

PERAN DAN STRATEGI *ACCOUNT OFFICER* DALAM MEMINIMALISIR RISIKO PEMBIAYAAN BERMASALAH PADA PT BPRS AMANAH UMMAH CABANG BOGOR

Hariyana Saputra¹, Jaih Mubarok², Sofian Muhlisin³
saputrahariyana8@gmail.com¹, jaihmubarok@yahoo.com²,
sofian@uika-bogor.ac.id³
Ibn Khaldun Bogor

ABSTRAK

Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan menganalisis peran *Account Officer* (AO) dalam pengelolaan pembiayaan, mitigasi risiko, serta pengawasan dan penanganan pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, yang dilatarbelakangi oleh kecenderungan kenaikan rasio *Non-Performing Financing* (NPF) meskipun masih dalam kategori sehat. Data diperoleh melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam bersama AO serta staf *remedial*, yang diuji keabsahannya via triangulasi sumber dan metode, lalu dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran AO sangat komprehensif mulai dari analisis kelayakan berbasis prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*) hingga pengawasan pasca-pencairan dengan strategi preventif yang mengandalkan verifikasi mendalam, survei lapangan, serta pemantauan rutin lewat kunjungan langsung dan media digital. Jika timbul indikasi pembiayaan bermasalah, penanganan dini dilakukan melalui pendekatan persuasif dan opsi restrukturisasi, sehingga disimpulkan bahwa efektivitas AO dalam menekan risiko pembiayaan tidak hanya ditentukan oleh kehati-hatian analisis awal, tetapi juga oleh konsistensi monitoring dan kualitas komunikasi dengan nasabah.

Kata Kunci: *Account Officer*, Strategi, Risiko Pembiayaan Bermasalah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, *Non Performing Financing* (NPF).

ABSTRACT

This descriptive qualitative study aims to analyze the role of Account Officers (AO) in financing management, risk mitigation strategies, and the monitoring and handling of non-performing financing at PT BPRS Amanah Ummah Bogor Branch. The study was prompted by a trend of increasing Non-Performing Financing (NPF) ratios over time, despite remaining within a healthy threshold. Data were collected through observations, documentary studies, and in-depth interviews with Account Officers and remedial staff. The validity of the data was tested using source and method triangulation, while data analysis followed the Miles and Huberman model (data reduction, data display, and conclusion drawing). The results indicate that the Account Officer's role is comprehensive—encompassing candidate identification, creditworthiness analysis based on the 5C principles (Character, Capacity, Capital, Collateral, and Condition of Economy), financing proposal submission, and post-disbursement monitoring. Preventive strategies are optimized through in-depth data verification, field surveys, and persuasive communication. Regular monitoring is conducted via direct visits, digital communication, and tracking customer business progress, with persuasive approaches and restructuring options applied as early intervention measures when indications of non-performing financing arise. Ultimately, the study concludes that an Account Officer's effectiveness in minimizing non-performing financing relies not only on rigorous initial analysis but also on consistent monitoring and the quality of communication maintained with customers.

Keywords: *Account Officer*, Strategy, Non-Performing Financing Risk, Sharia Rural Bank (BPRS), Non Performing Financing (NPF).

1. PENDAHULUAN

Indonesia dikenal sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Besarnya jumlah penduduk muslim tersebut menjadi peluang strategis bagi berkembangnya sistem lembaga keuangan berbasis syariah. Lembaga keuangan syariah merupakan entitas usaha yang menjalankan aktivitasnya di bidang jasa keuangan dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Dalam perkembangannya di Indonesia, lembaga keuangan syariah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu lembaga keuangan syariah berbentuk bank dan lembaga keuangan syariah nonbank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank meliputi Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Sementara itu, lembaga keuangan syariah nonbank mencakup Asuransi Syariah, Pasar Modal Syariah, Pegadaian Syariah, Dana Pensiun Syariah, badan usaha syariah seperti syirkah, serta lembaga pengelola dana sosial keagamaan seperti zakat, wakaf, dan Baitul Maal wat Tamwil (Trisiawati, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 angka 12, bank merupakan badan usaha yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk pembiayaan lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Ketentuan tersebut menjadi dasar operasional bagi seluruh lembaga perbankan di Indonesia, termasuk bank syariah. Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip hukum Islam yang mengatur tata cara bermuamalah secara adil dan bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Salah satu bentuk bank syariah adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), yang secara khusus melayani masyarakat dengan skala usaha mikro dan kecil melalui kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah (Otoritas Jasa Keuangan., 2019).

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang cukup positif seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Salah satu lembaga keuangan syariah yang memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian masyarakat, khususnya sektor usaha mikro dan kecil, adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). BPRS hadir sebagai lembaga intermediasi yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada prinsip keadilan, kehati-hatian, dan kemaslahatan umat. (Nur Alfiyah Desiyanti & Sri Wigati, 2024).

Di berbagai negara, sektor perbankan syariah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari bertambahnya jumlah lembaga keuangan syariah, peningkatan nilai aset industri, serta perluasan jaringan pelayanan perbankan syariah di berbagai wilayah. Negara-negara dengan jumlah penduduk muslim yang besar menjadi pasar utama bagi pertumbuhan industri ini karena tingginya permintaan terhadap produk keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Selain faktor demografis, peningkatan tingkat literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat juga turut mendorong peralihan penggunaan layanan keuangan menuju sistem perbankan berbasis syariah. Dukungan pemerintah dalam bentuk regulasi, kebijakan fiskal, serta penguatan kelembagaan keuangan syariah turut berkontribusi dalam mempercepat pertumbuhan industri tersebut. Perbankan syariah dinilai memiliki potensi besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi karena mekanisme

pembiayaannya diarahkan pada sektor riil serta menerapkan prinsip bagi hasil yang mendorong distribusi keuntungan secara lebih adil (Syarifah & Rosman, 2024).

Salah satu fungsi utama lembaga perbankan syariah adalah menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sebagai wujud pelaksanaan fungsi intermediasi keuangan. Dalam praktik perbankan syariah, kegiatan pembiayaan merupakan aktivitas utama yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan serta keberlangsungan operasional lembaga keuangan tersebut. Melalui pembiayaan yang disalurkan, bank syariah dapat mendukung berbagai aktivitas ekonomi produktif yang dijalankan oleh masyarakat, baik pada sektor perdagangan, industri, maupun jasa. Pembiayaan juga berperan sebagai sarana bagi masyarakat untuk memperoleh modal usaha sehingga memungkinkan mereka mengembangkan kegiatan bisnis dan meningkatkan kapasitas produksi. Dengan adanya dukungan pembiayaan dari lembaga perbankan syariah, pelaku usaha memiliki peluang yang lebih besar untuk memperluas skala usahanya sekaligus menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat. Oleh karena itu, pembiayaan menjadi instrumen penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan aktivitas usaha masyarakat secara berkelanjutan (Syarifah & Rosman, 2024).

Meskipun demikian, pelaksanaan kegiatan pembiayaan tidak terlepas dari berbagai risiko yang berpotensi memengaruhi kinerja perbankan. Salah satu risiko yang paling menonjol dalam operasional perbankan syariah adalah risiko pembiayaan bermasalah yang dikenal dengan istilah Non Performing Financing (NPF). Risiko ini muncul ketika nasabah mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran sesuai dengan kesepakatan pembiayaan yang telah ditetapkan bersama pihak bank. Kondisi tersebut dapat dipicu oleh berbagai faktor, seperti penurunan kinerja usaha nasabah, lemahnya pengelolaan usaha, maupun kurang optimalnya proses analisis pembiayaan yang dilakukan oleh pihak bank sebelum penyaluran dana. Apabila tidak dikelola secara efektif, peningkatan pembiayaan bermasalah dapat mengganggu likuiditas lembaga keuangan serta menurunkan tingkat profitabilitas bank. Oleh sebab itu, tingginya tingkat pembiayaan bermasalah berpotensi mengganggu stabilitas operasional bank dan berdampak pada menurunnya tingkat kesehatan lembaga perbankan secara keseluruhan (Muhammad et al., 2020).

Dalam proses tersebut, analisis pembiayaan menjadi tahapan yang sangat krusial karena digunakan sebagai dasar bagi bank syariah dalam menentukan apakah suatu permohonan pembiayaan layak untuk disetujui atau ditolak. Analisis ini juga berfungsi sebagai alat pertimbangan bagi bank untuk menilai kemampuan dan kelayakan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembiayaannya. Pada tahap realisasi pembiayaan, bank syariah membutuhkan peran seorang *Account Officer* yang bertugas melakukan penilaian terhadap calon nasabah serta mengelola proses pengajuan pembiayaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, *Account Officer* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran dan kualitas pembiayaan di perbankan syariah.

Account Officer merupakan salah satu pegawai pada lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank, yang berperan dalam pengelolaan dan pembinaan pembiayaan. Tugas utamanya adalah menangani proses permohonan pembiayaan sejak tahap pengajuan oleh calon nasabah hingga permohonan tersebut disetujui dan nasabah resmi memperoleh fasilitas pembiayaan. Dalam menjalankan tugasnya, *Account Officer* memiliki peran yang bersifat ganda. Di satu sisi, ia bertindak sebagai perwakilan bank yang wajib bekerja sesuai dengan kebijakan, aturan, dan tujuan

lembaga guna menjaga kinerja dan keberlanjutan bank. Di sisi lain, *Account Officer* juga dituntut untuk memberikan pelayanan dan solusi terbaik bagi nasabah agar tercipta hubungan yang saling menguntungkan. Oleh karena itu, *Account Officer* harus mampu menyeimbangkan kepentingan bank dan kebutuhan nasabah secara optimal.

Sistem kerja *Account Officer* memegang peranan yang sangat penting karena posisinya sebagai penghubung antara lembaga keuangan dan nasabah. Tanggung jawab *Account Officer* mencakup berbagai tahapan, mulai dari mencari dan menjaring calon nasabah, melakukan penilaian serta evaluasi kelayakan, hingga menyusun dan mengajukan usulan pembiayaan. Setelah pembiayaan disalurkan, *Account Officer* juga berkewajiban melakukan pembinaan dan pendampingan kepada nasabah agar mampu memenuhi kewajiban pengembalian dana sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dalam pelaksanaannya, *Account Officer* dapat dipandang sebagai konsultan bagi lembaga keuangan, sehingga sebagai garda terdepan lembaga, ia dituntut untuk memiliki integritas yang tinggi. Oleh karena itu, *Account Officer* harus berhati-hati dalam memberikan rekomendasi pembiayaan dan menghindari pengajuan yang tidak sesuai dengan kondisi nasabah, karena hal tersebut berpotensi menimbulkan risiko bagi lembaga keuangan.

