

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum BRISyariah**

##### **1. Sejarah Singkat Perusahaan**

Sejarah BRISyariah berawal pada tanggal 19 Desember 2007 Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, menguasai Bank Jasa Arta. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No. 10/76/KEP.GBI/2008, PT. BRISyariah kemudian secara resmi menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 17 Nopember 2008.

Kegiatan usaha BRISyariah semakin kokoh setelah di tandatanganinya Akta Pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. untuk melebur kedalam PT Bank BRISyariah pada tanggal 19 Desember 2008 yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 penandatanganan yang bernilai strategis sebagai bentuk dukungan nyata induk perusahaan kepada kegiatan Operasional Bank BRISyariah. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank BRI dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. BRISyariah.

Kehadiran BRISyariah turut meramaikan pasar Perbankan Syariah di Indonesia melalui layanan Perbankan Syariah di Indonesia berkonsep ritel modern yang menyediakan berbagai layanan finansial untuk memenuhi kebutuhan Nasabah dan membantu dalam mewujudkan kehidupan yang lebih bermakna.

Kehidupan BRISyariah dengan ragam produk menarik yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah serta didukung pelayanan prima (*service excellence*) menjadikan kehadiran cepat diterima masyarakat.

Dengan kinerja yang terus membaik, saat ini, hanya dalam waktu sekitar empat tahun sejak pendiriannya, BRISyariah merupakan Bank Syariah ketiga terbesar di Indonesia dari sisi aset. Peluang untuk terus tumbuh makin besar dan maju terbuka lebar dengan telah dirintisnya kinerja dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, melalui pemanfaatan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, sebagai Kantor layanan Syariah untuk pengembangan bisnis yang akan fokus menggarap penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen dengan tetap berlandaskan Prinsip-prinsip Syariah.

Setelah melalui berbagai fase pertumbuhan dan pengembangan sejak tahun 2008, kini BRISyariah makin siap berkompetisi dengan memperluas jaringan, menyiapkan SDM tangguh serta didukung sistem teknologi informasi yang handal sehingga mampu memberikan kemudahan akses, menguasai pasar dan menjadi pemenang.

SDM BRISyariah memiliki latar belakang pendidikan dan profesi yang sangat beragam. Pada awal tahun hingga menginjak tahun ke-4 Operasional BRISyariah upaya-upaya untuk mengkosilidasikan seluruh jajaran sumber daya yang ada di lakukan secara serius dan berkesimpulan. Langkah penyaturan visi dan misi serta penanaman Nilai-nilai yang dikenal dengan tujuh nilai inti budaya korporasi terus dilakukan melalui berbagai macam cara dan pendekatan. Mengingat pentingnya proses ini sebagai bagian integral dari strategi dan

kebijakan pasar perusahaan untuk meningkatkan nilai dan kerja perusahaan maka seluruh elemen perusahaan berupaya memberikan kontribusinya secara optimal.

Tujuh nilai budaya yang meliputi: Profesional, Antusias, Penghargaan terhadap SDM, Tawakal, Integritas, Berorientasi Bisnis, dan Kepuasan Pelanggan (PASTI OKE) telah disepakati sebagai nilai-nilai yang melandasi dan mewarnai setiap kebijakan dan tindakan bank dalam kegiatan operasional keseharian. SDM BRISyariah tidak hanya dituntut memiliki kompetensi, namun juga integritas dan perilaku/akhlak yang baik sebagai pilar utama dan penentu keberhasilan.

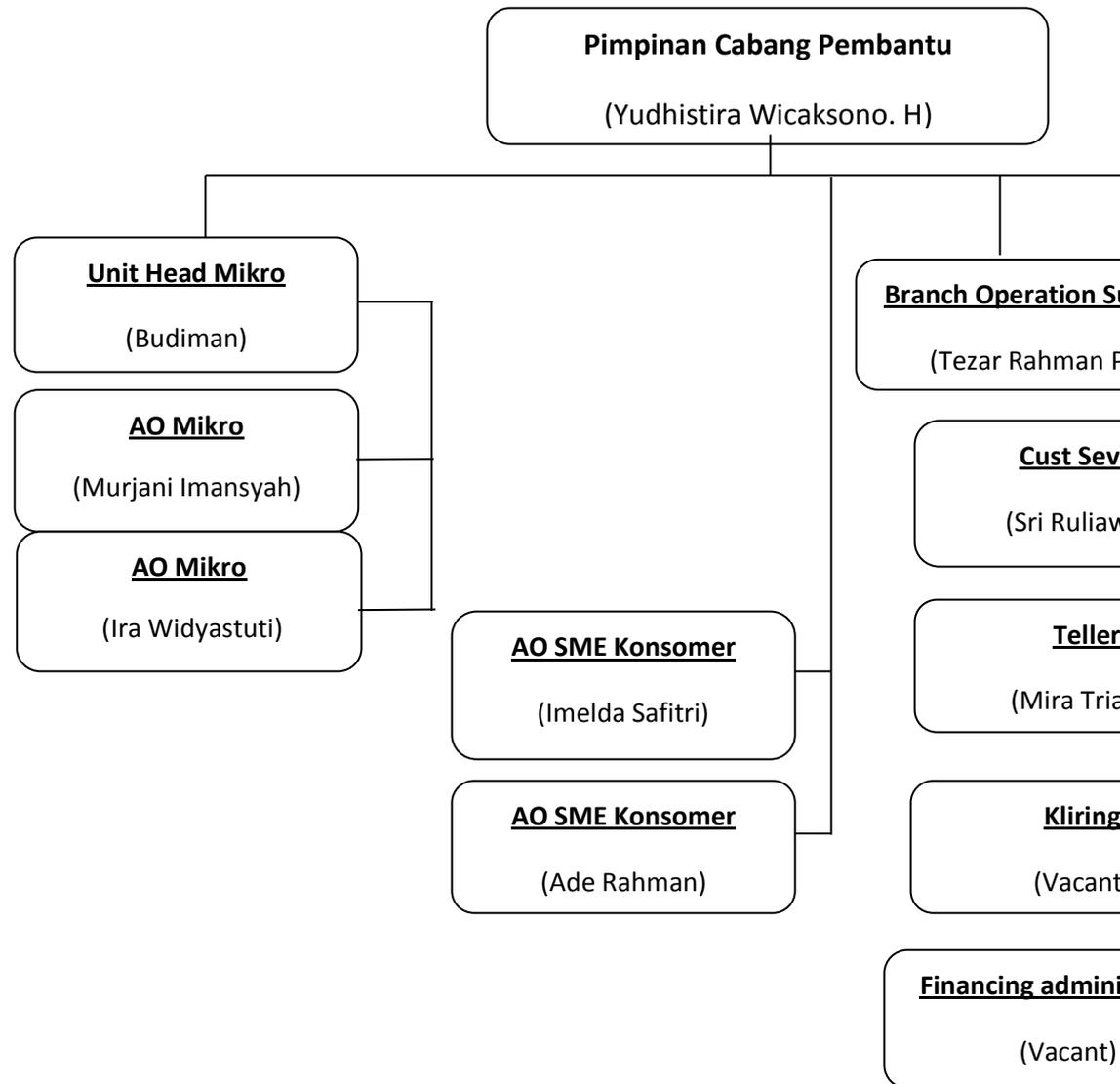
Keseriusan seluruh jajaran manajemen untuk melakukan konsolidasi dan penyaturan semangat dan spirit terbukti dengan semakin solidasi tim BRISyariah di tahun 2012, yang berdampak pada kemampuan operasional Bank yang mampu bekerja lebih optimal dalam meraih Target-target kinerjanya.

