

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah pertama kali dilakukan di Pakistan dan Malaysia. Bank ini beroperasi di Pedesaan Mesir dan masih berskala kecil. Salah satu Negara pelopor utama dalam melaksanakan sistem perbankan syariah secara nasional adalah Pakistan. Pemerintah Pakistan mengkonvensi seluruh sistem perbankan dinegaranya pada tahun 1985 menjadi sistem perbankan syariah. Sebelumnya pada tahun 1979 beberapa insitusi keuangan terbesar di Pakistan telah menghapus sistem bunga dan mulai tahun itu juga pemerintah Pakistan mensosialisasikan pinjaman tanpa bunga.¹

Sehubungan dengan bunga, Yusuf al-Qardhawi mengemukakan bahwa bunga adalah aktualisasi riba yang diharamkan secara pasti oleh Islam, yang sejalan dengan hasil keputusan Konferensi Internasional Ekonomi Islam di kota Makkah, yang pelaksanaannya didukung oleh King Abdul Aziz University. Konferensi tersebut dihadiri sebanyak tiga ratus ahli fiqih, ekonomi, dan keuangan dari berbagai penjuru dunia. Hasil konferensi tersebut juga menentukan kewajiban menghindari sisitem bunga. Riba menurut Abdullah Saeed dalam Muhammad Syafi'I Antonio, berarti tumbuh dan membesar. Riba secara bahasa bermakna *ziyadah* yang berarti tambahan. Secara teknis riba dapat diartikan sebagai

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2011), hlm. 187.

pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal untuk kegiatan usaha secara *bathil*.² Dasar pemikiran terbentuknya Bank Islam bersumber dari adanya larangan riba di dalam Q.S Al-Baqarah/2:27.³

لَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَاتْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka mereka kekal di dalamnya”.⁴

Perkembangan bank syariah di Indonesia patut mendapat apresiasi. Terutama sejak tahun 1998 hingga saat ini yaitu tahun 2017. Awalnya bank syariah tidak mendapat tempat dihati masyarakat. Namun seiring berjalannya waktu dan sosialisasi yang semakin intensif, maka semakin banyak anggota masyarakat yang menjadi nasabah bank syariah.

²Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* (Malang: UIN-Malanh Press 2009) cet. Ke-3. hlm. 6-7.

³Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 1996), hlm. 8-9.

⁴Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. Intermasa, 1992), hlm. 69.

Bank syariah beroperasi atas dasar prinsip-prinsip pokok yang meliputi, prinsip titipan, atau simpanan, sistem bagi hasil, sistem jual beli dengan margin keuntungan, sistem sewa dan sistem jasa. Kelima prinsip ini didasarkan pada konsep-konsep yang terdapat dalam fiqh mu'amalah sehingga diyakini sesuai dengan syariah.⁵

Tugas pokok bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang memerlukannya. Oleh karena itu, peranan kredit (pembiayaan) dalam operasi bank sangat besar dan penting. Sebagian besar bank masih mengandalkan sumber mendapatkan margin yang baik diperlukan pengolahan perkreditan secara efektif dan efisien karena kontribusi tersebut sebagai sumber penghasilan sebuah bank berasal dari penyaluran kredit (pembiayaan).

Adanya perbankan sangat membantu berjalannya perekonomian suatu negara, seperti yang ada dalam firman Allah swt. Pada Q.S. al-Maidah/5: 2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ
فَأَصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن
تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan

⁵Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali. 2008), hlm. 19.

(menggangu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) menggangu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”⁶.