Setiap perbankan memiliki sistem kerja *Account Officer* yang disesuaikan dengan kebijakan dan karakteristik masing-masing lembaga, termasuk di BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor. Namun, sistem kerja tersebut tidak akan dapat berjalan secara optimal apabila *Account Officer* sebagai pelaksana utama tidak didukung oleh kemampuan yang memadai serta latar belakang pendidikan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh bank. Kondisi tersebut dapat berdampak pada efektivitas penerapan sistem kerja yang telah dirancang oleh lembaga keuangan syariah. Mengingat peran *Account Officer* sangat strategis, kualitas sumber daya manusia pada posisi ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktifitas dan kinerja BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor secara keseluruhan.

Keberadaan *Account Officer* yang memiliki kualitas dan kompetensi yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja perbankan. Sebaliknya, apabila perbankan didukung oleh *Account Officer* dengan kualitas di bawah standar, kondisi tersebut dapat meningkatkan potensi terjadinya pembiayaan bermasalah yang pada akhirnya berdampak negatif bagi keberlangsungan bank. Di BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, proses analisis pembiayaan sepenuhnya menjadi tanggung jawab *Account Officer*. Bank ini menetapkan kebijakan tertentu dalam pemberian pembiayaan, termasuk penetapan standar kelayakan untuk menerima atau menolak permohonan pembiayaan. Penilaian tersebut didasarkan pada prinsip analisis 5C, yaitu penilaian terhadap karakter nasabah (*character*), kemampuan dalam melunasi kewajiban pembiayaan (*capacity*), kekuatan modal yang dimiliki nasabah (*capital*), jaminan yang disediakan untuk menanggung risiko pembiayaan (*collateral*), serta kondisi ekonomi yang memengaruhi usaha nasabah (*condition of economy*). Dalam pelaksanaan realisasi pembiayaan, *Account Officer* dituntut untuk menguasai teknik-teknik analisis tersebut agar mampu memberikan rekomendasi pembiayaan secara tepat dan cermat, sehingga risiko terjadinya pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir. Pengawasan yang dilakukan secara konsisten juga memungkinkan bank untuk lebih cepat mengidentifikasi potensi risiko yang dapat muncul selama masa pembiayaan berlangsung. Oleh karena itu, strategi yang diterapkan oleh *Account Officer* dalam pengelolaan pembiayaan turut berperan dalam menekan tingkat pembiayaan bermasalah (Khoiriyah & Mashudi, 2024).

Seiring dengan perkembangan usaha yang semakin pesat, BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor tidak terlepas dari tantangan berupa pembiayaan bermasalah dari tahun ke tahun.

Tabel 1. 1 Data *NPF* BPRS Amanah Ummah Dalam Persentase

NO	TAHUN	DATA NPF %
1	NPF 2021	1.84
2	NPF 2022	2.29
3	NPF 2023	2.88
3	NPF 2024	3.63

Sumber: Laporan Tahunan BPRS Amanah Ummah 2024 & (Khusnul Khotimah, 2025)

Berdasarkan laporan keuangan PT. BPRS Amanah Ummah, total pembiayaan pada tahun ke tahun terus meningkat di bandingkan tahun 2021, 2022, 2023. Namun demikian, rasio *Non Performing Financing* (NPF) juga mengalami kenaikan dari tahun 2021 1.84% - tahun 2023 2.88% menjadi 3.63% pada tahun 2024. Meskipun meningkat, rasio tersebut masih berada pada kategori sehat karena berada di bawah 5% yang di tetapkan oleh (Otoritas Jasa Keuangan., 2019).

Kondisi ini menunjukkan bahwa, sebagaimana pada perbankan konvensional, potensi terjadinya pembiayaan bermasalah juga dapat ditemukan dalam perbankan syariah, mengingat fungsi dan perannya dalam sistem keuangan memiliki karakteristik yang relatif serupa. Pembiayaan bermasalah pada bank syariah muncul sebagai konsekuensi dari adanya risiko yang melekat pada hampir seluruh aktivitas operasional perbankan. Risiko tersebut dapat berupa peristiwa yang bersifat potensial, baik yang dapat diperkirakan sebelumnya maupun yang terjadi di luar perkiraan, yang pada akhirnya dapat memberikan dampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Meskipun risiko tidak dapat dihindari sepenuhnya, risiko tersebut dapat dikelola dan dikendalikan melalui penerapan manajemen risiko yang efektif.

Sebagai lembaga intermediasi keuangan, BPRS menjalankan fungsi utama dalam menyalurkan dana kepada masyarakat melalui berbagai produk pembiayaan berbasis akad syariah, seperti murabahah, mudharabah, dan musyarakah. Meskipun sistem ini menawarkan keunggulan dari sisi nilai dan prinsip, dalam praktiknya kegiatan pembiayaan tidak terlepas dari berbagai risiko. Salah satu risiko yang paling sering dihadapi adalah risiko pembiayaan bermasalah atau *Non Performing Financing* (NPF). Pembiayaan bermasalah dapat berdampak langsung terhadap stabilitas keuangan bank, menurunkan kualitas aset, serta menghambat kemampuan bank dalam menyalurkan pembiayaan baru. (Nur Alfiyah Desiyanti & Sri Wigati, 2024).

Dalam proses pengelolaan pembiayaan, **Account Officer (AO)** memiliki peran yang sangat sentral. *Account Officer* merupakan ujung tombak lembaga dalam melakukan interaksi langsung dengan nasabah, mulai dari proses pemasaran, penilaian kelayakan nasabah, penetapan struktur pembiayaan, hingga pemantauan berkala atas portofolio yang berjalan. Keberhasilan peran ini sangat menentukan kualitas pembiayaan yang disalurkan, karena AO menjadi pihak yang pertama kali menilai risiko yang melekat pada setiap aplikasi pembiayaan. Studi terdahulu di BPRS menyatakan bahwa strategi yang diterapkan oleh *Account Officer*, seperti analisis 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*) dan pemeriksaan data nasabah yang akurat, mampu menurunkan risiko pembiayaan bermasalah sehingga mendukung kinerja bank secara keseluruhan (Rizkyah et al., 2022).

PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor sebagai salah satu BPRS yang aktif menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat tentu menghadapi tantangan yang serupa. Dinamika kondisi ekonomi, karakteristik nasabah, serta keterbatasan informasi sering kali menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pembiayaan. Apabila tidak diantisipasi dengan baik, kondisi tersebut berpotensi meningkatkan risiko pembiayaan bermasalah yang dapat berdampak pada kinerja bank secara keseluruhan.

Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dan berkelanjutan dari *Account Officer* dalam mengelola pembiayaan yang disalurkan. Strategi tersebut tidak hanya terbatas pada tahap awal analisis pembiayaan, tetapi juga mencakup pengawasan dan pembinaan nasabah selama masa pembiayaan berlangsung. Pendekatan yang komprehensif dan berorientasi pada pencegahan risiko menjadi kunci utama dalam menjaga kualitas portofolio pembiayaan BPRS.

Meskipun banyak penelitian tentang peran AO di bank umum syariah atau BPRS lain, masih terdapat kekurangan kajian kontekstual, khususnya mengenai faktor psikologis, teknik komunikasi interpersonal, dan strategi preventif AO dalam konteks BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor. Kajian terdahulu umumnya bersifat kuantitatif tentang faktor keputusan AO, tanpa menggali secara kualitatif tentang bagaimana AO secara praktis menerapkan strategi untuk mengatasi NPF dalam konteks budaya organisasi BPRS tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif** untuk memahami fenomena tersebut secara mendalam melalui perspektif praktisi AO (*Account Officer*) (Saleha et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran dan strategi *Account Officer* dalam pengelolaan pembiayaan. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana *Account Officer* menjalankan fungsi analisis, pengawasan, serta penanganan terhadap pembiayaan yang berpotensi mengalami permasalahan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh *Account Officer* dalam upaya meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai praktik pengelolaan pembiayaan pada lembaga perbankan syariah, khususnya pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Amanah Ummah. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen risiko perbankan syariah. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi lembaga perbankan syariah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pembiayaan, khususnya pada PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.

Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis peran *Account Officer* dalam proses pengelolaan pembiayaan pada PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.
2. Untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh *Account Officer* dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.

3. Untuk mengetahui upaya monitoring dan penanganan pembiayaan yang berpotensi bermasalah yang dilakukan oleh Account Officer pada PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan subjek penelitian secara rincin, yang dibentuk dengan kata-kata serta gambaran holistik dan kompleks (Lexy J. Moleong, 2021).

Sedangkan metode deskriptif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini dikarenakan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu juga, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti (Lexy J. Moleong, 2021)

Metode penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode baru karena popularitasnya yang relatif baru berkembang. Metode ini juga dikenal dengan istilah metode postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat postpositivisme. Selain itu, metode ini disebut sebagai metode artistik karena proses penelitiannya yang lebih bersifat seni dan kurang terpola, serta metode interpretif karena hasil penelitiannya lebih menekankan pada interpretasi data yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2022).

Penelitian kualitatif berusaha memahami sebuah kondisi dengan menitikberatkan pada uraian yang mendalam serta rinci tentang apa yang sebenarnya terjadi di lapangan dari lingkungan yang alami (natural setting). Adapun tujuan penelitian menggunakan pendekatan serta metode penelitian kualitatif deskriptif ini adalah untuk mempelajari secara intensif serta menjabarkan hasil penelitian mengenai peran dan strategi Account Officer dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah pada PT BPRS Amanah Ummah Kantor Cabang Bogor.

Data dan Sumber Data

Agar penelitian yang dilakukan dapat memiliki kualitas yang baik, maka penelitian kualitatif memerlukan data primer dan data sekunder sebagai kelengkapan data yang terkumpul. Begitu juga dalam penelitian ini yang menggunakan 2 data tersebut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau informan yang terlibat langsung dalam objek penelitian. Menurut Sugiyono (2022:134), data primer diperoleh melalui proses observasi dan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi partisipatif/non-partisipatif yang dilakukan kepada pihak terkait, yaitu *Staff Account Officer* pada **BPRS Amanah Ummah Kantor Cabang Bogor**.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data kedua sebagai pendukung serta pengembangan dari data primer. Data sekunder merupakan data kedua karena asal dari datanya yang secara tidak langsung didapatkan atau diambil melalui sumber kedua seperti jurnal, dokumentasi dan penelitian lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian

seperti materi mengenai peran dan strategi *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan bermasalah dan lembaga keuangan serta data mengenai **PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor** yang diambil dari halaman website resmi, *annual report* dan laporan lainnya.

Teknik dan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yakni:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2017).

Sutrisno Hadi (1986), Mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2017).

Sutrisno Hadi (1986), Mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan kuesioner (angket) adalah sebagai berikut.

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, baik melalui pertemuan tatap muka (*face to face*) maupun melalui komunikasi telepon. Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan terhadap informan yang memiliki peran sentral dan kompetensi terkait objek penelitian pada **PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor**, yakni *Account Officer* dan Staf Bagian *Remedial*. Pemilihan informan ini bertujuan untuk menggali data secara komprehensif mengenai strategi mitigasi serta penanganan terhadap pembiayaan yang bermasalah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017).