BRISyariah terus melakukan rekrutmen untuk pemenuhan SDM terkait cabang pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang pembantu, Kantor kas dan unit Mikro Syariah, sehingga dapat mendukung operasional bisnis perusahaan. Sampai akhir tahun 2012 jumlah karyawan BRISyariah tercatat sebanyak 4.675 orang, yang terdiri dari karyawan tetap, kantor dan outsource.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Bank Rakyat Indonesia Syariah, *profil perusahaan*, diakses pada tanggal 03 Juli 2017 dari <http://www.brisyariah.co.id>.

Gambar\_4.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru



## **B. Penyajian Data**

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis dengan cara wawancara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan Peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro dari tiga orang responden, yaitu satu orang ketua *unit head Micro* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, dan dua orang karyawan PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru *Account Officer Micro*, dan tiga orang informan sebagai nasabah Pembiayaan Mikro pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

### **1. Identitas Responden (Karyawan PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin)**

- a. Nama : Budiman
- Jenis kelamin : laki-laki
- Alamat : Jl. Belitung Darat Komplek Distrik Navigasi No.6
- Jabatan : *Unit Head Micro*

Menurut responden Pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang digunakan untuk kebutuhan modal usaha, bukan digunakan untuk kebutuhan konsumtif. Pengarahan pemilihan yang diberikan *Account Officer Micro* kepada nasabah sangatlah penting. Adapun dampak bagi bank apabila *Account Officer Micro* mengarahkan produk yang tepat kepada nasabah adalah maka pembiayaan akan berjalan dengan lancar, dan pendapatan bank juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya dampak negatif untuk bank apabila *Account Officer Micro* tidak tepat

mengarahkan pemilihan pembiayaan mikro tersebut kepada nasabah adalah maka akan mengakibatkan adanya pembiayaan macet dan pendapatan bank juga akan menurun.

Peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro kepada nasabah yaitu memberikan pembiayaan mikro sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sebelum mengarahkan nasabah kepada pembiayaan mikro mana yang harus diambil, maka *Account Officer Micro* terlebih dahulu melakukan analisis 5 C (*character, capacity, capital, collateral, dan condition of economy*) terhadap nasabah.

a. *Character* atau karakter

Kelancaran pengembalian pembiayaan sebagian besar sangat dipengaruhi oleh unsur karakter atau sifat dari calon nasabah dan tanpa sepengetahuan nasabah karena dalam survei ini pihak hanya bertanya ke tetangga calon nasabah untuk mengetahui karakter nasabah dan kebenaran tujuan pembiayaan yang akan diajukan;

b. *Capacity* kemampuan nasabah untuk menjalankan dan mengembalikan pinjaman.

Setelah kunjungan tadi maka pihak marketing menganalisis profit yang didapatkan oleh calon nasabah misalnya dari rekening bank nasabah yang digunakan untuk melakukan transaksi selama usaha berjalan, dari nota-nota pembelian dan penjualan minimal nota-nota transaksi selama 3 bulan terakhir. Proses informasi ini penting karena pada proses ini pihak bank bisa mengetahui kemampuan calon nasabah dalam pembayaran angsuran.

- c. *Capital* yaitu semakin banyak modal yang dimiliki oleh nasabah, semakin baik bagi Bank.
- d. *Collateral* yaitu Jenis yang dijaminan beragam yaitu tanah, tanah dan bangunan, kios, kendaraan , dan deposito. Adapun dokumen jaminan diantaranya: sertifikat, (Sertifikat SHM/SHGB), BPKB mobil. Bilyet deposito, SIPT kios.
- e. *Condition* yaitu keadaan usaha nasabah profek atau tidak

Setelah ketahuan kemampuan nasabah untuk membayar pembiayaan dari analisis profit maka selanjutnya nasabah dipanggil ke kantor untuk wawancara dari hasil wawancara dengan nasabah baru diketahui nasabah tersebut dapat dipercaya untuk diberikan pembiayaan, selanjutkan menginput data-data nasabah ke sistem.

Kebanyakan dari calon nasabah yang datang ke Bank, yang ingin melakukan peminjaman uang, langsung tertarik terhadap pembiayaan mikro, setelah mendengarkan penjelasan dari *Account Officer Micro*. Adapun Target pencapaian *Account Officer Micro* adalah RP. 300.000.000,- dalam 1 bulan, dan Rp.36.000.000.000 dalam satu tahun. Tentu disetiap bank terdapat pembiayaan bermasalah, dan pembiayaan bermasalah yang ada di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin berjumlah tiga orang. Diantaranya pada produk 25 iB, satu nasabah hilang tiga bulan terakhir yang mana produk pembiayaan 25 iB ini tanpa jaminan yang sangat rentan risikonya. Dan pada produk 500 iB, dua nasabah melakukan pembiayaan macet.