Menurut Adi Warman Karim Penyaluran dana atau pembiayaan merupakan aktivitas yang sangat penting karena dengan pembiayaan akan memperoleh sumber penetapan utama dan menjadi penunjang kelangsungan usaha bank. Sebaliknya, jika pengolahannya tidak baik akan menimbulkan permasalahan berhentinya usaha bank. Dalam menyalurkan dananya kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi dalam empat kategori yang membedakan tujuan penggunaannya, yaitu: pembiayaan dengan prinsip jual beli, pembiayaan dengan sewa, pembiayaan prinsip bagi hasil, pembiayaan dengan akad pelengkap.⁷

PT. BRISyariah sebagai lembaga perbankan yang bergerak dibidang ekonomi, tentunya tidak terlepas dari masalah-masalah yang dihadapi dalam pengembangan sektor UMKM. PT. BRISyariah memberikan alternatif pilihan dalam menggunakan jasa-jasa perbankan, PT. BRISyariah memiliki produk pembiayaan mikro untuk mengembangkan usaha. Nasabah yang dapat

⁶Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: PT. Intermasa, 1992), hlm. 156-157.

⁷Adi Warman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 97.

mengajukan pembiayaan mikro BRISyariah hanya Warga Negara Indonesia yang berumur minimal 21 tahun dan telah memiliki usaha tetap setidaknya telah berjalan selama 2 tahun. Tersedia 3 jenis plafond pinjaman, diantaranya yaitu Mikro 25 iB, Mikro 75 iB, dan Mikro 500 iB dengan hitungan Tenor selama 60 bulan.⁸

Pembiayaan Mikro 25 iB adalah pembiayaan dimana nasabah hanya dapat meminjam dana sebagai modal usaha sebesar Rp 5.000.000-Rp 25.000.000 dengan tenor maksimal selama 36 bulan tanpa agunan, pembiayaan Mikro 75 iB adalah pembiayaan dimana nasabah hanya dapat meminjam dana sebagai modal usaha sebesar Rp 5.000.000-Rp 75.000.000 dengan tenor maksimal selama 36 bulan, dan pembiayaan Mikro 500 iB adalah pembiayaan dimana nasabah hanya dapat meminjam dana sebagai modal usaha sebesar lebih dari Rp 75.000.000-Rp 500.000.000 dengan tenor maksimal selama 60 bulan.⁹

Upaya dalam memperkenalkan produk pembiayaan mikro kepada nasabah tentu tidak lepas dari peran sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang harus ada pada bank. Karena sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Dalam hal pelayanan, posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu

⁸ Yesi Gasela,” 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, 2016). Hlm 6.

⁹*Ibid.*, hlm.5.

menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan atau kebutuhan nasabahnya.¹⁰ Dan salah satu sumber daya manusia didalam perbankan adalah marketing, atau dapat kita sebut dengan *Account Officer Micro* (AOM) yang memiliki peranan penting di dalamnya, yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah.

Account Officer Micro adalah sebutan marketing di sebuah lembaga keuangan pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, untuk fungsi maupun tujuannya sama seperti marketing hanya penyebutannya saja yang berbeda.

Peran *Account Officer Micro* merupakan sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan, peran dari *Account Officer Micro* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen. Maka diperlukan *Account Officer Micro* yang handal yang dapat mengarahkan nasabah dengan baik. Pengertian *account officer* secara umum adalah orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, dan mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.

Gambaran *Account Officer Micro* di PT. BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yaitu pertama-tama nasabah yang menjadi sasaran utama adalah nasabah yang berada disekitar pasar maupun di dalam pasar. Setelah itu *Account Officer Micro* akan membuat perencanaan, usaha apa saja yang layak dibiayai dan berapa kira-kira dana yang diperlukan untuk menyalurkan kredit

¹⁰Dina novita krisni, "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, 2014). hlm.5.

tersebut. Kemudian *Account Officer Micro* akan melakukan kunjungan ke usaha nasabah, melakukan wawancara, menggali sebetulnya apa yang diperlukan oleh nasabah tersebut dan banyak nasabah yang menggunakan produk pembiayaan mikro 25 iB, 75 iB, maupun 500 iB. Tentu itu sesuai dengan kebutuhan nasabah, namun seringkali juga terdapat nasabah yang kebingungan dalam menentukan produk pembiayaan mikro yang akan dipilih. Hal itu dikarenakan nasabah tersebut baru dan belum mengetahui tentang pembiayaan mikro yang ada pada PT. BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin¹¹.