Prosedur Analisis Data

Prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan proses mengolah, mengorganisasikan, dan menafsirkan data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh dapat dipahami secara mendalam serta mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti. Melalui analisis data, peneliti dapat menyusun informasi yang diperoleh dari lapangan sehingga menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017).

Adapun mengenai analisis data, penelitian ini menerapkan teori Miles dan Huberman yang membagi prosesnya ke dalam tiga tahapan, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan/verifikasi).

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengelompokan data yang diperoleh dari lapangan. Pada tahap ini peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian merangkum serta mengelompokkan informasi penting dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan adanya reduksi data, informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis lebih lanjut.

2. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan tahap penyusunan data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang lebih sistematis sehingga mudah dipahami. Data dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, atau bagan yang menggambarkan hubungan antar data. Melalui penyajian data, peneliti dapat melihat pola, hubungan, serta kecenderungan tertentu dari data yang telah diperoleh sehingga memudahkan dalam proses penarikan kesimpulan.

3. Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)

Tahapan ini merupakan langkah akhir di dalam menganalisis data kualitatif Miles dan Huberman, yakni penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*) dan verifikasi. Kesimpulan yang disampaikan di awal tersebut kepastiannya belum tentu ataupun masih sementara sifatnya serta jika eviden kuat mendukung pengumpulan data selanjutnya tidak ada. Maka kesimpulan awal akan berubah. Namun, jika peneliti kembali mengumpulkan data ke lapangan serta terdapat bukti atau eviden yang sah serta tetap pada kesimpulan awal, maka kesimpulan awal tersebut ialah kesimpulan yang menyakinkan atau valid. Di dalam penelitian kualitatif, terdapat dua kemungkinan di dalam kesimpulannya yakni mungkin dari awal dapat menjawab rumusan masalah, serta mungkin juga tidak. Hal tersebut dikarenakan pada penelitian kualitatif baik masalah maupun rumusan masalah masih dapat berkembang saat penelitian berlangsung di lapangan (Sugiyono, 2017).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Penelitian

Peneliti melakukan wawancara dengan catatan hasil wawancara bersama dengan Bapak Muhammad Rahmat selaku *Supervisor Account Officer* PT BPR Syariah Amanah Ummah Cabang Bogor dan ditemani oleh Bapak Yegi Haryadi selaku

Remedial Officer dari BPR Syariah Amanah Ummah Cabang Bogor, sebagaimana temuan hasil berikut:

1. Peran *Account Officer* dalam Pengelolaan Pembiayaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, ditemukan bahwa *Account Officer* (AO) memiliki peran penting dalam keseluruhan proses pengelolaan pembiayaan di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor. Peran tersebut tidak hanya mencakup pemasaran produk pembiayaan, tetapi juga identifikasi kebutuhan nasabah, analisis kelayakan pembiayaan, survei lapangan, *monitoring* pasca pencairan, hingga koordinasi dengan unit lain guna menjaga kualitas pembiayaan. Dengan demikian, AO berperan mengawal siklus pembiayaan agar tetap sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan ketentuan syariah.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa AO merupakan pihak pertama yang menerima dan mengelola pengajuan pembiayaan dari calon nasabah, sekaligus menilai prospek usaha sebelum pengajuan diproses lebih lanjut. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muhammad Rahmat selaku *Supervisor Account Officer*:

"Account Officer itu bertanggung jawab dalam mengelola pengajuan pembiayaan. AO ini adalah garda terdepan untuk menilai prospek bisnis dari calon nasabah yang mengajukan pembiayaan."

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa AO memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan dalam proses pembiayaan, tidak hanya sebagai petugas pemasaran, tetapi juga sebagai pihak yang melakukan penilaian awal terhadap potensi usaha calon nasabah, sehingga keputusan pembiayaan dapat diambil berdasarkan informasi yang memadai.

Selain mengelola pengajuan pembiayaan, *Account Officer* juga berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah serta menentukan akad pembiayaan yang sesuai dengan karakteristik transaksi dan prinsip syariah. Tahap ini penting untuk memastikan bahwa pembiayaan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Yang pertama kali kita gali kebutuhannya untuk apa, sehingga bisa disesuaikan akadnya apa yang memungkinkan. Jangan sampai akad yang digunakan tidak sesuai dengan akad syariah."

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dipahami bahwa AO bertanggung jawab memastikan kesesuaian antara tujuan penggunaan dana dengan jenis akad pembiayaan yang digunakan. Peran ini menunjukkan bahwa AO tidak hanya mempertimbangkan aspek bisnis, tetapi juga memperhatikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam setiap proses pembiayaan.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu peran utama *Account Officer* adalah melakukan analisis kelayakan terhadap calon nasabah sebelum pembiayaan disetujui. Analisis ini dilakukan melalui pengumpulan informasi mengenai kondisi usaha, karakter nasabah, dan kemampuan membayar, guna memperoleh gambaran kelayakan calon nasabah sehingga risiko pembiayaan dapat dikendalikan.

Selain analisis administratif, *Account Officer* juga melakukan survei langsung ke lokasi usaha atau tempat tinggal calon nasabah untuk memverifikasi data yang telah disampaikan sekaligus memperoleh informasi faktual mengenai kondisi usaha di lapangan.

Peran *Account Officer* tidak berhenti setelah pembiayaan dicairkan. AO tetap bertanggung jawab melakukan *monitoring* untuk memastikan penggunaan dana

sesuai dengan tujuan pembiayaan, sekaligus mendeteksi dini indikasi permasalahan yang dapat memengaruhi kelancaran angsuran. Hal ini disampaikan oleh Bapak Muhammad Rahmat sebagai berikut:

"Monitoring paling utama adalah memastikan bahwa dana yang dicairkan tidak side streaming, penggunaan dananya sesuai dengan kebutuhan."

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa *monitoring* tidak hanya berorientasi pada ketepatan pembayaran angsuran, tetapi juga memastikan dana digunakan sesuai akad. Dengan demikian, *monitoring* menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pembiayaan sekaligus meminimalisir penyimpangan penggunaan dana.

Selain mengawasi penggunaan dana, *Account Officer* juga memantau kelancaran pembayaran angsuran. Apabila ditemukan keterlambatan, AO segera melakukan komunikasi dengan nasabah sebagai langkah awal penyelesaian. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rahmat sebagai berikut:

"Kalau mulai terlambat pembayaran, yang pertama dilakukan komunikasi lewat telepon. Kalau memang tidak ada respons atau dirasa perlu dilakukan kunjungan, ya kita lakukan kunjungan."

Berdasarkan pernyataan tersebut, komunikasi dengan nasabah merupakan bentuk pengawasan aktif untuk mendeteksi permasalahan sejak dini. Pendekatan persuasif melalui komunikasi dan kunjungan lapangan menjadi upaya awal sebelum pembiayaan berkembang menjadi bermasalah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pembiayaan di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor dilakukan melalui koordinasi antarbagian, bukan secara individual. *Account Officer* bekerja sama dengan *Remedial Officer*, Kepala Cabang, dan Direksi dalam mengawasi kualitas pembiayaan, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Pengawasan itu mulai dari level AO, kemudian dibantu remedial, kemudian kepala cabang, dan juga ada pengawasan dari direksi."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengawasan dilakukan secara berlapis, sehingga kualitas pembiayaan dapat dipantau bersama dan keputusan yang diambil lebih objektif.

Temuan mengenai pentingnya peran *Account Officer* diperkuat oleh pendapat Bapak Yegi Haryadi selaku *Remedial Officer*. Menurutnya, keberhasilan pengelolaan pembiayaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan AO dalam menganalisis usaha maupun karakter calon nasabah, sebagaimana disampaikan berikut:

"Perannya sangat krusial. AO harus bisa menganalisis dengan baik, baik dari segi usaha maupun kepribadiannya."

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kemampuan analisis merupakan kompetensi utama seorang *Account Officer*. Analisis yang tepat akan menghasilkan keputusan pembiayaan yang berkualitas, sehingga potensi pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir sejak awal.

Bapak Yegi Haryadi juga menjelaskan bahwa AO tetap berperan dalam penanganan pembiayaan bermasalah, karena merupakan pihak yang paling memahami karakter dan kondisi usaha nasabah:

"Yang tahu nasabah itu AO. Tim remedial membantu dalam penagihan, tetapi informasi awal mengenai nasabah berasal dari Account Officer."

Temuan ini menunjukkan bahwa keterlibatan AO tidak berakhir setelah pembiayaan dicairkan. AO tetap menjadi sumber informasi utama yang mendukung penanganan apabila terjadi penurunan kualitas pembiayaan, sekaligus membantu menentukan langkah penyelesaian yang tepat.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa **peran Account Officer dalam pengelolaan pembiayaan di PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor mencakup seluruh tahapan siklus pembiayaan**, mulai dari menerima pengajuan, mengidentifikasi kebutuhan nasabah, melakukan analisis kelayakan dan survei lapangan, memastikan kesesuaian akad syariah, hingga melakukan *monitoring* pasca pencairan dan berkoordinasi dengan *Remedial Officer* serta pihak manajemen. Temuan ini menegaskan bahwa AO merupakan aktor utama yang berperan strategis dalam menjaga efektivitas proses pembiayaan sekaligus meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.

2. Strategi Account Officer dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diperoleh temuan bahwa *Account Officer* (AO) di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor menerapkan berbagai strategi untuk meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Strategi tersebut tidak hanya diterapkan pada tahap analisis sebelum pembiayaan diberikan, tetapi juga berkelanjutan melalui *monitoring*, komunikasi dengan nasabah, evaluasi berkala, dan koordinasi dengan unit kerja lain. Dengan demikian, strategi yang diterapkan bersifat preventif, yaitu berorientasi pada pencegahan agar pembiayaan tetap dalam kondisi sehat.

Salah satu strategi utama *Account Officer* adalah melakukan analisis kelayakan pembiayaan secara menyeluruh sebelum keputusan diambil. Analisis ini mencakup aspek administrasi, karakter calon nasabah, kemampuan membayar, kondisi usaha, kecukupan modal, jaminan, serta kesesuaian dengan prinsip syariah, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muhammad Rahmat selaku *Supervisor Account Officer*:

"Analisis kelayakan itu pertama secara syariah, kemudian kita lihat karakternya, capability, capital, collateral, dan condition. Semua itu menjadi dasar sebelum pembiayaan diputuskan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa analisis dilakukan secara komprehensif sebagai langkah awal mengidentifikasi potensi risiko. Melalui analisis yang mendalam, AO dapat menilai kemampuan dan komitmen calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai akad pembiayaan.

Selain analisis kelayakan, *Account Officer* juga menerapkan strategi dengan menggali kebutuhan pembiayaan secara rinci, agar produk dan akad yang digunakan benar-benar sesuai dengan kondisi nasabah. Langkah ini dilakukan untuk menghindari ketidaksesuaian penggunaan dana yang berpotensi menimbulkan risiko di kemudian hari, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Yang pertama kali kita gali kebutuhannya untuk apa, sehingga bisa disesuaikan akadnya apa yang memungkinkan. Jangan sampai akad yang digunakan tidak sesuai dengan akad syariah."