*Account Officer Micro* dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah memiliki cara yaitu memberikan keringanan margin dan angsuran, biasanya keringanan ini diberikan kepada nasabah apabila penyebab pembiayaan bermasalahnya tidak terlalu berat dan nasabah masih dapat dipercaya untuk memperbaiki usahanya oleh bank.

Responden mengatakan pengarahannya yang dilakukan oleh *Account Officer Micro* pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin ini sudah sesuai syariah maupun dengan etika bisnis Islam. Karena dikelola secara profesional, serta tidak ada kebohongan dalam mengenalkan produknya. Serta dalam menetapkan harga baik margin maupun angsuran pun pihak *Account Officer Micro* sudah menetapkan harga dengan transparan. Untuk margin yang ada pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin termasuk lebih tinggi daripada bank-bank yang lain.

Kendala yang dihadapi *Account Officer Micro* ialah negosiasi dari masing-masing personal *Account Officer Micro*. Karena masing-masing personal *Account Officer Micro* berbeda, ada yang lancar dalam penyampaian, ada juga yang tidak.<sup>2</sup>

b. Nama : Ira widyastuti  
 Jenis kelamin : Perempuan  
 Alamat : Jl. Cahaya Km. 5 No. 66B RT. 21  
 Jabatan : *Account Officer Micro*

---

<sup>2</sup>Budiman, *Unit Head Micro* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Wawancara Pribadi, 18 April 2017. 16.00 WITA.

Menurut responden Pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang bertujuan membantu para pedagang. Pengarahan pemilihan yang diberikan *Account Officer Micro* kepada nasabah sangatlah penting karena, adapun dampak bagi Bank apabila *Account Officer Micro* mengarahkan produk yang tidak tepat kepada nasabah adalah maka pembiayaan akan berjalan dengan lancar, dan pendapatan bank juga akan meningkat. Begitu juga sebaliknya dampak negatif untuk Bank apabila *Account Officer Micro* tidak tepat mengarahkan pemilihan pembiayaan mikro tersebut kepada nasabah adalah maka akan mengakibatkan adanya pembiayaan macet dan pendapatan bank juga akan menurun.

Peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro kepada nasabah yaitu pertama, memberikan pilihan pembiayaan mikro berdasarkan jaminan, kedua memberikan pilihan pembiayaan mikro berdasarkan usaha nasabah, dan yang ketiga memberikan pilihan pembiayaan mikro berdasarkan kemampuan membayar nasabah. Dalam segi jaminan ada batasan yang diberikan oleh pihak PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, yaitu jaminan segel yang tidak diperbolehkan dalam pemberian jaminan untuk pembiayaan mikro. Jaminan surat tanah segel adalah dalam hukum belum terdaftar di kantor badan pertanahan, dan hanya berupa selembar kertas, berupa surat pernyataan tanah yang diketahui oleh beberapa orang saksi warga didalamnya dan kepala desa. Responden juga menambahkan dalam usaha nasabah untuk produk 25 iB harus memiliki usaha tetap dan lama usaha yang sama minimal tiga tahun sedangkan untuk produk 75 iB dan 500 iB harus memiliki usaha tetap dan lama usaha yang sama minimal dua

tahun. Dalam segi usaha nasabah juga ada batasan usaha yang dapat diberi pinjaman dan tidak dapat diberi pinjaman yaitu usaha franchise seperti kfc, texas dan usaha jual baju bekas.

*Account Officer Micro* dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah memiliki cara yaitu memberikan keringanan margin dan angsuran, biasanya keringanan ini diberikan kepada nasabah apabila penyebab pembiayaan bermasalahnya tidak terlalu berat dan nasabah masih dapat dipercaya untuk memperbaiki usahanya oleh bank.

Responden menambahkan dalam memasarkan dan mengarahkan, *Account Officer Micro* pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin juga menyertakan konsep keteladanan sifat Rasulullah Saw, yang mana dalam memasarkan produknya *Account Officer Micro* senantiasa mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur (*shiddiq*) dalam menjelaskan keunggulan-keunggulan produk yang dimiliki. Sekiranya dalam produk yang dipasarkan terdapat kelemahan, maka pihak bank yang bersangkutan menyampaikan secara jujur kelemahan kepada calon nasabah, selalu terpercaya (*amānah*) yang ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran dan memberikan pelayanan yang optimal kepada calon nasabah maupun nasabah, selalu cerdas (*fathānah*) dalam menganalisis situasi persaingan dan perubahan-perubahan diwaktu yang akan datang, serta komunikatif (*tablīgh*) agar mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak harus berbohong serta harus menjadi seorang komunikator yang bisa bicara dengan bernada bijaksana serta tepat sasaran kepada mitra bisnisnya. Salah satu sifat

teladan dari Rasulullah Saw yang sangat berpengaruh dalam perbankan syariah yaitu *amānah* adalah (tanggung jawab). *Account Officer Micro* bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang dilakukannya.<sup>3</sup>

Responden menambahkan bahwa psikologi nasabah berpengaruh terhadap pengarahan yang diberikan *Account Officer Micro*. Karena apabila nasabah tersebut pendiam kemungkinan nasabah tersebut kurang mengerti, apabila nasabah aktif bertanya artinya nasabah tersebut paham dengan pembiayaan yang di jelaskan, dan untuk nasabah yang pemarah biasanya nasabah tersebut baru pertama mengajukan pebiayaan dan belum pernah melakukan pembiayaan di bank lain.

c. Nama : Murjani Imansyah  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Alamat : Jl. Wildan Sari No. 15 Banjarmasin  
 Jabatan : *Account Officer Micro*