Hubungan *Account Officer Micro* dan nasabah sangatlah penting. Jika *Account Officer Micro* mengarahkan pembiayaan yang tepat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, usaha nasabah berjalan lancar, dan usaha meningkat atau membesar, dan bank tempat *Account Officer Micro* bekerja juga akan memperoleh laba. Namun jika usaha nasabah mengalami penurunan, maka pendapatan bank juga menurun. Oleh karena itu peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan sangat penting agar nasabah atau calon nasabah dapat memilih atau menentukan produk mana yang sesuai dengan kebutuhannya. Dan peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pembiayaan bukan hanya kepada nasabah yang baru saja. *Account Officer Micro* pun harus tetap mengarahkan kepada nasabah yang lama. Akan tetapi tingkat pemahaman nasabah yang berbeda-beda juga merupakan salah satu kendala bagi *Account Officer Micro*. Adapun tolak ukur besar kecilnya *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pembiayaan mikro kepada nasabah yaitu tercapai target *Account Officer Micro*, langsung jadi nasabah dan kurangnya

¹¹Muhammad Fadli, *Unit Head Micro* di PT. BRISyariah KCP Pasar Baru Banjarmasin wawancara pribadi hari senin. 7 november 2016.

pembiayaan bermasalah pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkenaan dengan peran *Account Officer Micro* dan kendala *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro. Maka penulis mencoba untuk menguraikan lebih lanjut dalam sebuah skripsi yang berjudul : “Peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil yang diharapkan dari hasil penelitian ini baik dari segi teoritis maupun dari segi praktis adalah sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis:
 - a. Bagi Mahasiswa; sebagai bahan untuk melakukan penelitian khususnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, juga memperkaya ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah khususnya di UIN Antasari Banjarmasin.
 - b. Bagi penulis: sebagai pengalaman langsung dalam melakukan penelitian terhadap perbankan, sehingga menambah ilmu pengetahuan tentang bagaimana praktik yang digunakan dalam operasional perbankan syariah.
2. Dari segi praktis:
 - a. Bagi perbankan: sebagai sarana untuk memperbaiki sistem operasional *Account Officer Micro* lebih optimal lagi dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro.

- b. Bagi nasabah: sebagai bahan bacaan untuk mengetahui apa saja syarat-syarat yang dilengkapi untuk melakukan pembiayaan, dan mengetahui proses dalam pembiayaan sebelum dapat dicairkan.

E. Definisi Operasional

Maka penulis memandang perlu untuk mengemukakan secara tegas dan terperinci maksud judul “Peran *Account Officer Micro* Dalam Mengarahkan Pemilihan Produk Pembiayaan Mikro Oleh Nasabah Pada PT. BRI Syariah KCP Pasar Baru Banjarmasin” sebagai berikut:

1. Peran adalah ikut ambil bagian dalam suatu kegiatan.¹² peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran oleh bagian *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro oleh nasabah.
2. *Account Officer* (AO) adalah istilah yang diberikan kepada pegawai (staf) bank yang bertugas melayani nasabah baik nasabah yang menyimpan dananya di Bank maupun nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan dari Bank tersebut.¹³ *Account Officer Micro* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah marketing di sebuah lembaga keuangan pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

¹²Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 855.

¹³Ahmad Subagyo dan Budi Purnomo, *Account Officer For Commercial Microfinance* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 21.

3. Pemilihan adalah proses atau cara dalam menentukan sesuatu.¹⁴

Pemilihan dalam penelitian ini adalah pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

4. Produk pembiayaan Mikro adalah penyertaan barang, jasa , atau hutang dari pihak kreditur atau pemberi pinjaman atas dasar kepercayaan terhadap pihak debitur atau penerima pinjaman dengan janji membayar dari debitur kepada kreditur pada tanggal yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.¹⁵ Produk Pembiayaan Mikro yang dimaksud adalah produk pembiayaan mikro yang ada pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin yakni pembiayaan Mikro 25 iB, Mikro 75 iB, dan Mikro 500 iB.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama berdasarkan penelaahan penulis terhadap beberapa penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian dengan apa yang akan penulis teliti, di antaranya adalah sebagai berikut :

Yesi Gasela (1301160348) Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Antasari Banjarmasin 2016 yang berjudul “Mekanisme Pembiayaan Murabahah Mikro 25

¹⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 855.