Berdasarkan kutipan tersebut, pemilihan akad yang tepat merupakan bagian dari strategi pencegahan risiko. Kesesuaian antara kebutuhan nasabah dan akad pembiayaan diharapkan menciptakan pelaksanaan pembiayaan yang lebih efektif sekaligus meminimalisir penyimpangan penggunaan dana.

Strategi berikutnya adalah survei lapangan sebagai bentuk verifikasi terhadap informasi yang disampaikan calon nasabah. Survei ini dilakukan untuk memastikan kondisi usaha, aset, dan aktivitas bisnis sesuai dengan data pengajuan, sehingga AO memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai kelayakan calon nasabah sebelum pembiayaan disetujui.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa setelah pembiayaan dicairkan, AO tetap melakukan monitoring berkala sebagai bagian dari strategi pengendalian risiko. *Monitoring* bertujuan memastikan dana digunakan sesuai tujuan yang disepakati, sekaligus mendeteksi dini indikasi penyimpangan, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Monitoring paling utama adalah memastikan bahwa dana yang dicairkan tidak side streaming, penggunaan dananya sesuai dengan kebutuhan."

Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan penggunaan dana menjadi strategi penting dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. *Monitoring* yang berkelanjutan memungkinkan AO mengetahui kondisi nasabah lebih cepat, sehingga tindakan pencegahan dapat segera dilakukan apabila ditemukan indikasi permasalahan.

Selain mengawasi penggunaan dana, *Account Officer* juga memantau ketepatan pembayaran angsuran. Apabila ditemukan keterlambatan, AO segera berkomunikasi dengan nasabah untuk mengetahui penyebabnya, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Angsuran sudah mulai telat satu bulan, dua bulan, itu menjadi indikasi awal. Yang pertama dilakukan komunikasi lewat telepon, kalau memang tidak ada respons atau dirasa perlu dilakukan kunjungan, ya kita lakukan kunjungan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran diperlakukan sebagai sinyal awal yang harus segera ditindaklanjuti. Komunikasi melalui telepon maupun kunjungan langsung dilakukan untuk memperoleh informasi kondisi nasabah, sekaligus mencari solusi sebelum pembiayaan berkembang menjadi bermasalah.

Strategi lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah evaluasi risiko secara berkala terhadap portofolio pembiayaan. AO tidak hanya melakukan analisis pada saat pengajuan, tetapi juga terus mengevaluasi perkembangan usaha dan kemampuan pembayaran nasabah, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Saat pengajuan kita membahas prospek usaha, risiko pengembalian, asuransi jiwa, asuransi agunan, kemudian dilakukan evaluasi secara bulanan."

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan risiko pembiayaan tetap terkendali. Dengan evaluasi berkala, perubahan kondisi usaha nasabah dapat segera diketahui, sehingga langkah antisipatif dapat dilakukan lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2, strategi pencegahan risiko juga dipengaruhi oleh ketepatan AO dalam mengambil keputusan pembiayaan sejak awal. Bapak Yegi Haryadi menyampaikan:

"Faktor pertama adalah memberikan keputusan yang tepat sesuai kondisi."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas keputusan pembiayaan menjadi faktor utama dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Keputusan yang didasarkan pada analisis tepat akan menghasilkan pembiayaan berkualitas, sehingga risiko gagal bayar dapat ditekan.

Bapak Yegi Haryadi juga menjelaskan bahwa AO harus memahami kondisi usaha maupun karakter calon nasabah secara menyeluruh sebelum pembiayaan diberikan:

"AO harus bisa menganalisa dengan baik, baik dari segi usaha maupun kepribadiannya."

Temuan ini menunjukkan bahwa strategi pencegahan risiko tidak hanya berfokus pada kemampuan finansial nasabah, tetapi juga karakter dan komitmennya dalam memenuhi kewajiban pembiayaan. Dengan memahami hal tersebut sejak awal, AO dapat mengidentifikasi potensi risiko lebih dini.

Koordinasi antar bagian juga menjadi bagian penting dari strategi pengelolaan risiko. AO bekerja sama dengan *Remedial Officer*, Kepala Cabang, dan Direksi dalam mengawasi perkembangan pembiayaan, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Pengawasan itu mulai dari level AO, kemudian dibantu remedial, kemudian kepala cabang, dan juga ada pengawasan dari direksi."

Koordinasi ini memungkinkan setiap permasalahan segera didiskusikan dan ditindaklanjuti bersama, sehingga risiko pembiayaan dapat diminimalisir melalui pengawasan berlapis.

Selain koordinasi internal, komunikasi dengan nasabah juga menjadi strategi yang terus dipertahankan. Pendekatan persuasif dilakukan agar hubungan bank dan nasabah tetap terjalin baik, sehingga kendala pembayaran angsuran dapat diselesaikan melalui musyawarah sebelum menempuh langkah penyelesaian yang lebih berat.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa **strategi Account Officer dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor dilakukan melalui pendekatan preventif dan berkelanjutan**. Strategi tersebut meliputi analisis kelayakan pembiayaan secara komprehensif, identifikasi kebutuhan nasabah dan pemilihan akad yang sesuai, survei lapangan, *monitoring* penggunaan dana dan pembayaran angsuran, komunikasi intensif dengan nasabah, evaluasi risiko berkala, ketepatan pengambilan keputusan, serta koordinasi dengan *Remedial Officer* dan pihak manajemen. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah tidak hanya dilakukan ketika muncul permasalahan, tetapi telah dimulai sejak tahap awal proses pembiayaan dan berlanjut secara konsisten selama masa pembiayaan berlangsung.

3. *Monitoring dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah*

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diperoleh temuan bahwa *monitoring* merupakan bagian tidak terpisahkan dari proses pengelolaan pembiayaan di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor. *Monitoring* dilakukan setelah pembiayaan dicairkan, untuk memastikan pembiayaan tetap sesuai tujuan awal, baik dari sisi penggunaan dana maupun kemampuan nasabah membayar angsuran. Selain itu, *monitoring* berfungsi sebagai deteksi dini (*early warning*) terhadap potensi pembiayaan bermasalah, sehingga penanganan dapat dilakukan lebih cepat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus utama *monitoring* adalah memastikan penggunaan dana sesuai dengan tujuan yang disepakati dalam akad. Pengawasan ini penting untuk mencegah penyimpangan (*side streaming*) yang dapat meningkatkan risiko pembiayaan bermasalah, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muhammad Rahmat selaku *Supervisor Account Officer*:

"Monitoring paling utama adalah memastikan bahwa dana yang dicairkan tidak side streaming, penggunaan dananya sesuai dengan kebutuhan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa *monitoring* tidak hanya berorientasi pada kelancaran pembayaran angsuran, tetapi juga kesesuaian penggunaan dana.

Melalui pengawasan tersebut, AO dapat memastikan dana benar-benar dimanfaatkan sesuai tujuan pembiayaan, sehingga risiko penyalahgunaan dapat diminimalisir.

Selain memantau penggunaan dana, *Account Officer* juga memantau perkembangan pembayaran angsuran nasabah. Keterlambatan pembayaran menjadi indikator awal untuk mengidentifikasi potensi permasalahan pembiayaan, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Angsuran sudah mulai telat satu bulan, dua bulan, itu menjadi indikasi awal."

Berdasarkan kutipan tersebut, keterlambatan angsuran merupakan sinyal awal yang menjadi perhatian AO, sekaligus mendorong penelusuran penyebabnya agar kondisi pembiayaan tidak semakin memburuk.

Apabila ditemukan indikasi keterlambatan, langkah pertama yang dilakukan AO adalah membangun komunikasi dengan nasabah untuk mengetahui kendala yang dihadapi. Jika komunikasi via telepon belum membuahkan hasil, AO akan melakukan kunjungan langsung ke lokasi usaha atau tempat tinggal nasabah. Hal ini disampaikan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Kalau mulai terlambat pembayaran, yang pertama dilakukan komunikasi lewat telepon. Kalau memang tidak ada respons atau dirasa perlu dilakukan kunjungan, ya kita lakukan kunjungan."

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kunjungan lapangan menjadi langkah awal dalam penanganan pembiayaan bermasalah. Melalui pendekatan langsung tersebut, AO berupaya memahami kondisi nasabah sekaligus mencari alternatif penyelesaian sebelum kondisi pembiayaan semakin memburuk.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *monitoring* dilakukan secara berkesinambungan melalui evaluasi terhadap perkembangan usaha dan risiko pembiayaan. Evaluasi ini bertujuan mengetahui perubahan kondisi usaha nasabah yang dapat memengaruhi kemampuan membayar angsuran, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rahmat:

"Saat pengajuan kita membahas prospek usaha, risiko pengembalian, asuransi jiwa, asuransi agunan, kemudian dilakukan evaluasi secara bulanan."

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa monitoring tidak berhenti pada tahap pencairan, tetapi terus dilakukan secara berkala. Dengan evaluasi rutin ini, perubahan kondisi nasabah dapat diketahui lebih awal, sehingga langkah penanganan dapat segera dilakukan.

Dalam proses penanganan pembiayaan bermasalah, hasil wawancara menunjukkan bahwa PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor menerapkan tahapan penanganan secara bertingkat sesuai kondisi nasabah, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Yegi Haryadi selaku *Remedial Officer*:

"Tahapan penanganan dimulai dari pemanggilan pertama, kedua, ketiga, lalu masuk DPK."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah dilakukan secara bertahap. Bank terlebih dahulu memberikan kesempatan kepada nasabah melalui serangkaian pemanggilan, sebelum mengambil langkah berikutnya sesuai perkembangan kualitas pembiayaan.

Remedial Officer juga menjelaskan bahwa tugas utama unit *remedial* adalah menjaga agar pembiayaan tidak berkembang menjadi lebih berat:

"Tugas utama saya memastikan nasabah tidak masuk kolektabilitas (NPF), melakukan penagihan, surat panggilan, sampai penjualan jaminan."

Temuan ini menunjukkan bahwa penanganan pembiayaan bermasalah dilakukan secara bertahap, dimulai dari penagihan dan surat panggilan, kemudian dilanjutkan dengan tindakan lain apabila nasabah tetap tidak memenuhi kewajibannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa apabila nasabah masih memiliki prospek usaha dan itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya, bank memberikan kesempatan melalui penjadwalan kembali pembayaran (*rescheduling*) atau restrukturisasi pembiayaan, sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Yegi Haryadi:

"Kalau usaha menurun akan dicari solusi bersama melalui rescheduling atau restrukturisasi."

Berdasarkan kutipan tersebut, penyelesaian pembiayaan bermasalah tidak selalu dilakukan melalui tindakan represif. Bank terlebih dahulu mengedepankan musyawarah dan pemberian solusi, agar pembiayaan dapat kembali berjalan dengan baik.