Menurut responden pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang bertujuan memajukan usaha para pedagang. Pengarahan pemilihan yang diberikan *Account Officer Micro* kepada nasabah sangatlah penting karena, adapun dampak bagi Bank apabila *Account Officer Micro* mengarahkan produk yang tepat kepada nasabah adalah maka pembiayaan akan berjalan dengan lancar. Begitu juga sebaliknya dampak negatif untuk bank apabila *Account Officer Micro* tidak tepat mengarahkan pemilihan pembiayaan mikro tersebut kepada nasabah adalah maka akan mengakibatkan adanya pembiayaan macet yang dikarenakan keinginan

---

<sup>3</sup>Ira widyastuti, *Account Officer Micro* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Wawancara Pribadi , 23 maret 2017. 16.00 WITA

nasabah yang diluar kemampuan membayarnya. Peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro kepada nasabah yaitu memberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah yang berdasarkan wawancara, dan kebutuhan tersebut menentukan plafondnya. Tugas *Account Officer Micro* sampai selesai, dari meyakinkan nasabah, menganalisis, kemudian mengajukan ke pimpinan, hingga *maintenance* atau *monitoring* nasabah setelah pencairan.

Adapun Target pencapaian *Account Officer Micro* adalah RP. 300.000.000,- dalam 1 bulan, dan Rp.36.000.000.000 dalam satu tahun.. Menurut responden pembiayaan bermasalah pasti ada, namun presentasinya kecil. Tentu disetiap Bank terdapat pembiayaan bermasalah, dan pembiayaan bermasalah yang ada di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin berjumlah tiga orang.

Adapun kendala yang didapatkan *Account Officer Micro* dalam mengarahkan produk pembiayaan mikro yaitu keinginan nasabah dalam memilih plafond yang tinggi, karena nasabah tersebut yakin dapat membayar sedangkan *Account Officer Micro* memberikan plafond yang rendah berdasarkan kemampuan membayarnya bukan berdasarkan keinginan nasabah. Hal ini sering terjadi menurut responden. Menurut responden pengarahan yang dilakukan *Account Officer Micro* ini sudah sesuai dengan syariah karena dalam pemasarannya menyertakan konsep keteladanan sifat Rasulullah Saw dan menerapkan setika bisnis dalam islam, yaitu jujur, tidak menggunakan sumpah, bermurah hati kepada nasabah, membangun hubungan baik, baik itu nasabah yang baru ataupun nasabah yang lama, juga menetapkan harga dengan transparan. Responden juga

menambahkan bahwa psikologi nasabah berpengaruh terhadap pengarahannya karena untuk *Account Officer Micro* baru akan kesulitan menerangkannya dan mental *Account Officer Micro* jadi *down*.<sup>4</sup>

## **2. Identitas Informan (Nasabah PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin)**

- a. Nama : Ibu Hj
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Alamat : Jl. Handil Bakti Komp Griya Permata
- Pekerjaan : Pedagang sembako

Menurut informan pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang bertujuan memajukan usaha. Informan ini adalah salah satu nasabah dari pembiayaan 25 iB, yang mana informan meminjam uang sebesar Rp. 10.000.000,- dan uang tersebut digunakan informan untuk menambah stok usaha. Dalam pengarahannya yang diberikan *Account Officer Micro* informan mengalami kesulitan dalam melengkapi pemenuhan persyaratan dokumen seperti kartu identitas, kartu keluarga, akta nikah, SIU (surat izin usaha), dokumen jaminan, dan NPWP, dikarenakan informan merasa pengurusan dalam melengkapi berkas sangat sulit dan terkadang informan juga sibuk melayani para pelanggan yang sangat banyak, mengakibatkan informan lamban untuk mengurus surat SKU tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Murjani Imansyah, *Account Officer Micro* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, Wawancara Pribadi, 18 April 2017. 16.00 WITA.

<sup>5</sup>Ibu Hj, *Nasabah* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Banjarmasin. 20 April 2017.

b. Nama : Heryani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Jahri Saleh  
Pekerjaan : Pedagang bawang

Menurut informan Pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang diberikan untuk kebutuhan modal usaha. Informan ini adalah salah satu nasabah dari pembiayaan 75 iB, yang mana beliau meminjam uang sebesar Rp. 45.000.000,- dan uang tersebut digunakan informan untuk menambah stok usaha dan merenovasi toko beliau. Dalam pengarahannya yang diberikan *Account Officer Micro*, informan mengalami kesulitan dalam pemenuhan jaminan, dikarenakan jaminan untuk produk 75 iB tidak dianjurkan jaminan surat tanah segel. Oleh karena itu informan mengganti jaminan surat tanah segel dengan jaminan berupa sertifikat rumah beliau.<sup>6</sup>

c. Nama : Muhammad Yus'a  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jl. Kelayan A  
Pekerjaan : Pedagang telur

Menurut informan Pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang diberikan untuk kebutuhan modal. Informan ini adalah salah satu nasabah dari pembiayaan 25 iB, yang mana Informan meminjam uang sebesar Rp. 8.000.000,-. Dalam pengarahannya yang diberikan *Account Officer Micro*, Informan tidak mengalami

---

<sup>6</sup>Heryani, *Nasabah* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Banjarmasin. 20 April 2017.

kesulitan. Informan menambahkan bahwa adik Informan dulu pernah ingin meminjam uang dengan menggunakan pembiayaan mikro yang berjumlah sebesar Rp.100.000.000, uang tersebut ingin digunakan adik Informan untuk usaha *Frenchese*. Akan tetapi ketika dalam pengarahan yang diberikan *Account Officer Micro*, adik Informan mengalami kesulitan dalam persyaratan dalam segi usaha karena usaha yang dapat dibiayai tidak dianjurkan usaha frenchese.<sup>7</sup>

d. Nama : Makahrudin  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jl. Pekapuran A  
Pekerjaan : Pedagang bawang

Menurut informan Pembiayaan mikro adalah pembiayaan yang diberikan untuk menambah stok usaha. Informan ini adalah salah satu nasabah dari pembiayaan 500 iB, yang mana Informan meminjam uang sebesar Rp. 500.000.000,-. Dalam pengarahan yang diberikan *Account Officer Micro*, Informan mengalami kesulitan dalam melengkapi pemenuhan persyaratan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Muhammad Yus'a, *Nasabah* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Banjarmasin. 20 April 2017.

