenaga kerja. Pembinaan terhadap nasabah, dapat dimulai dari nasabah kecil yang secara pasti akan meningkatkan kemampuan usahanya, dan juga meningkatkan jumlah pinjamannya. Pada saat nasabah menjadi besar, maka akan terjalin hubungan timbal balik yang positif antara bank dan nasabah, serta diperoleh nasabah-nasabah yang loyal bagi bank syariah tersebut.

Tak dapat dipungkiri, banyak pelajaran berharga yang diperoleh saat terjadi krisis ekonomi. Bank syariah yang cepat *recovery*-nya adalah bank syariah yang mempunyai nasabah potensial dan loyal. Kalaupun usaha nasabah mengalami kemunduran, maka nasabah tadi akan berusaha sekuat tenaga, dibantu oleh *account officer* bank syariah untuk segera memperbaiki usahanya. Keberhasilan restrukturisasi/penyehatan usaha nasabah, faktor terpenting adalah kemauan atau itikad baik dari nasabah untuk menyelamatkan usahanya. Tanpa kemauan dan itikad baik nasabah, usaha apa pun yang dilakukan bank akan sulit berhasil. Oleh sebab itu, faktor adanya *account officer* yang berkualitas sangat berperan dalam menunjang perkembangan bank syariah, dan di satu sisi dapat meningkatkan kemampuan sektor riil dalam penyerapan tenaga kerja.

Di sini penulis perlu menambahkan lagi poin-poin penting bagi seorang *account officer* khususnya AO syariah yang memang perlu nilai tambah pada personal dan kemampuannya di bidang pembiayaan-pembiayaan syariah yang ada pada perbankan syariah. Kedekatan seorang *account officer* syariah untuk mencapai loyalitas tinggi *customer* tersebut dikenal dengan sebutan *relationship marketing*. Dalam hal ini, yang harus diperhatikan adalah:

1. *Account officer* syariah selalu mengambil inisiatif untuk bersilatullah terhadap calon maupun nasabahnya.
2. *Account officer* syariah fokus pada *customer retention* (hubungan jangka panjang).
3. *Account officer* syariah berorientasi pada

kehalalan dan keberkahan produk serta pelayanan perbankan syariah.

4. *Account officer* syariah berkomitmen tinggi pada *customer*.

Penutup

Dengan terjalinnya suatu *relationship* yang baik dengan *customer*, kemungkinan besar mereka akan membantu pemasaran jasa layanan perbankan syariah kepada relasi bisnisnya pula. Dengan *relationship marketing* yang baik dengan *customer* juga dapat menghemat biaya promosi dan pemasaran suatu bank syariah yang juga akan berefek pada perkembangan produk-produk pembiayaan perbankan syariah.

Seperti telah penulis paparkan di atas, bahwa dengan menerapkan *relationship marketing* yang baik akan meningkatkan profitabilitas perbankan syariah. Selain hal tersebut, keuntungan lain yang akan diperoleh oleh perbankan syariah adalah memiliki format dan data yang sama untuk semua bagian yang membutuhkan data *relationship information*, sehingga mudah untuk *di-up-date*; memiliki akses ke data yang sangat lengkap; meningkatkan *workflow* dan *teamwork*; meningkatkan *implementation of policy*; *good respons* pada kebutuhan *customer* dengan cepat; mempercepat proses kredit dengan waktu yang lebih efisien; meningkatkan efisiensi biaya operasi dan jumlah; menghilangkan keadministrasian dari fungsi AO; menciptakan spesialisasi; meningkatkan konsistensi dan efisiensi; dan memperbaiki kualitas manajemen resiko pembiayaan.

Demikianlah sudah menjadi kewajiban bagi setiap perbankan syariah yang ada di tanah air ini untuk menyiapkan sumber daya insaninya di bidang pembiayaan, sehingga hubungan antara perbankan syariah tidak sebatas sebagai lembaga keuangan dengan *customernya* saja, namun lebih dari itu melalui peran *account officer* dengan kepribadian yang mumpuni dan *product knowledge* yang sesuai akan ke-syariahnya, tentu akan berperan penting pada pemenuhan masyarakat akan produk pembiayaan syariah sehingga akan terwujud kemakmuran perekonomian umat.

Pustaka Acuan

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah; dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2011.

Arifin, Zainul, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Bandung: Alfabet, 2010.

Arifin, Zainul, *Memahami Bank Syariah*, Bandung: Alfabet, 2000.

Bank Indonesia, *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Tahun 2013*, Direktorat Perbankan Syariah.

Bank Indonesia, *Outlook Perbankan Syariah*, Direktorat Perbankan Syariah, 2013.

Bank Indonesia, PBI No: 9/19/PBI/2007 Tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

<http://www.asbisindo.org>

<http://www.bi.go.id>

<http://www.mui.or.id>

<http://www.pkesinteraktif.com>

<http://www.zonaekis.com>

Kara, Muslimin H., *Bank Syariah di Indonesia: Analisis Kebijakan Pemerintah Indonesia Terhadap Perbankan Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2005.

Karim, Adiwarmarman A., *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani, 2001.

Karim, Helmi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Kasmir, *Bank Islam dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000.

Muhammad, *Bank Syariah; Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2005.

Siddiqi, Muhammad Nejatullah, *Bank Islam*, Bandung: Penerbit Pustaka, 2012.

Tohir, Noel Chabannel, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Islam Di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002.

Wangawidjaja, Z.A., *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Wiryaningsih dkk., *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta: Prenada, 2005.