Apabila upaya penyelamatan tidak lagi memungkinkan, karena usaha nasabah telah berhenti dan kemampuan membayar tidak lagi dimiliki, penyelesaian dilakukan melalui penjualan jaminan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Yegi Haryadi:

"Kalau usaha sudah bangkrut dan tidak ada kemampuan lagi, dilakukan penjualan jaminan."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penjualan jaminan merupakan langkah terakhir yang ditempuh apabila seluruh upaya penyelamatan pembiayaan tidak berhasil.

Dengan demikian, penyelesaian melalui jaminan dilakukan setelah berbagai alternatif sebelumnya tidak memberikan hasil.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan pembiayaan bermasalah dipengaruhi oleh koordinasi antara *Account Officer* dan *Remedial Officer*. AO berperan memberikan informasi mengenai karakter, kondisi usaha, dan riwayat hubungan nasabah, sedangkan Remedial Officer melaksanakan penagihan dan penyelesaian sesuai perkembangan kualitas pembiayaan, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Yegi Haryadi:

"Yang tahu nasabah itu AO. Tim remedial membantu dalam penagihan, tetapi informasi awal mengenai nasabah berasal dari Account Officer."

Temuan ini menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian menjadi faktor penting dalam penanganan pembiayaan bermasalah. Informasi yang dimiliki AO menjadi dasar bagi Remedial Officer dalam menentukan langkah penyelesaian yang sesuai dengan kondisi masing-masing nasabah.

Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam proses penanganan pembiayaan bermasalah, terutama sikap nasabah yang kurang kooperatif, tidak terbuka mengenai kondisi usahanya, serta sulit dihubungi saat terjadi keterlambatan pembayaran. Bapak Yegi Haryadi menjelaskan:

"Kendalanya nasabah tidak kooperatif, tidak terbuka, tidak komitmen, susah ditemui."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perilaku nasabah menjadi salah satu tantangan dalam penanganan pembiayaan bermasalah, karena dapat menghambat proses komunikasi maupun penyelesaian yang dilakukan pihak bank.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa **monitoring dan penanganan pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor dilaksanakan secara berkelanjutan melalui tahapan**

yang saling berkaitan. *Monitoring* dilakukan sejak pembiayaan dicairkan, dengan mengawasi penggunaan dana, memantau perkembangan usaha, serta mengidentifikasi keterlambatan pembayaran sebagai indikator awal. Apabila ditemukan permasalahan, penanganan diawali melalui komunikasi dan kunjungan kepada nasabah, dilanjutkan dengan pemanggilan, penagihan, hingga pemberian solusi melalui *rescheduling* atau restrukturisasi bagi nasabah yang masih memiliki prospek usaha, serta penjualan jaminan sebagai langkah terakhir. Seluruh proses ini dilaksanakan melalui koordinasi erat antara *Account Officer*, *Remedial Officer*, dan pihak manajemen, guna menjaga kualitas pembiayaan sekaligus meminimalisir pembiayaan bermasalah.

Pembahasan Temuan Penelitian

1. Analisis Peran *Account Officer* dalam Pengelolaan Pembiayaan

Dari temuan penelitian sebelumnya, terlihat bahwa *Account Officer* (AO) memegang peran yang jauh lebih besar daripada sekadar menawarkan produk pembiayaan di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor. Perannya mencakup identifikasi kebutuhan nasabah, analisis kelayakan pembiayaan, survei lapangan, penentuan akad sesuai prinsip syariah, *monitoring* pasca pencairan, hingga koordinasi dengan *Remedial Officer* apabila ditemukan indikasi pembiayaan bermasalah. Dengan demikian, AO menjadi pihak yang langsung menjaga kualitas pembiayaan agar tetap berada pada tingkat risiko yang terkendali.

Temuan ini menegaskan bahwa peran AO bersifat menyeluruh (*comprehensive role*) dalam proses pembiayaan. Hal ini sejalan dengan konsep *Account Officer* pada Bab II, yaitu pejabat bank yang bertugas membina hubungan dengan nasabah, menganalisis permohonan pembiayaan, serta mengelola pembiayaan agar menguntungkan bank tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian. Menurut Jopie (1997), *Account Officer* merupakan personel bank yang bertanggung jawab membina sekaligus mempertahankan hubungan bisnis dengan nasabah melalui pelayanan, analisis, dan pengelolaan pembiayaan secara berkelanjutan.

Dibandingkan dengan hasil penelitian di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, konsep tersebut telah diimplementasikan dalam kegiatan operasional AO. Sebelum pembiayaan disetujui, AO terlebih dahulu menggali informasi mengenai tujuan pembiayaan, kondisi usaha, kemampuan pembayaran, dan karakter calon nasabah, yang kemudian diverifikasi melalui survei lapangan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi sebenarnya. Hal ini menunjukkan bahwa AO tidak hanya berfungsi sebagai petugas pemasaran (*marketing officer*), tetapi juga sebagai analis pembiayaan yang bertanggung jawab menghasilkan keputusan pembiayaan yang berkualitas.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa peran *Account Officer* dalam pengelolaan pembiayaan sesuai dengan karakteristik yang dijelaskan oleh (Meisa Tara & Atika Riasari, 2024), yaitu *Account Officer* sebagai ujung tombak lembaga perbankan dalam membangun hubungan dengan nasabah sekaligus memastikan pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan nasabah. Dalam praktiknya di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, hubungan yang dibangun AO tidak berhenti setelah pembiayaan dicairkan, melainkan terus dipelihara melalui komunikasi intensif, *monitoring* perkembangan usaha, dan kunjungan kepada nasabah apabila diperlukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan bank dan nasabah dipandang sebagai hubungan jangka panjang yang harus dijaga demi kualitas pembiayaan.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu pada Bab II, hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan sekaligus karakteristik yang membedakan. (Saleha et al.,

2023) menjelaskan bahwa AO berperan penting dalam menekan risiko pembiayaan bermasalah melalui analisis pembiayaan, verifikasi data nasabah, serta pengawasan pembiayaan yang telah disalurkan, di mana efektivitas pengelolaan pembiayaan sangat dipengaruhi oleh kualitas analisis sejak tahap awal.

Namun, penelitian ini menemukan karakteristik yang belum banyak diungkap dalam penelitian terdahulu maupun teori pada Bab II. Peran AO di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor tidak berhenti pada analisis dan realisasi pembiayaan, tetapi berlanjut pada *monitoring* serta koordinasi dengan *Remedial Officer* ketika muncul indikasi pembiayaan bermasalah. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi AO berkembang dari sekadar analisis pembiayaan menjadi pihak yang menjaga keberlangsungan kualitas pembiayaan selama masa akad berlangsung.

Dengan demikian, penelitian ini menemukan bahwa implementasi peran AO di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor tidak hanya mengonfirmasi teori *Account Officer* sebagai analisis pembiayaan, tetapi juga memperlihatkan pengembangan fungsi sebagai pengelola hubungan nasabah (*relationship management*), pelaksana *monitoring* pembiayaan (*financing monitoring*), serta pendukung mitigasi risiko melalui koordinasi dengan unit remedial. Pengembangan fungsi ini merupakan bentuk penyesuaian terhadap kebutuhan operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang mengedepankan kedekatan hubungan dengan nasabah dan pengawasan pembiayaan secara berkelanjutan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat ditegaskan bahwa peran *Account Officer* di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor telah sesuai dengan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini, meski implementasinya di lapangan berkembang lebih luas dari konsep teoritis. AO tidak hanya bertanggung jawab pada pemasaran dan analisis pembiayaan, tetapi juga aktif menjaga kualitas pembiayaan melalui *monitoring*, pembinaan hubungan nasabah, deteksi dini risiko, serta koordinasi dalam penanganan pembiayaan bermasalah. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan pembiayaan di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor bersifat menyeluruh (*end-to-end financing management*), sehingga memperkuat upaya bank dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah secara berkelanjutan.

Dari sudut pandang peneliti, pengembangan peran tersebut merupakan bentuk adaptasi terhadap karakteristik operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang memiliki kedekatan hubungan dengan nasabah. Kedekatan tersebut memungkinkan *Account Officer* memperoleh informasi mengenai perubahan kondisi usaha maupun kemampuan pembayaran nasabah secara lebih cepat dibandingkan apabila hubungan hanya dilakukan pada saat pencairan pembiayaan. Oleh karena itu, keberadaan *Account Officer* tidak hanya berfungsi sebagai analisis pembiayaan, tetapi juga sebagai pengelola hubungan (*relationship manager*) yang berperan menjaga keberlangsungan kualitas pembiayaan selama jangka waktu akad berlangsung.

2. Analisis Strategi Account Officer dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah

Berdasarkan hasil penelitian, strategi *Account Officer* (AO) dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor diterapkan secara sistematis, mulai dari tahap pengajuan hingga pembiayaan berjalan. Strategi ini tidak hanya diterapkan pada saat analisis pembiayaan, tetapi juga melalui langkah-langkah preventif untuk mengantisipasi munculnya risiko pembiayaan bermasalah. Beberapa strategi utama yang ditemukan yaitu analisis menyeluruh terhadap calon nasabah, survei lapangan secara langsung (*on the spot*), verifikasi data dan dokumen, pemilihan akad pembiayaan yang sesuai kebutuhan

nasabah, serta *monitoring* pascarealisasi pembiayaan. Strategi tersebut diterapkan sebagai upaya preventif agar pembiayaan yang diberikan tetap berkualitas dan berisiko rendah.

Temuan ini sejalan dengan teori pencegahan pembiayaan bermasalah pada Bab II. Menurut (Andrianto & Firmansyah, 2019), pencegahan pembiayaan bermasalah merupakan langkah-langkah yang dilakukan lembaga perbankan untuk meminimalisir gagal bayar melalui analisis pembiayaan yang cermat, verifikasi data calon nasabah, pengawasan penggunaan dana, serta pemantauan perkembangan usaha nasabah. Strategi ini bertujuan memastikan pembiayaan yang diberikan layak, sesuai kebutuhan nasabah, dan memiliki prospek pengembalian yang baik.

Dibandingkan dengan hasil penelitian di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, implementasi strategi pencegahan pembiayaan bermasalah telah sesuai dengan konsep teoritis tersebut. Sebelum pembiayaan direalisasikan, AO melakukan identifikasi menyeluruh terhadap calon nasabah, tidak hanya melalui kelengkapan dokumen, tetapi juga wawancara langsung mengenai latar belakang usaha, tujuan pembiayaan, pengalaman usaha, kondisi keuangan, dan kemampuan pembayaran nasabah. Informasi tersebut kemudian diverifikasi melalui survei lapangan sehingga keputusan pembiayaan didasarkan pada dokumen administratif sekaligus kondisi riil usaha nasabah.

Strategi tersebut menunjukkan bahwa *Account Officer* menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam setiap proses pembiayaan. Prinsip ini penting dalam perbankan syariah karena pembiayaan yang disalurkan tidak hanya harus menguntungkan bank, tetapi juga menjaga keamanan dana masyarakat. Oleh karena itu, setiap informasi calon nasabah harus diverifikasi secara objektif sebelum pembiayaan diputuskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik tersebut telah menjadi bagian dari prosedur operasional *Account Officer* di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.