<sup>8</sup>Makahrudin, *Nasabah* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Banjarmasin. 20 April 2017.

### 3. Kategorisasi

**Tabel 4.1 : Kategorisasi**

Responden	Peran	Kendala
Budiman ( <i>Unit Head Micro</i> )	Memberikan pilihan pembiayaan mikro berdasarkan kebutuhan nasabah. Berdasarkan analisis 5 C ( <i>Character, capacity, capital, collateral, condition</i> )	Negosiasi dari masing-masing personal <i>Account Officer Micro</i>
Ira widyastuti ( <i>Account Officer Micro</i> )	Memberikan pilihan pembiayaan mikro berdasarkan jaminan, usaha calon nasabah dan kemampuan membayar	Dari psikologis nasabah yang banyak bertanya, pendiam, dan pemarah
Murjani Imansyah ( <i>Account Officer Micro</i> )	Memberikan pembiayaan mikro sesuai dengan kebutuhan nasabah berdasarkan saat wawancara.	Dari psikologis nasabah yang pemarah

**Tabel 4.2 : Kategorisasi**

Informan	Kendala
Ibu Hj (Nasabah)	Kesulitan nasabah dalam memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen pembiayaan mikro.
Heryani (Nasabah)	Adanya pembatasan pemberian jaminan, terutama untuk pembiayaan mikro 75 iB dan 500 Ib

<b>Informan</b>	<b>Kendala</b>
Muhammad Yus'a (Nasabah )	Adanya pembatasan batasan jenis usaha nasabah yang tidak dibolehkan untuk melakukan pembiayaan mikro
Makahruddin (Nasabah )	Kesulitan nasabah dalam memenuhi kelengkapan persyaratan dokumenhy pembiayaan mikro.

### C. Analisis Data

#### 1. Peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin dimana penulis langsung melakukan wawancara dengan *Unit Head Micro* dan *Account Officer Micro* PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin mengenai peran *Account Officer Micro* dalam mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro pada PT. BRISyariah kantor cabang pembantu pasar baru banjarmasin. Menurut Bapak Budiman, sebelum mengarahkan nasabah kepada pembiayaan mikro mana yang harus diambil, maka *Account Officer Micro* terlebih dahulu melakukan analisis terhadap nasabah. Dalam menganalisis pihak PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin menggunakan analisis 5 C. Itupun sesuai dengan teori Ahmad Subagyo dan Budi Purnomo yaitu hal yang harus dilakukan oleh bank agar mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberikan, dilakukan dengan analisis 5 C.<sup>9</sup>

- a. *Character* (karakter) : Pihak *Account Officer Micro* melihat watak atau sifat calon nasabah yang akan menunjukkan kemampuannya untuk mengembalikan kewajiban membayar pembiayaan. *Account Officer Micro* dapat mengetahuinya melalui tetangga, teman dekat nasabah,

---

<sup>9</sup>Ahmad Subagyo dan Budi Purnomo, *Account Officer For Commercial Microfinance* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 87.

keluarga atau dari BI *checking*. Jujur, kooperatif, dan berkemampuan usaha, baik merupakan watak yang dibutuhkan bank untuk menjamin kelancaran pengembalian pembiayaan yang diberikan kepada nasabah tersebut

- b. *Capacity* (kemampuan) : Pihak *Account Officer Micro* mengetahui kemampuan calon nasabah dalam menjalankan usahanya dengan baik sehingga dapat keuntungan dan dapat membayar pembiayaan.
- c. *Capital* (modal) : Pihak *Account Officer Micro* melihat atau menganalisis rasio keuangan dan jumlah modal yang dimiliki sendiri oleh calon nasabah. Dengan melihat modal yang dimiliki nasabah bank dapat mengetahui pembiayaan yang diberikan memang untuk menambah modal usaha.
- d. *Colleteral* (jaminan) : Pihak *Account Officer Micro* mengidentifikasi jaminan yang diberikan nasabah baik bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah pembiayaan yang diberikan
- e. *Condition* (kondisi) : Pihak *Account Officer Micro* melakukan pengawasan usaha nasabah agar mengetahui kondisi usaha yang dijalankan oleh calon nasabah.

Setelah *Account Officer Micro* melakukan analisis 5 C terhadap nasabah.

Maka *Account Officer Micro* dapat mengarahkan nasabah kepada pembiayaan mikro berdasarkan keperluan nasabah yaitu:

- a. Mengarahkan sesuai jaminan , jaminan pada pembiayaan mikro 75 iB dan 500 iB Jenis yang dijaminan beragam yaitu tanah, tanah dan bangunan,

kios, kendaraan , dan deposito. Adapun dokumen jaminan diantaranya: sertifikat, (Sertifikat SHM/SHGB), BPKB mobil. Bilyet deposito, SIPT kios. Dalam hal ini agunan merupakan jaminan tambahan jika bank menganggap aspek pendukung usaha calon nasabah masih lemah. Apabila nasabah yang kebutuhannya mencapai RP.5.000.000,- - Rp.25.000.000,- maka akan diarahkan kepada produk pembiayaan mikro 25 iB yang tidak menggunakan jaminan dengan syarat nasabah tersebut sudah pernah mengambil pembiayaan atau nasabah yang dikenal pihak *Account Officer Micro*. Akan tetapi apabila nasabah tersebut, nasabah yang belum pernah mengambil pembiayaan di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin maka nasabah tersebut akan diarahkan kepada pembiayaan mikro 75 iB dengan menggunakan jaminan. Karena pembiyaam 25 iB adalah pembiayaan yang diperuntukkan kepada nasabah yang sudah dipercayai atau dikenal oleh *Account Officer Micro*. Sesuai dengan teori Neol Chabanel Tohir yaitu pembiayaan tanpa jaminan biasanya diberikan kepada nasabah yang dipercayai oleh bank, kepercayaan itu timbul kerana bank berhubungan lama dengan nasabah.<sup>10</sup> Apabila nasabah yang kebutuhannya mencapai Rp. 5.000.000,- - Rp.75.000.000,- maka akan diarahkan kepada produk 75 iB dengan menggunakan jaminan, sedangkan yang kebutuhannya mencapai > Rp. 75.000.000,- - Rp.500.000 akan diarahkan 500 iB.

