

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia dari segi fitrahnya, diciptakan dengan beragam tuntutan dan kebutuhan hidup. Allah SWT sangat menganjurkan kepada umat manusia untuk selalu berikhtiar dan berusaha semaksimal mungkin dalam mencari karunia-Nya dengan mengarahkan segala upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kesejahteraan hidupnya selama kegiatan dan jalan yang ditempuh tidak melanggar perintah-Nya yaitu menjauhi segala apa-apa yang dilarang-Nya. (M. Sholahuddin, 2007) Sebagai makhluk individu, manusia tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, oleh karena itu manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup yang saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerja sama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang beraneka ragam. (Suhrawardi.K.Lubis, 2000) Sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.” (Q.S. Al-Maidah ayat 2).

Pengertian Bank Syariah dalam Pasal 1 ayat 7 adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank dapat dikatakan Bank Syariah jika kegiatan usahanya tunduk dan patuh kepada prinsip Islam, tunduk dan patuh yang ada dalam aturan hukum Islam yakni dituangkan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia. Maka dari itu, dalam setiap sudut aspek kegiatannya Bank Syariah harus tunduk dan patuh dalam hukum Islam. (Lestari, 2015)

Di Indonesia *Bank Umum Syariah* (BUS) meliputi Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah, dan lain sebagainya. (Ifham, 2015) Dan dengan sekitar 106 kantor cabang, ditambah lagi dengan 94 bank syariah. (Muhammad, Manajemen Pembiayaan Mudharabah Di Bank Syariah, 2008). Bank Umum Syariah memiliki kegiatan usaha yang diatur pada pasal 19 ayat (1) sebagai berikut, salah satunya adalah; menyalurkan dana (uang) pada bank BRI Syariah KCP Kayutangi, bentuk penyaluran dana. (Dr. Any Nugroho, 2015)

Pada dasarnya kinerja perusahaan dapat diukur dengan banyaknya output yang dihasilkan, output disini dilihat dari segi barang maupun jasa. Perusahaan yang berkinerja dengan ritme tinggi akan sanggup menghasilkan produk yang sesuai dengan target yang diinginkan oleh

perusahaan. Barometer atau tolak ukur dari adanya hal tersebut adalah seberapa banyaknya perusahaan menghasilkan barang serta menjualnya ke khalayak umum. Untuk membentuk suatu ketentuan sikap dan skill perlu adanya pelatihan yang diharapkan akan membentuk profesionalisme masing-masing karyawan dalam bekerja supaya tidak terjadi tumpang tindih mengenai tugas karyawan serta perlu adanya tugas masing-masing karyawan serta tanggung jawabnya. Oleh karena itu *job description* menentukan peran serta kontribusi karyawan dalam beban tugas atau kerja pada pekerjaannya.

Account Officer (AO) adalah orang yang bertugas mencari nasabah pembiayaan yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan serta harus mencapai target yang telah diberikan perusahaan kepada para pelaksana marketing. Untuk mendapatkan *Account Officer* (AO) yang memadai, yang dapat memenuhi target yang diberikan. Sebelumnya, *Account Officer* (AO) akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai diwilayahnya. *Account Officer* (AO) merupakan *point of customer*, dan wajib memonitor seluruh kegiatan customer secara terus-menerus. Dalam pengajuan pembiayaan calon nasabah harus memberikan jaminan pembiayaan. (Dr. Muhammad Syafii Antonio, 2001, hal. 105)

Mikro BRI Syariah IB adalah pembiayaan yang diperuntukkan bagi wirausaha dan atau pengusaha dengan lama usaha minimal 2 tahun dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi. (Budiman

B. , 2019) Murabahah dalam teknis perbankan adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Sedangkan menurut fiqih, murabahah merupakan akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjual belikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembeli kemudian ia mensyaratkan atas laba/keuntungan dalam jumlah tertentu. (Muhammad, Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah, 2000, hal. 103) Namun dalam segi praktiknya bank menggunakan istilah bai' al-murabahah, bai' al-murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. (Dr. Muhammad Syafii Antonio, 2001, hal. 101)

Pembiayaan Mikro BRI Syariah tersebut merupakan salah satu produk pembiayaan di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi yang sedang menjadi perhatian saat ini. Disebabkan karena belum tercapainya target oleh *Account Officer Mikro* (AOM) yang belum tercapai. Target yang ditetapkan oleh bank BRI Syariah KCP Kayutangi untuk satu orang pelaksana marketing mikro sebesar Rp. 300.000.000 sampai Rp. 350.000.000 per-bulan. (Budiman, Target Marketing, 2019) Dikarnakan target pada tahun 2019 di bank BRI Syariah mengalami penurunan maka dari itu penulis tertarik mengangkat permasalahan ini.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul; **Strategi Pencapaian Target**