Selain analisis awal, strategi pencegahan risiko juga diwujudkan melalui penentuan akad pembiayaan yang disesuaikan dengan karakteristik usaha dan kebutuhan nasabah. *Account Officer* terlebih dahulu menganalisis tujuan penggunaan dana sebelum menentukan akad, sehingga akad yang dipilih sesuai dengan prinsip syariah maupun kemampuan usaha nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pembiayaan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan membayar nasabah, tetapi juga ketepatan skema pembiayaan yang digunakan.

Jika dikaitkan dengan teori pada Bab II, praktik tersebut menunjukkan implementasi prinsip pembiayaan syariah yang menempatkan kesesuaian akad sebagai faktor penting dalam menjaga kualitas pembiayaan. Pemilihan akad yang sesuai memberikan kejelasan hak dan kewajiban masing-masing pihak, sehingga potensi sengketa dan risiko pembiayaan dapat diminimalisir sejak awal. Dengan demikian, strategi *Account Officer* tidak hanya berorientasi pada aspek finansial, tetapi juga pada kepatuhan terhadap prinsip syariah yang menjadi dasar operasional PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa strategi pencegahan risiko tidak berhenti pada saat pembiayaan disetujui. Setelah pembiayaan dicairkan, *Account Officer* tetap melakukan *monitoring* berkala terhadap perkembangan usaha dan penggunaan dana pembiayaan, melalui komunikasi rutin, kunjungan usaha, serta evaluasi kelancaran angsuran. Apabila ditemukan perubahan kondisi usaha atau indikasi keterlambatan pembayaran, *Account Officer* segera melakukan pendekatan

kepada nasabah untuk mengetahui penyebab masalah dan menentukan langkah penyelesaian yang tepat.

Temuan ini memperlihatkan adanya pengembangan implementasi dibandingkan teori pada Bab II. Teori lebih berfokus pada analisis sebelum pembiayaan diberikan, sedangkan praktik di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor menunjukkan bahwa strategi preventif terus berlanjut melalui *monitoring* berkesinambungan pascarealisasi. Dengan kata lain, pencegahan risiko dipandang sebagai proses yang berlangsung sepanjang siklus pembiayaan, bukan hanya pada tahap awal.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian terdahulu pada Bab II, khususnya (Saleha et al., 2023), yang menyatakan bahwa efektivitas pencegahan pembiayaan bermasalah sangat dipengaruhi oleh kualitas analisis pembiayaan dan pengawasan *Account Officer*. Semakin komprehensif proses analisis dan monitoring, semakin kecil kemungkinan pembiayaan berkembang menjadi pembiayaan bermasalah.

Namun, penelitian ini menemukan karakteristik berbeda dibandingkan penelitian terdahulu. Di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, strategi pencegahan pembiayaan bermasalah tidak hanya bertumpu pada kemampuan individu *Account Officer*, tetapi juga didukung koordinasi intensif antara *Account Officer*, *Supervisor Account Officer*, dan *Remedial Officer*. Kolaborasi ini memungkinkan potensi risiko diidentifikasi lebih awal, sehingga tindakan antisipatif dapat segera dilakukan sebelum kualitas pembiayaan menurun. Dengan demikian, strategi pencegahan risiko yang diterapkan bersifat sistemik, bukan individual, dan menjadi bagian dari sistem pengendalian pembiayaan yang terintegrasi di lingkungan bank.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, strategi *Account Officer* dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor secara umum telah sesuai dengan teori pencegahan pembiayaan bermasalah yang digunakan dalam penelitian ini. Namun, implementasi di lapangan menunjukkan pengembangan strategi melalui *monitoring* berkelanjutan dan koordinasi lintas fungsi sebagai bagian dari pengendalian risiko. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah tidak hanya ditentukan oleh kualitas analisis pada tahap awal, tetapi juga oleh konsistensi pengawasan dan komunikasi sepanjang masa pembiayaan.

a. Analisis Strategi Account Officer Berdasarkan Prinsip 5C

Salah satu strategi utama *Account Officer* dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor adalah penerapan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*). Kelima prinsip ini tidak hanya menjadi persyaratan formal, tetapi diterapkan secara komprehensif untuk menilai kelayakan calon nasabah sekaligus mengidentifikasi potensi risiko sebelum pembiayaan direalisasikan.

Temuan ini sejalan dengan teori pada Bab II bahwa prinsip 5C merupakan metode analisis kelayakan pembiayaan yang memperhatikan karakter, kemampuan membayar, kekuatan modal, jaminan, serta kondisi usaha dan ekonomi calon nasabah, sehingga setiap keputusan pembiayaan didasarkan pada penilaian yang objektif dan menyeluruh (Andrianto & Firmansyah, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor Account Officer*, aspek **character** menjadi unsur pertama yang diperhatikan. Penilaian tidak hanya melalui wawancara, tetapi juga pengamatan sikap, komitmen, dan rekam jejak nasabah,

termasuk penggalan informasi dari lingkungan sekitar. Karakter dipandang sebagai fondasi utama karena memengaruhi kesungguhan nasabah memenuhi kewajiban pembayaran meskipun kondisi usaha berubah. Temuan ini memperkuat teori Bab II bahwa karakter berkaitan dengan kemauan (*willingness to pay*) nasabah, sehingga kondisi usaha yang baik saja tidak cukup tanpa disertai komitmen dan integritas.

Selain karakter, *Account Officer* juga memberi perhatian besar pada **capacity**, yaitu kemampuan nasabah mengembalikan pembiayaan. Penilaian dilakukan dengan menganalisis sumber pendapatan, arus kas, stabilitas usaha, serta kemampuan bertahan dalam berbagai kondisi ekonomi, tidak sekadar melihat besaran omzet. Hal ini sesuai dengan teori bahwa *capacity* merupakan kemampuan riil nasabah berdasarkan kondisi keuangan dan aktivitas usahanya, di mana verifikasi langsung dilakukan agar penilaian tidak hanya berdasarkan laporan nasabah, tetapi juga kondisi nyata di lapangan.

Aspek **capital**, dinilai melalui keberadaan modal sendiri sebagai indikator keseriusan nasabah dalam mengembangkan usaha. Nasabah dengan kontribusi modal sendiri dinilai memiliki komitmen lebih tinggi dibandingkan yang sepenuhnya bergantung pada dana bank. Temuan ini mendukung teori bahwa semakin kuat struktur permodalan, semakin besar ketahanan usaha menghadapi perubahan ekonomi.

Pada aspek **collateral**, jaminan tidak diposisikan sebagai dasar utama pemberian pembiayaan. *Account Officer* tetap mengutamakan karakter dan kemampuan usaha, sementara jaminan lebih berfungsi sebagai mitigasi risiko (*last resort*) apabila terjadi gagal bayar yang tidak dapat diselesaikan melalui musyawarah maupun restrukturisasi. Praktik ini sejalan dengan konsep perbankan syariah yang mengedepankan kelayakan usaha dibandingkan nilai jaminan semata.

Aspek terakhir, **condition of economy**, turut dipertimbangkan *Account Officer* melalui pengamatan terhadap perubahan daya beli, persaingan usaha, harga bahan baku, hingga kondisi ekonomi secara umum, baik sebelum pembiayaan disetujui maupun melalui *monitoring* setelah pembiayaan berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip 5C diterapkan secara menyeluruh dan berkelanjutan, bukan hanya pada tahap analisis awal.

Hasil penelitian ini mendukung temuan (Rizkyah et al., 2023) dan (Saleha et al., 2023) bahwa penerapan prinsip 5C menjadi strategi efektif dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah. Namun, penelitian ini menemukan bahwa di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, prinsip 5C tidak hanya digunakan pada tahap analisis, tetapi juga menjadi dasar monitoring pascarealisasi, sehingga berfungsi ganda sebagai alat seleksi sekaligus pedoman evaluasi kualitas pembiayaan selama masa akad.

Secara umum, penerapan prinsip 5C di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor telah sesuai dengan teori, bahkan menunjukkan pengembangan yang lebih komprehensif karena diterapkan secara berkelanjutan mulai dari analisis, pengambilan keputusan, *monitoring*, hingga evaluasi kualitas pembiayaan.

b. Analisis Strategi Account Officer dalam Perspektif Manajemen Risiko Pembiayaan

Selain analisis pembiayaan dan prinsip 5C, strategi *Account Officer* juga dilaksanakan melalui manajemen risiko yang bersifat preventif dan berkelanjutan, mulai dari identifikasi calon nasabah, analisis kelayakan, pencairan dana, hingga monitoring usaha nasabah. Setiap tahap pembiayaan merupakan bagian dari proses pengendalian risiko yang saling berkaitan.

Temuan ini sesuai dengan teori manajemen risiko pada Bab II, yaitu serangkaian proses untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang berpotensi memengaruhi operasional bank, dengan tujuan menjaga kualitas aset produktif serta kesehatan bank secara keseluruhan.

Pada tahap **identifikasi risiko**, *Account Officer* mengumpulkan informasi calon nasabah melalui wawancara, pemeriksaan dokumen, survei lapangan (*on the spot*), serta verifikasi kondisi usaha untuk mengenali potensi risiko yang mungkin timbul. Pada tahap **pengukuran risiko**, analisis dilakukan tidak hanya terhadap besaran kebutuhan pembiayaan, tetapi juga kemampuan usaha menghasilkan arus kas, prospek usaha, dan kemungkinan risiko eksternal.

Tahap **pemantauan risiko** (*risk monitoring*) menjadi strategi yang paling dominan, dilakukan melalui komunikasi rutin, kunjungan usaha, dan evaluasi kelancaran angsuran, sehingga bank memperoleh *early warning* terhadap potensi pembiayaan bermasalah sebelum kondisinya memburuk. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, *Account Officer* berupaya mengenali gejala awal penurunan kualitas pembiayaan, seperti penurunan omzet, keterlambatan angsuran, atau berkurangnya komunikasi nasabah, sebagai indikator untuk segera melakukan pendekatan persuasif.

Tahap terakhir, **pengendalian risiko** (*risk control*), dilakukan melalui koordinasi antara *Account Officer*, *Supervisor Account Officer*, dan *Remedial Officer* apabila ditemukan indikasi penurunan kualitas pembiayaan, guna menentukan langkah penyelesaian yang tepat, baik melalui pembinaan, intensifikasi *monitoring*, maupun tindakan penyelamatan pembiayaan.

Dibandingkan dengan teori pada Bab II, penerapan manajemen risiko di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor tidak hanya berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga mengedepankan pendekatan hubungan personal (*relationship approach*), yang memudahkan bank memperoleh informasi perkembangan usaha secara lebih cepat dan akurat.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian (Shela Kurnia Putri & Sandra Dewi, 2024) yang menjelaskan bahwa efektivitas manajemen risiko pembiayaan dipengaruhi oleh kemampuan *Account Officer* dalam identifikasi risiko sejak awal, monitoring berkelanjutan, serta tindakan antisipatif sebelum pembiayaan menjadi bermasalah.