---

<sup>10</sup>Noel Chabannel Tohir, Panduan Lengkap Menjadi *Account Officer* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012), hlm. 149.

- b. Mengarahkan sesuai usaha nasabah, semakin besar usaha nasabah, maka pihak *Account Officer Micro* akan mengarahkan kepada pembiayaan mikro yang lebih besar, hal ini dikarenakan semakin besar pembiayaan yang akan diambil oleh nasabah maka semakin menguntungkan dari pihak *Account Officer Micro* maupun PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Karena apabila nasabah tersebut memiliki usaha yang maju atau pesat maka pihak *Account Officer Micro* juga akan mengarahkan nasabah kepada pembiayaan yang lebih besar. Sesuai dengan teori Neol Chabanel Tohir yaitu apabila usaha nasabah mengalami perkembangan usaha yang lebih baik tentunya akan membutuhkan fasilitas pembiayaan yang lebih besar lagi.<sup>11</sup>
- c. Mengarahkan sesuai kemampuan membayar nasabah, pihak *Account Officer Micro* menanyakan berapa kemampuan nasabah dalam membayar pembiayaan, apabila kemampuan membayar nasabah dibawah dari angsuran yang ditetapkan oleh *Account Officer Micro* maka nasabah akan diarahkan kepada pembiayaan yang sesuai dengan kemampuannya

Berdasarkan penjelasan diatas, maka *Account Officer Micro* dapat menilai apakah calon nasabah tersebut layak atau tidak untuk mendapatkan pembiayaan dan mengetahui jumlah plafond pembiayaan yang layak diberikan kepada nasabah. Dengan analisis keuangan calon nasabah pihak *Account Officer Micro* mengetahui keuangan nasabah dan kemampuan nasabah untuk memenuhi kewajiban mengembalikan uang yang dipinjamkan untuk keperluan usaha, seperti

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm 103.

yang terdapat pada teori Ma'ruf Abdullah yaitu pihak yang dibiayai diwajibkan untuk mengembalikan uang setelah jangka waktu tertentu.<sup>12</sup> Adapun teori Jopie Jusuf yaitu Sumber utama pendapatan bank salah satunya adalah pendapatan yang diperoleh bank dari pemberian kredit.<sup>13</sup> Untuk tugas *Account Officer Micro* yang ada di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin sudah sesuai dengan teori Jopie Jusuf dari kegiatan perencanaan, marketing, administrasi, *lending, filling, monitoring, collecting* sampai *reporting*.<sup>14</sup>

Dampak negatif untuk bank apabila *Account Officer Micro* tidak tepat mengarahkan pemilihan pembiayaan mikro tersebut kepada nasabah adalah maka akan mengakibatkan adanya pembiayaan macet dan pendapatan bank juga akan menurun. . Sesuai dengan teori Jopie Jusuf yaitu bila kredit yang disalurkan bank ada yang bermasalah (macet) maka bank akan “sangat menderita”.<sup>15</sup> Dan juga sebaliknya, dampak positif bagi bank apabila *Account Officer Micro* tepat mengarahkan pemilihan pembiayaan mikro tersebut kepada nasabah adalah maka pembiayaan akan berjalan dengan lancar, dan pendapatan bank juga akan meningkat.

Optimal atau tidaknya peran *Account Officer Micro* dapat diukur peneliti dari tiga hal yang pertama dari target *Account Officer Micro* yang tercapai. Untuk

---

<sup>12</sup>Ma'ruf Abdullah, *Hukum Perbankan Syariah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia* (Banjarmasin, Antasari Press, 2006), hlm. 22.

<sup>13</sup>Jopie Jusuf, *Analisis Kredit untuk credit Account Officer* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 316.

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm. 317.

<sup>15</sup>Jopie Jusuf, *op. cit.*, hlm. 317.

pencapaian target, *Account Officer Micro* sudah mencapai keinginan dari PT.BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin dengan tercapainya target yang diberikan oleh pimpinan *Account Officer Micro* di PT.BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin, Kedua, calon nasabah yang diarahkan tersebut langsung menjadi nasabah. Karena apabila nasabah yang sebelumnya tidak mengetahui dengan produk pembiayaan mikro 25 iB, 75 iB, dan

500 iB tersebut masih tidak mengambil pembiayaan mikro yang sudah dijelaskan dan diarahkan oleh *Account Officer Micro* berarti peran yang dilakukan *Account Officer Micro* adalah kurang optimal. Tetapi berbeda dengan peran *Account Officer Micro* pada di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin. Peran *Account Officer Micro* pada di PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin dapat dikatakan cukup optimal karena nasabah yang awalnya tidak mengetahui apa itu pembiayaan mikro 25 iB, 75 iB, dan 500 iB setelah dijelaskan dan diarahkan *Account Officer Micro* kebanyakan mereka langsung tertarik dan langsung jadi nasabah. Sesuai dengan hasil wawancara bersama ketua *unit head micro* dan *Account Officer micro* yang lainnya.

ketiga, kurangnya pembiayaan bermasalah pada PT.BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin dalam produk pembiayaan mikro. *Account Officer micro* dalam memberikan pembiayaan berharap bahwa pembiayaan tersebut berjalan dengan lancar, nasabah mematuhi apa yang telah disepakati dalam perjanjian dan membayar lunas apabila jatuh tempo. Berdasarkan

data yang di dapatkan oleh peneliti ketika wawancara bersama *Unid head Micro* pada PT.BRISyariah kantor cabang pembantu pasar baru Banjarmasin terdapat pembiayaan bermasalah dengan jumlah tiga orang dari ratusan nasabah yang di dapatkan *Account Officer Micro*. Yang mana diantaranya pada produk 25 iB, satu nasabah hilang tiga bulan terakhir yang mana produk pembiayaan 25 iB ini tanpa jaminan yang sangat rentan risikonya dan pada produk 500 iB, dua nasabah melakukan pembiayaan macet. Adapun cara- cara yang ditempuh bank untuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah, yang ada di dalam teori Noel Chabannel Tohir, sebagai berikut :

