

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Antonio, M Syafi'i. 2008. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: GEMA INSANI, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Badroen, Faisal. *et.al.* 2006. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: KENCANA.
- Bearden, William O, Ingram, Thomas N, LaForge, Raymond W. 2004. *Marketing Principles And Perspectives*. New York: Mc Graw-Hill.
- Danupranata, Gita. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djakfar, Muhammad. 2007. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Malang: UIN Malang-Press.
- Forsyth, Patrick. 2009. *Marketing A Guide To The Fundamentals*. New York: Bloomberg Press.
- Husein, Umar. 2007. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jusuf, Jopie. 2014. *Analisis Kredit untuk Cedit Account Officer*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jundiani. 2009. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Malang: UIN-Malang Press. cet. Ke-3.
- Karim, Adiwarman A. 2014. *Bank Islam Analisi Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGarfindo Persada.
- Kasmir, 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, terj. Benyamin Molan Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Ma'arif, Nelly Nailatie. 2008. *The Power Of Marketing: Practitioner Perspectives In Asia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad. 2008. *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali.
- Mujib, Abdul. 2007. *kepribadian dalam psikologi islam*. Jakarta: PT. Raja grafindo persada.
- Murniati, Tri. 2012. *Prosedur Pemberian Pembiayaan dan Upaya Mencegah Pembiayaan Bermasalah*. Salatiga : STAIN.
- Poerwopoespitp, F.X. Oerip S. dan T.A. Tatag Utomo. 2004. *Mengatasi krisis manusia diperusahaan: solusi melalui penegembangan sikap mental*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Rianto, M Nur.2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung:Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2009. *kepemimpinan dan perilaku organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sanusi, Anwar. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Subagyo, Ahmad dan Budi Purnomo. 2009. *Account Officer For Commercial Microfinance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumitro, Warkum. 1996. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Suwandi, Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Teras.
- Tohir, Noel Chabannel. 2012. *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- William, Perreault D, Jarome, McCarthy, E. 2002. *Basic Market A Global-Managerial Approach*. New York: Mc Graw-Hill.

Jurnal:

Arifani, Wily Ana. "Peran *Account Officer* dalam Manajemen Pembiayaan di BTM MENTARI Ngunut Tulungagung", (2014).

Skripsi:

Ma'wa, Jannatul. 2015. "Analisis Kinerja Pegawai Marketing Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Martapura" Skripsi diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin.

Gasela, Yesi. 2016. "Mekanisme Pembiayaan Murabahah Mikro 25 iB pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin" Skripsi diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin.

Krisni, Dina novita. 2014. "Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" Skripsi diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung.

Wawancara:

Budiman. Unid Head Micro. *Wawancara Pribadi*. PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Selasa 18 April 2017.

Fadli, Muhammad. Unit Head Micro. *Wawancara Pribadi*. PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Senin 7 November 2016.

Heryani. Nasabah PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin Kamis 20 April 2017.

Ira widyastuti, Account Officer Micro. *Wawancara Pribadi*. PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Kamis 23 maret 2016.

Ibu Hj. Nasabah PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin Kamis 20 April 2017.

Muhammad Yus'a, Nasabah PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin. 20 April 2017.

Murjani Imansyah, Account Officer Micro. *Wawancara Pribadi*. PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Selasa 18 April 2017. \

Pedoman Wawancara

Identitas Responden :

Nama : :

Jabatan :

Pertanyaan

1. Apa yang anda ketahui tentang produk pembiayaan mikro?
2. Apakah peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan sangatlah penting?
3. Apa dampak bagi Bank atau nasabah, apabila *Account Officer Micro* mengarahkan produk yang tepat/ tidak tepat kepada nasabah?
4. Bagaimana peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan pembiayaan mikro?
5. Apakah dalam mengarahkan, *Account Officer Micro* melakukan analisis 5C terhadap nasabah?
6. Apakah calon nasabah yang datang ke Bank, langsung tertarik terhadap pembiayaan mikro, setelah mendengarkan penjelasan dari *Account Officer Micro*?
7. Berapa target pencapaian *Account Officer Micro* dalam 1 bulan atau 1 tahun?
8. Berapa jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan bermasalah?
9. Bagaimana cara *Account Officer Micro* dalam menyelesaikan penyelesaian pembiayaan bermasalah?
10. Apakah transaksi yang di lakukan oleh *Account Officer Micro* sesuai dengan syariah?
11. Apa saja kendala *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan pembiayaan mikro kepada nasabah?
12. Apakah psikologi nasabah berpengaruh terhadap pengarahan yang diberikan *Account Officer Micro*?

Pedoman Wawancara

Identitas Informan :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

pertanyaan

1. Apakah anda tau, apa yang dimaksud dengan pembiayaan mikro?
2. Pembiayaan mikro apa yang anda gunakan?
3. Apa saja manfaat yang anda dapat pada pembiayaan mikro?
4. Apa saja kendala yang anda dapatkan dalam pengarahanan yang diberikan oleh *Account Officer micro*?

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Wawancara pihak *Account Officer* *Micro*



Wawancara pihak Nasabah



RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Siti Ramadhania Febriyani
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 14 Februari 1996
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl. Sulawesi No 12 B, RT 02 RW 01, Kec. Banjarmasin Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan
7. Pendidikan : a. SDN 2 Mentawa Baru Hulu Sampit
b. SMPN 5 Banjarmasin
c. MAN 1 Banjarmasin
d. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin Program S1 Jurusan Perbankan Syariah.
8. Pengalaman Organisasi : Bendahara ASRI
Anggota DEMA FSEI
Anggota WMM
Anggota AL-BANJARY
9. Orang Tua
Ayah : Drs. Abdussani
Ibu : Nurani
Pekerjaan : Wirasawasta
Alamat : Jl. Sulawesi No 12 B, RT 02 RW 01, Kec. Banjarmasin Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan
10. Saudara (Jumlah Saudara) : 2 Saudara
11. Anak ke : 3 dari 3 bersaudara

Banjarmasin, 22 Mei 2017


Siti Ramadhania Febriyani,