Namun, penelitian ini menemukan nilai tambah dibandingkan penelitian terdahulu, yaitu budaya koordinasi antarunit kerja. *Account Officer*, *Supervisor Account Officer*, dan *Remedial Officer* memiliki peran yang saling melengkapi dalam mengendalikan risiko, menciptakan mekanisme pengawasan yang lebih efektif karena setiap informasi dapat segera ditindaklanjuti sesuai fungsi masing-masing.

Dari perspektif peneliti, keberhasilan meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu *Account Officer*, tetapi juga efektivitas sistem pengendalian internal bank. Dengan demikian, strategi manajemen risiko yang diterapkan bersifat preventif sekaligus adaptif, karena mampu menyesuaikan langkah pengendalian dengan perubahan kondisi usaha maupun ekonomi nasabah.

Secara keseluruhan, strategi *Account Officer* dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah telah sesuai dengan teori strategi pencegahan pembiayaan bermasalah, prinsip 5C, dan konsep manajemen risiko yang digunakan dalam penelitian ini. Namun, implementasi di lapangan menunjukkan pengembangan berupa *monitoring* berkelanjutan, sistem *early warning*, komunikasi intensif, serta

koordinasi antara *Account Officer*, *Supervisor Account Officer*, dan *Remedial Officer*, sehingga PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor menerapkan strategi pengelolaan risiko yang proaktif dan terintegrasi guna menjaga kualitas portofolio pembiayaan secara berkesinambungan.

3. Analisis *Monitoring* dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Berdasarkan hasil penelitian, *monitoring* memiliki peran penting dalam keseluruhan proses pengelolaan pembiayaan di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor. *Monitoring* tidak hanya berfungsi sebagai pengawasan kelancaran pembayaran angsuran, tetapi juga untuk mengetahui perkembangan usaha, memastikan kesesuaian penggunaan dana dengan tujuan awal, serta mendeteksi dini potensi pembiayaan bermasalah. Dengan demikian, *monitoring* menjadi strategi preventif yang mendukung efektivitas pengelolaan risiko sekaligus menjaga kualitas portofolio pembiayaan bank.

Temuan ini selaras dengan konsep *monitoring* pembiayaan pada Bab II, yaitu proses pengawasan setelah pembiayaan direalisasikan untuk memastikan dana digunakan sesuai akad, kondisi usaha nasabah tetap berjalan baik, serta kemampuan pembayaran tetap terjaga. *Monitoring* juga bertujuan memperoleh informasi berkelanjutan mengenai perkembangan usaha, sehingga bank dapat mengambil tindakan antisipatif apabila ditemukan indikasi penurunan kualitas pembiayaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Account Officer* di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor melaksanakan monitoring melalui beberapa bentuk kegiatan, yaitu komunikasi berkala dengan nasabah, kunjungan langsung ke lokasi usaha (*on site monitoring*), evaluasi pembayaran angsuran, serta pengamatan perkembangan usaha yang dibiayai. *Monitoring* tidak hanya dilakukan terhadap nasabah yang mengalami keterlambatan, tetapi juga nasabah yang masih dalam kategori lancar, sehingga dipandang sebagai upaya pencegahan, bukan semata tindakan setelah masalah terjadi.

Dibandingkan dengan teori pada Bab II, implementasi *monitoring* ini telah sesuai dengan konsep dasar pengawasan pembiayaan dalam perbankan syariah. Namun, penelitian ini menunjukkan adanya pengembangan dalam praktik operasional, di mana *monitoring* tidak hanya berfokus pada aspek administratif kelancaran angsuran, tetapi juga memperhatikan kondisi riil usaha, komunikasi dengan nasabah, perubahan lingkungan usaha, serta faktor eksternal yang dapat memengaruhi kemampuan pembayaran. Dengan demikian, monitoring yang diterapkan bersifat komprehensif dan berorientasi pada deteksi dini terhadap potensi risiko.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa *Account Officer* berperan sebagai pihak pertama yang mengidentifikasi gejala penurunan kualitas pembiayaan, seperti keterlambatan angsuran, penurunan omzet, berkurangnya aktivitas usaha, perubahan kondisi ekonomi, maupun menurunnya intensitas komunikasi nasabah. Informasi tersebut menjadi dasar bagi *Account Officer* untuk melakukan pendekatan kepada nasabah guna memperoleh penjelasan mengenai penyebab permasalahan yang dihadapi.

Temuan ini menunjukkan bahwa *monitoring* yang dilakukan *Account Officer* telah menerapkan prinsip *early warning system*, yaitu deteksi dini terhadap potensi pembiayaan bermasalah. Meskipun istilah tersebut tidak selalu disebutkan secara eksplisit oleh informan, praktik yang dilakukan menunjukkan adanya mekanisme identifikasi dini sebelum pembiayaan masuk kategori bermasalah. Strategi ini

menjadi faktor penting yang mendukung efektivitas pengelolaan risiko karena memberi kesempatan bank melakukan tindakan korektif lebih awal.

Selain *monitoring*, penanganan pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor dilakukan secara bertahap sesuai kondisi dan kemampuan masing-masing nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Remedial Officer*, langkah pertama bukanlah penagihan secara represif, melainkan komunikasi dan musyawarah untuk mengetahui akar penyebab keterlambatan pembayaran. Pendekatan ini menunjukkan bahwa penyelesaian pembiayaan bermasalah lebih mengedepankan prinsip kekeluargaan, pembinaan, dan penyelesaian persuasif sesuai nilai-nilai perbankan syariah.

Temuan ini sejalan dengan teori pada Bab II bahwa penanganan pembiayaan bermasalah sebaiknya diawali dengan upaya penyelamatan pembiayaan (*remedial effort*) melalui pendekatan persuasif, pembinaan nasabah, serta pencarian solusi yang saling menguntungkan, dengan tujuan mengembalikan kemampuan pembayaran nasabah agar pembiayaan kembali lancar tanpa harus menempuh jalur hukum.

Dalam praktiknya, apabila hasil *monitoring* menunjukkan bahwa nasabah masih memiliki prospek usaha dan itikad baik, bank lebih mengutamakan langkah pembinaan dan pendampingan. *Account Officer* bersama *Remedial Officer* mengevaluasi kondisi usaha nasabah untuk menentukan alternatif penyelesaian yang paling sesuai, sehingga keputusan penanganan pembiayaan tidak hanya mempertimbangkan aspek administratif, tetapi juga kondisi riil usaha dan kemampuan ekonomi nasabah.

Sebaliknya, apabila kemampuan pembayaran nasabah terus menurun tanpa prospek perbaikan usaha, penanganan dilakukan melalui prosedur internal bank yang berlaku. Dengan demikian, penyelesaian pembiayaan bermasalah dilakukan secara bertahap sesuai tingkat risiko dan kondisi masing-masing nasabah, mencerminkan penerapan prinsip kehati-hatian sekaligus keadilan oleh PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor.

Dikaitkan dengan konsep ***Non Performing Financing (NPF)*** pada Bab II, *monitoring* dan penanganan pembiayaan bermasalah menjadi instrumen utama untuk menjaga rasio pembiayaan bermasalah tetap terkendali. Semakin cepat potensi pembiayaan bermasalah diidentifikasi, semakin besar peluang bank melakukan penyelamatan sebelum pembiayaan berkembang menjadi macet. Oleh karena itu, *monitoring* berkelanjutan berkontribusi penting terhadap efektivitas pengendalian NPF.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian (Shela Kurnia Putri & Sandra Dewi, 2024), yang menjelaskan bahwa keberhasilan penanganan pembiayaan bermasalah dipengaruhi oleh efektivitas *monitoring*, kualitas komunikasi dengan nasabah, serta ketepatan langkah penyelamatan bank. *Monitoring* yang konsisten mampu menurunkan potensi pembiayaan bermasalah karena kendala dapat diidentifikasi dan ditangani sejak awal.

Namun, penelitian ini menemukan pembeda dari penelitian terdahulu, yaitu *monitoring* dan penanganan pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor merupakan hasil kolaborasi antara *Account Officer*, *Supervisor Account Officer*, dan *Remedial Officer*. *Account Officer* mendeteksi potensi risiko melalui *monitoring* lapangan, *Supervisor Account Officer* mengevaluasi kualitas pembiayaan, sedangkan *Remedial Officer* melaksanakan proses penyelamatan sesuai tingkat permasalahan nasabah. Pola kerja kolaboratif ini menunjukkan bahwa pengelolaan

pembiayaan bermasalah dilakukan secara terintegrasi sesuai tugas masing-masing unit kerja.

Berdasarkan keseluruhan analisis, *monitoring* dan penanganan pembiayaan bermasalah di PT BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor telah sesuai dengan konsep *monitoring* pembiayaan, konsep NPF, serta teori penanganan pembiayaan bermasalah yang digunakan dalam penelitian ini. Meski demikian, implementasi di lapangan menunjukkan pengembangan melalui *monitoring* berkelanjutan, sistem deteksi dini (*early warning*), komunikasi intensif dengan nasabah, serta koordinasi antarunit kerja dalam proses penyelamatan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan meminimalisir pembiayaan bermasalah tidak hanya bergantung pada prosedur penanganan setelah masalah terjadi, tetapi lebih ditentukan oleh efektivitas monitoring dan kemampuan bank mengidentifikasi risiko sejak dini.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran dan Strategi *Account Officer* dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap informan, berikut kesimpulannya.

Peran *Account Officer* ternyata lebih strategis dari sekadar memasarkan produk. Tugasnya mencakup identifikasi calon nasabah, analisis kelayakan, penyusunan usulan pembiayaan, hingga monitoring setelah pencairan dana.

Dalam praktiknya, *Account Officer* menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) lewat analisis 5C, yaitu *Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition of Economy*. Selain itu, mereka juga melakukan survei lapangan, wawancara langsung, verifikasi dokumen, serta pengecekan riwayat pembiayaan melalui SLIK OJK. Yang menarik, *Account Officer* tidak hanya berperan sebagai analis, tapi juga pendamping, konsultan, sekaligus pengawas usaha nasabah. Komunikasi yang intensif antara keduanya menjadi kunci menjaga kualitas pembiayaan, sehingga risiko pembiayaan bermasalah bisa ditekan sejak awal.

Strategi yang diterapkan *Account Officer* di PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor lebih condong ke arah pencegahan (*preventive strategy*) daripada penanganan setelah masalah terlanjur muncul. Beberapa tahapan utama dijalankan, mulai dari analisis pembiayaan mendalam berdasarkan prinsip 5C, verifikasi data dan survei langsung ke kondisi usaha calon nasabah, memastikan legalitas usaha dan agunan, hingga menilai kemampuan pembayaran berdasarkan kondisi usaha yang sesungguhnya di lapangan. Tak kalah penting, *Account Officer* juga membangun komunikasi yang baik dengan nasabah sejak tahap awal. Pendekatan persuasif digunakan untuk merajut hubungan jangka panjang, sehingga nasabah cenderung lebih terbuka soal perkembangan usahanya. Cara ini membantu bank mendeteksi lebih awal jika ada tanda-tanda penurunan kemampuan bayar.