1. Keringanan margin dan angsuran, biasanya keringanan ini diberikan kepada nasabah apabila penyebab pembiayaan bermasalahnya tidak terlalu berat dan nasabah masih dapat dipercaya untuk memperbaiki usahanya oleh bank.
2. Bantuan tambahan fasilitas pembiayaan, bantuan ini diberikan kepada nasabah apabila bank menganggap prosepek usaha nasabah masih dapat berkembang.<sup>16</sup>

Berbeda dengan teori *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer. Account Officer Micro* pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin hanya memakai cara nomor satu kepada nasabah pembiayaan yang bermasalah. Tentu hal ini tidak lepas dari segi pemasaran yang ditawarkan oleh *Account Officer micro* kepada nasabah saat mengarahkan pemilihan produk

---

<sup>16</sup>Noel Chabannel Tohir, *Panduan Lengkap Menjadi Account Officer* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012), hlm. 339-344.

pembiayaan mikro. Tetapi apa yang dilakukan *Account Officer micro* dalam mengarahkan produk pembiayaan mikro kepada calon nasabah selama ini merupakan langkah awal peran dalam keterpihakannya untuk mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro yang tepat kepada nasabah.

Adapun dalam bertransaksi, *Account Officer Micro* pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin juga menyertakan konsep keteladanan sifat Rasulullah Saw, yang mana dalam memasarkan dan mengarahkan produknya *Account Officer Micro* senantiasa mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur (*shiddîq*) dalam menjelaskan keunggulan-keunggulan produk yang dimiliki. Sekiranya dalam produk yang dipasarkan terdapat kelemahan, maka pihak bank yang bersangkutan menyampaikan secara jujur kelemahan kepada calon nasabah, selalu terpercaya (*amānah*) yang ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran dan memberikan pelayanan yang optimal kepada calon nasabah maupun nasabah, selalu cerdas (*fathānah*) dalam menganalisis situasi persaingan dan perubahan-perubahan diwaktu yang akan datang, serta (*tablīgh*) agar mampu menyampaikan dan mengarahkan nasabah dengan baik. Akan tetapi *Account Officer Micro* yang ada pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin memiliki sifat-sifat yang berbeda dalam segi penyampaian dan pengarahan.

Salah satu sifat teladan dari Rasulullah Saw. yang sangat berpengaruh dalam perbankan syariah yaitu *amānah* adalah (tanggung jawab). Hal ini dijelaskan dalam QS. An-Nisa/4: 58.

إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها وإذا حكمتم بين الناس أن تحكموا بالعدل ○  
 إن الله نعمًا يعظكم به ○ إن الله كان سميعًا بصيرًا

”Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Dalam bertransaksi ataupun berperilaku kepada nasabah *Account Officer Micro* juga menerapkan etika bisnis Islam, yang mana dalam memasarkan dan mengarahkan produknya *Account Officer Micro* senantiasa mengedepankan kebenaran informasi yang diberikan dan jujur dalam menjelaskan keunggulan-keunggulan produk yang dimiliki dan dalam mengarahkan pun *Account Officer Micro* tidak pernah menggunakan sumpah yang dilarang dalam etika bisnis dalam islam, setelah itu etika bisnis islam yang dimiliki oleh pihak *Account Officer Micro* antara lain, longgar dan bermurah hati kepada nasabah, membangun hubungan baik kepada nasabah, baik nasabash baru ataupun nasabah lama dan dalam mengarahkan juga *Account Officer Micro* menetapkan harga dengan transparan, baik dari segi margin yang akan diperoleh oleh nasabah itu sendiri, atau dari segi angsuran yang diberikan kepada nasabah. Untuk margin yang ada di PT.BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin termasuk mempunyai margin yang tinggi daripada bank-bank syariah yang lain.

Sebagaimana yang kita ketahui, dalam Islam semua tindakan manusia di dunia ini adalah semata-mata untuk ibadah dan mencari ridha Allah SWT. Begitu pula dengan tindakan kita dalam berbisnis. Hal ini juga perlu diterapkannya oleh

*Account Officer Micro* pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin.

## **2. Kendala Dalam Mengarahkan Pemilihan Produk Pembiayaan Mikro Pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin**

Setiap *Account Officer Micro* akan melakukan upaya untuk mengarahkan produknya kepada nasabah tidak terkecuali pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru. Dalam mengarahkan produknya tidak selalu berjalan dengan baik, pasti ada kendala-kendala yang akan dihadapi oleh *Account Officer Micro* dan nasabah. Jika kendala-kendala tersebut tidak diselesaikan dengan baik, maka akan berdampak pada pertumbuhan perbankan syariah itu sendiri.