¹⁵Tri Murniati, *Prosedur Pemberian Pembiayaan dan Upaya Mencegah Pembiayaan Bermasalah* (Salatiga: STAIN, 2012), hlm. 113.

iB pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin”¹⁶ dalam penelitiannya, penulis terdahulu ingin mengetahui bagaimana mekanisme pembiayaan *murābahāh* Mikro 25 iB pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Peneliti ingin mengetahui bagaimana cara meminimalisir risiko untuk pembiayaan *murābahāh* Mikro 25 iB pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang tentang sebuah produk pembiayaan Mikro 25 iB, dan berlokasi penelitian yang sama di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin sedangkan perbedaannya yaitu dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti lebih kepada bagaimana peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

Jannatul Ma’wa (101160219) Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Antasari Banjarmasin 2015 yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Marketing di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Martapura”.¹⁷ Adapun persamaan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang marketing. Adapun perbedaannya adalah penelitian mengkaji tentang Analisis Kinerja Pegawai Marketing, sedangkan penulis dalam penelitian ini lebih mengkaji tentang bagaimana peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan

¹⁶Yesi Gasela,” 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, 2016)

¹⁷Jannatul Ma’wa, ” Analisis Kinerja Pegawai Marketing Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Martapura” (Skripsi diterbitkan, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2015)

produk pembiayaan mikro pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

Dina novita krisni (3223 10 30 18) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Alam IAIN Tulungagung 2014 yang berjudul “ Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”¹⁸ dalam penelitiannya, penulis terdahulu ingin mengetahui bagaimana peranan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu tulungagung. Peneliti ingin mengetahui bagaimana loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang peran sedangkan perbedaannya yaitu dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti lebih kepada bagaimana peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

Maka berdasarkan paparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan ini baru, dan belum pernah dilakukan.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini ditulis dalam lima bab yang dilakukan secara sistematis sesuai dengan pola penulisan karya ilmiah sebagai berikut:

¹⁸Dina novita krisni, “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, 2014)

Bab Satu pendahuluan merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang alasan penulis untuk meneliti masalah ini yang kemudian dituangkan dalam sebuah skripsi, kemudian untuk memberikan informasi tentang masalah mendasar yang akan dibahas maka dibuatlah rumusan masalah. Adapun hasil penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini kemudian dituangkan dalam tujuan penelitian, setelah itu untuk memberikan penjelasan tentang pengertian yang terkandung dalam judul penelitian dibuatlah definisi operasional.

Bab kedua merupakan landasan teori yang berisi penjabaran masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi media lain sehingga membentuk suatu format pemikiran teoritis yang utuh, logis, kritis, dan sistematis.

Bab ketiga metode penelitian, yang terdiri dari; jenis dan sifat penelitian yang memaparkan jenis dan sifat penelitian yang digunakan. Setelah itu, dibuatlah data dan sumber data yang berisi tentang data-data apa saja yang diperlukan dan bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan data dan setelah data terkumpul kemudian data tersebut diolah dan dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data. Terakhir memaparkan mengenai prosedur penelitian.

Bab IV merupakan tentang data umum dan khusus serta hasil penelitian di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru mengenai peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro.

Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasannya yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab tiga, sehingga akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disebutkan dalam perumusan masalah.

Bab V merupakan bab penutup, yang berisikan jawaban terhadap permasalahan/intisari dari isi skripsi secara keseluruhan yang akan dimuat dalam simpulan dan dilengkapi dengan saran-saran.