Monitoring menjadi bagian tak terpisahkan dari tugas *Account Officer* setelah pencairan dana. Kegiatan ini dilakukan melalui kunjungan langsung ke lokasi usaha (*on-site visit*), komunikasi via telepon atau media digital, serta pemantauan perkembangan usaha sesuai jadwal yang ditetapkan. Lewat monitoring ini, *Account Officer* bisa mengenali lebih awal potensi risiko seperti penurunan omzet, perubahan kondisi ekonomi, atau keterlambatan pembayaran angsuran. Jika ditemukan indikasi masalah, langkah pertama adalah pendekatan persuasif untuk menggali penyebabnya, dilanjutkan dengan musyawarah mencari solusi tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian dan ketentuan syariah. Bank juga membuka opsi

restrukturisasi bagi nasabah yang usahanya masih prospektif dan menunjukkan itikad baik. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan meminimalisir pembiayaan bermasalah tidak hanya bergantung pada analisis di tahap awal, tapi juga pada efektivitas monitoring, komunikasi berkelanjutan, dan kecepatan *Account Officer* mengambil langkah preventif.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran dan Strategi *Account Officer* dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang diharapkan bisa memberi kontribusi, baik dari sisi teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang sesuatu bagi pengembangan kajian ilmu perbankan syariah, terutama pada aspek manajemen risiko pembiayaan dan peran *Account Officer* dalam menjaga kualitas pembiayaan. Temuan yang diperoleh memperlihatkan bahwa keberhasilan meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah tidak semata ditentukan oleh penerapan analisis 5C. Ada faktor lain yang tak kalah menentukan, yakni efektivitas monitoring, komunikasi yang berkelanjutan, serta kemampuan *Account Officer* dalam membangun hubungan dengan nasabah.

Penelitian ini masih terbatas karena hanya dilakukan pada satu lembaga dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Karena itu, penelitian selanjutnya disarankan memperluas objek ke beberapa BPRS atau BUS agar bisa dilakukan analisis komparatif, atau menggunakan pendekatan kuantitatif maupun mixed methods untuk mengukur efektivitas strategi *Account Officer* terhadap NPF secara lebih komprehensif.

2. Secara Praktis

Bagi **PT. BPRS Amanah Ummah Cabang Bogor**, hasil penelitian ini bisa jadi bahan evaluasi untuk memperkuat sistem pengelolaan risiko pembiayaan, terutama lewat peningkatan kualitas analisis, penguatan monitoring pasca pencairan, dan optimalisasi pembinaan nasabah agar potensi masalah bisa dideteksi dan ditangani sejak dini.

Bagi ***Account Officer***, temuan ini diharapkan menjadi masukan untuk terus mengasah kompetensi profesional, mulai dari kemampuan analisis pembiayaan, komunikasi interpersonal, negosiasi, hingga pemahaman terhadap karakteristik usaha nasabah. Dengan kompetensi yang terus berkembang, fungsi *Account Officer* diharapkan bisa berjalan lebih efektif dalam menjaga kualitas pembiayaan dan menekan risiko pembiayaan bermasalah.

Bagi **nasabah** sendiri, penelitian ini diharapkan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya keterbukaan informasi, disiplin memenuhi kewajiban pembayaran, serta menjaga komunikasi yang baik dengan pihak bank. Hubungan yang kooperatif antara nasabah dan *Account Officer* akan memudahkan penyelesaian kendala, sehingga risiko pembiayaan bermasalah bisa diminimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. A. (2024). Non Performing Financing Sebagai Risiko Pembiayaan Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer*, 8(1), 28–36.
- Alfani, M., & Solihin, K. (2023). Efektivitas Monitoring Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah. *JIOSE: Journal of Indonesian Sharia Economics*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.35878/jiose.v2i1.527>
- Andrianto, & Firmansyah, A. (2019). *Buku Manajemen Syariah: Implementasi dan Praktek*. In Penerbit Qiara Media. CV. Penerbit Qiara Media.

- Fatkhur Rohman Albanjari, Nugraheni Fitroh R. Syakarna Fauziah, Mansur, F. L., Sultoni, D. M. H., Fatmawati, I. S. M. S. F. D. A. S., Mujiyono, A., Fitriyani, M. C. Moh. A., Is, U. R. M. S., & Roisatun, H. S. H. F. A. A. A. S. (2015). LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH. CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Febridyati, R., Aravik, H., & Choiriyah, C. (2022). Analisis Strategi Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan BSI Griya Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(2), 411–422. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i2.76>
- Fira Annisa, & Mustapa Khamal Rokan. (2022). Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Di Era Covid-19. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(2), 51–59. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v1i2.256>
- Fitri Munawaroh, F. R. S. (2024). STRATEGI PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH AKAD MURABAHAH BMT CAHAYA KEBAJIKAN PONDOK GEDE BEKASI. 1(6), 685–695. <https://doi.org/10.61341/jis/v1i6.055>
- Habibulloh. (2021). NATUJA: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 1 Nomor 1 Tahun 2021. Natuja Jurnal Ekonomi Syariah, 1(1). <https://ejournal.uniib.ac.id/index.php/natuja/article/view/1148/795>
- Hazmi, F., Utami, C. B. U., Choeri, I., Silfana, N., & Mustofa, B. (2023). Penerapan Manajemen Risiko untuk Meminimalkan Perguliran Bermasalah di UPK-BKM Wilayah Kecamatan Pecangaan. *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 9(1), 125–138. <https://doi.org/10.30653/jppm.v9i1.686>
- <https://repository.um-surabaya.ac.id/id/eprint/3453>
- Khoiriyah, Z., & Mashudi. (2024). Analisis Peran Account Officer (Ao) Dalam Manajemen Pembiayaan Murabahah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Lantabur Tebuireng Cabang Lamongan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(2), 619–629. [https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7\(2\).19059](https://doi.org/10.25299/jtb.2024.vol7(2).19059)
- Khusnul Khotimah. (2025). Analisis Kinerja Keuangan Bank Melalui Dana Pihak Ketiga (Dpk), Return on Assets (Roa), Dan Non Performing Financing (Npf) Dalam Pembiayaan Bprs Di Indonesia Periode 2019-2023. In Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI.
- Lexy J. Moleong. (2021). METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF (EDISI REVI). PT REMAJA ROSDAKARYA JL. Ibu Inggit Garnasih No. 40, Bandung 40252.
- Mahvi, M. R., & Siregar, M. H. (2025). Strategi Mitigasi Pembiayaan Bermasalah pada BSI RFO Medan. *Jurnal EMT KITA*, 9(1), 258–268. <https://doi.org/10.35870/emt.v9i1.3563>
- Maulana, ahmad taufiq. (2019a). Tugas Dan Fungsi Account Officer (AO) Dalam Manajemen Pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Purwodadi [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG]. In repository UIN Walisongo. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/10636/1/1505015036_TUGAS%20AKHIR.pdf
- Maulana, ahmad taufiq. (2019b). Tugas Dan Fungsi Account Officer (AO) Dalam Manajemen Pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Purwodadi. In repository UIN Walisongo. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/10636/1/1505015036_TUGAS%20AKHIR.pdf
- Meisa Tara, & Atika Riasari. (2024). Peran Account Officer Dalam Analisis Kelayakan Pengajuan Pembiayaan Murabahah. *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah Dan Akuntansi*, 1(4), 150–159. <https://doi.org/10.61132/jiesa.v1i4.301>
- Muhammad, R., Suluki, A., & Nugraheni, P. (2020). Internal factors and non-performing financing in Indonesian Islamic rural banks. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1823583>
- Nur Alfiyah Desiyanti, & Sri Wigati. (2024). Penerapan Manajemen Risiko untuk Meminimalisir Non Performing Financing pada Bank Muamalat KCP Darmo Surabaya.

- Jurnal Serambi Ekonomi Dan Bisnis PISSN, 8(1), 73–82.
<https://ojs.serambimekkah.ac.id/serambi-ekonomi-dan-bisnis/>
- Olivia Agatha Kenedy, J. S. S. (2024). ANALISIS PERAN ACCOUNT OFFICER DALAM MENEKAN PINJAMAN BERMASALAH DI PT BPR NBP 9 PANGURURAN Olivia. 3(1), 245–255. <https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.71>
- Otoritas Jasa Keuangan OJK. (2024). Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah. OJK. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019a). Standar Produk Perbankan Syariah. Jakarta: OJK – Departemen Perbankan Syariah. Akademia Pustaka. <https://www.ojk.go.id/id/Default.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2019b). Standar Produk Perbankan Syariah. Jakarta: OJK – Departemen Perbankan Syariah. Akademia Pustaka.
- Rizkyah, P., Muhlisin, S., & Arif, S. (2022). Peran dan Strategi Account Officer Dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 4(2), 395–409. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i2.1536>
- Rizkyah, P., Muhlisin, S., & Arif, S. (2023). Peran dan strategi account officer dalam meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah pada PT. BPRS Rif'atul Ummah Bogor. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 4(2), 395–409. DOI: 1047467/elmal.v4i2.1536
- Saleha, I., Wisudaningsih, E. T., & Nasrifah, M. (2023). Optimalisasi Peran Account Officer dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan di BMT Masalahah. Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, 5, 440–446. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i2.244>
- Shela Kurnia Putri, & Sandra Dewi. (2024). Analisis Peran Account Officer dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di PT. BPRS Gajahtongga Kotopiliang. Journal of Management and Creative Business, 2(4), 86–92. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i4.3258>
- Sugiyono. (2017). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D. ALFABETA.
- Sugiyono. (2022). METODE PENELITIAN KUALITATIF. ALFABETA, BANDUNG.
- Syarifah, L., & Rosman, R. (2024). Non-Performing Financing (NPF) on Islamic Rural Banks in Indonesia: Bibliometric Analysis and Literature Review. Journal of Islamic Finance, 13(2), 160–173. <https://journals.iium.edu.my/ejournal>
- Trisiawati, A. (2019). Analisis Peranan Account Officer dalam Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah Cabang Madiun. In Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part J: Journal of Engineering Tribology (Vol. 224, Number 11). INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO. <https://etheses.iainponorogo.ac.id/8487/1/APRILIA%20TRISIAWATI.pdf>
- Wahyudin, M. W. (2022). Strategi Penanganan Non Performing Financing (Npf) Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Ad Diwan, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.51192/ad.v2i1.389>
- Wenny Djuarni, W. A. P. (2023). ANALISIS PRINSIP 5C DALAM PEMBERIAN KREDIT GUNA BHAKTI UNTUK MEMINIMALISIR KREDIT BERMASALAH PADA BANK BJB KANTOR CABANG PEMBANTU BANJARAN. EL-ECOSY: JURNAL EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM, 03(2). <https://jurnal.unsur.ac.id/elecosy/index>