Oleh Sales Marketing dalam Pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dirumuskanlah permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana strategi *Sales Marketing* dalam mencapai target di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Sales Marketing* dalam mencapai target di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi *Sales Marketing* dalam mencapai target di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh *Sales Marketing* dalam mencapai target di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Bagi penulis, penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir agar meraih gelar SE, dan juga untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang strategi marketing pembiayaan mikro.
2. Bagi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khazanah pengembangan keilmuan.
3. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai tambahan informasi dan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian lain yang juga meneliti tentang strategi account officer mikro (aom) terhadap pembiayaan mikro serta produk-produk lembaga keuangan syariah lainnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian yang dilakukan ini, diberikan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Strategi pencapaian target adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Jadi strategi yang penulis maksud disini adalah cara-cara atau teknik-teknik tertentu yang digunakan Bank yakni BRI Syariah dalam melaksanakan kegiatan bank di KCP Kayutangi, khususnya strategi untuk meraih dan mendapatkan sesuatu yang diinginkan yakni target.
- 2) Pembiayaan Mikro adalah pinjaman dalam jumlah kecil untuk masyarakat menengah kebawah dengan tujuan mereka bisa

berwirausaha. Pembiayaan mikro yang dimaksud disini yakni merupakan salah satu produk yang ada di BRI Syariah KCP Kayutangi, produk pembiayaan mikro yakni mikro 25iB, Mikro 75iB, Mikro 200iB, pembiayaan mikro ini lebih sering menggunakan akad murabahah (jual beli), diantara dua akad yang lain yaitu IMBT dan MMQ. Pembiayaan mikro ini bertujuan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi, pembiayaan mikro ini juga diperuntukkan bagi wirausaha dan atau pengusaha dengan lama usaha minimal 2 tahun.

- 3) *Sales Marketing* adalah pelaksana marketing. Yang mana penulis ketahui pelaksana marketing pada bank BRI Syariah KCP Kayutangi disebut dengan *Account Officer Mikro (AOM)*. *Account Officer Mikro (AOM)* adalah orang yang bertugas mencari nasabah pembiayaan yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan.

F. Kajian Pustaka

Setelah menelaah dan mengkaji skripsi-skripsi terdahulu peneliti menemukan beberapa skripsi yang memiliki kesamaan atau berhubungan dengan penelitian ini, penelitian yang dimaksud yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Wanda Nurazizah Jurusan D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, yang berjudul “Strategi Account Officer Mikro dalam

Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Langkat - STABAT”, 2019 yang dalam penelitian ini membahas tentang strategi account officer mikro (aom) mengatasi pembiayaan bermasalah dan hambatan account officer mikro (aom) mengatasi pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Langkat-STABAT.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat terdapat dari segi lokasi dan objek yang diteliti dimana dalam penelitian terdahulu lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Langkat-STABAT, sedangkan penelitian yang akan penulis angkat lokasinya berada di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi dan memfokuskan penelitiannya pada upaya pencapaian target oleh sales marketing.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Marsinah Jurusan D3 Manajemen Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, yang berjudul “Strategi Marketing Pembiayaan Griya BSM Dalam Upaya Pencapaian Target Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Tegal”, 2016 yang dalam penelitian ini membahas tentang strategi marketing pembiayaan Griya BSM dalam upaya pencapaian target. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat terdapat dari segi lokasi dan objek yang akan diteliti dimana dalam penelitian terdahulu lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah PT. Bank Syariah

Mandiri Cabang Tegal dan objek yang diteliti adalah pelaksana marketing atau Account Officer Mikro (AOM).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Masriyah Jurusan D3 Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang berjudul “Analisis Terhadap Mekanisme Pembiayaan Mikro Dengan Akad Murabahah pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin”, 2016 yang dalam penelitian ini membahas tentang Analisis terhadap mekanisme pembiayaan mikro dengan akad murabahah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis angkat adalah dari segi lokasi dan permasalahan yang diangkat, dimana penelitian terdahulu lokasi yang diangkat adalah PT. BRI Syariah Kantor Cabang A. Yani Banjarmasin dan permasalahan tentang Analisis mekanisme pembiayaan mikro dengan akad murabahah. Sedangkan penelitian yang akan penulis angkat lokasinya berada di BRI Syariah KCP Kayutangi dengan permasalahan yang akan di angkat yakni upaya pencapaian target oleh account officer mikro (aom) dalam pembiayaan mikro.

Berdasarkan ketiga penelitian diatas maka penelitian yang akan penulis lakukan berbeda dengan ketiga penelitian tersebut. Dalam penelitian ini menitik beratkan pada pokok permasalahan yang dibahas adalah “Strategi Pencapaian Target oleh Account Officer Mikro (AOM) dalam Pembiayaan Mikro di Bank BRI Syariah KCP Kayutangi”.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari V bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan, yang mengarahkan permasalahan terkait penelitian ini tentang masalah strategi yang dilakukan account officer mikro (aom) dalam mencapai target pada Bank BRI Syariah KCP Kayutangi. Kemudian dirumuskanlah permasalahan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teoritis sebagai landasan teori penelitian ini dan untuk bahan analisis data, yang membahas tinjauan umum tentang strategi, tinjauan umum tentang target, tinjauan umum tentang pembiayaan, tinjauan umum tentang account officer mikro.

Bab III merupakan metode penelitian terdiri dari: jenis, sifat dan lokasi penelitian, subyek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta tahapan penelitian, hal ini dibuat agar penelitian sistematis sesuai dengan prosedur penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian, pada bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian mengenai Strategi Account Officer Mikro (AOM) dalam pencapaian target di BRI Syariah KCP Kayutangi.

Bab V merupakan bab terakhir sebagai penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan hasil penelitian dan dikemukakan juga beberapa saran yang perlu.