Kendala-kendala ini merupakan penghambat dalam kegiatan perbankan syariah untuk peningkatan jumlah nasabah, khususnya pada produk pembiayaan mikro yang ada pada PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru. Kendala-kendala yang dihadapi dalam mengarahkan produk pembiayaan mikro, antara lain :

### a. Faktor Internal

Kemampuan penyampaian masing-masing *Account Officer Micro*. Menurut bapak budiman selaku *Unit Head Micro*, beliau mengatakan bahwa setiap *Account Officer Micro* mempunyai kemampuan masing-masing dalam kelancaran penyampaian

### . b. Faktor Eksternal

- 1) Kesulitan nasabah dalam memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen pembiayaan mikro. Dalam pengarahan yang diberikan *Account Officer Micro* beliau mengalami kesulitan dalam melengkapi pemenuhan persyaratan dokumen seperti kartu identitas, kartu keluarga, akta nikah, SIU (surat ijin usaha), dokumen jaminan, dan NPWP, dikarenakan informan merasa pengurusan dalam melengkapi berkas sangat sulit dan terkadang informan juga sibuk melayani para pelanggan yang sangat banyak, mengakibatkan informan lamban untuk mengurus surat SKU tersebut. Saran saya sebagai peneliti yaitu nasabah meluangkan waktu untuk mengurus berkas dalam melengkapi persyaratan dokumen agar memperlancar pengarahan yang diberikan oleh *Account Officer Micro*.
- 2) Adanya pembatasan jaminan yang ditetapkan oleh pihak PT. BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru Banjarmasin dalam pemberian jaminan terutama untuk pembiayaan mikro 75 iB dan 500 iB. Karena dalam produk pembiayaan mikro 75 iB dan 500 iB tidak dianjurkan memberikan jaminan surat tanah segel. Jaminan surat tanah segel adalah surat tanah yang di dalam hukum belum terdaftar di kantor badan pertanahan, dan hanya berupa selembar kertas, berupa surat pernyataan tanah yang diketahui oleh beberapa orang saksi warga didalamnya dan kepala desa.  
  
Pembiayaan mikro 25 iB adalah produk pembiayaan mikro tanpa jaminan sedangkan jaminan yang diperuntukkan para produk pembiayaan mikro 75 iB dan 500 iB berupa sertifikat SHM, SHGB,

BPKB, Bilyet deposito dan emas. Nilai jaminan yang ditetapkan harus diatas plafond, 125% dari pengajuan nasabah. Akan tetapi nasabah yang kebutuhannya termasuk dalam pembiayaan mikro 75 iB dan 500 iB tidak dianjurkan meberikan jaminan surat tanah segel. Karena untuk jaminan surat tanah segel pengarahannya lebih kepada KUR. Saran saya sebagai peneliti kepada nasabah agar lebih memperhatikan dan mempersiapkan jaminan sesuai ketetapan Bank , karena semakin besar pinjaman, semakin besar pula jaminan yang diberikan nasabah.

- 3) Adanya pembatasan batasan jenis usaha nasabah yang tidak dibolehkan untuk melakukakan pembiayaan mikro. Dalam segi usaha nasabah juga ada batasan jenis usaha yang tidak dibolehkan yaitu usaha yang sifatnya yang bertentangan dengan hukum, seperti perjudian, usaha hotel yang bukan syariah, dan usaha franchise, seperti kfc, texas, dan usaha jual baju bekas.

- 4) Nasabah yang berkarakter

Banyak dijumpai dan merupakan tipikal mayoritas dari nasabah di Indonesia mempunyai karakter yang berbeda-beda.diantaranya yaitu: a) nasabah banyak bertanya dalam bertransaksi seringkali mengucapkan kata-kata membandingkan, tidak jarang pertanyaanya menyimpang dari pembahasan, dan kritikan atau keluhan. Cara menghadapinya *Account Officer Micro* harus perluas wawasan, mempunyai data-data yang akurat tentang pembiayaan mikro yang di inginkan nasabah, bersikap sabar, sering-seringlah tersenyum, dan bersifat kalem, saat menjelaskan

macam-macam produk pembiayaan mikro yang diinginkan nasabah dan mengarahkan pembiayaan mikro tersebut dengan pelan dalam menjelaskan. dan kalau perlu pakai buku kecil khusus dan tulis dengan cermat hal-hal yang menjadi keluhan nasabah. Seseuai dalam teori X. Oerip S. Poerwopoespitp dan T.A. Tatag Utomo. Tipe nasabah yang banyak bertanya ini jika kita sudah mengetahui cara mengatasinya maka mereka akan menjadi pelanggan setia kita, karena keluhan mereka sudah dapat di atasi.<sup>17</sup> b) nasabah yang pendiam, nasabah tipe ini biasanya tidak banyak bicara. Jika tidak mendapatkan pancingan dari lawan bicaranya maka mereka tidak akan berbicara. Hal ini mengakibatkan *Account Officer Micro* sulit dalam mengarahkan karena *Account Officer Micro* tidak mengetahui apakah nasabah tersebut mengerti atau tidak dengan penjelasan yang dijelaskan oleh *Account Officer Micro*. cara menghadapinya *Account Officer Micro* harus menyiapkan mental untuk lebih banyak bicara daripada mendengar, seperti menjelaskan ketiga produk pembiayaan mikro, Memulai pembicaraan dengan hal-hal yang ringan. c) Terakhir nasabah yang pemarah, untuk nasabah yang pemarah biasanya nasabah tersebut baru pertama mengajukan pembiayaan dan belum pernah melakukan pembiayaan di bank lain. Adapun dalam teori kepribadian dalam psikologi islam, Seseorang yang berstatus pemarah tidak memiliki

---

<sup>17</sup>F.X. Oerip S. Poerwopoespitp dan T.A. Tatag Utomo, *Mengatasi krisis manusia diperusahaan: solusi melalui penegembangan sikap mental* (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), hlm.303.

kontrol diri yang baik, baik dalam ucapan maupun perbuatan, bahkan ia cenderung berpikir negatif.<sup>18</sup> Adapun cara menghadapinya nasabah yang pemarah, yaitu: *Account Officer Micro* harus sabar dan tidak boleh tersinggung sama sekali, beri mereka kesempatan untuk memahami produk pembiayaan mikro sesuai keinginannya. Anda bisa memberikan informasi mengenai produk Anda lewat brosur atau melihat produk sendiri) dan selipkanlah kata-kata pujian dengan sopan. karena nasabah yang pemarah sangat senang dipuji.

Atas kendala-kendala tersebut, maka pihak *Account Officer Micro* berupaya terus melakukan pembenahan. Dengan lebih mengefektifkan *Account Officer Micro* untuk mengarahkan pemilihan produk pembiayaan mikro.

---

<sup>18</sup>Abdul Mujib, kepribadian dalam psikologi islam (Jakarta: PT. Raja grafindo persada, 2007), hlm.367.





