

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Islam merupakan agama yang bersifat paripurna dan universal. Juga merupakan agama yang lengkap dalam memberikan tuntunan dan panduan bagi kehidupan manusia. Pada saat ini islam mampu membuktikan bahwa islam juga dapat membangun perekonomian masyarakat tanpa harus meninggalkan aturan-aturan islam. Dengan adanya lembaga – lembaga keuangan berbasis syariah, islam menunjukkan bahwa juga dapat menerapkan perekonomian islam yang tetap berafiliasi terhadap Al-Qur'an dan As-Sunnah. Dalam pandangan tauhid, manusia sebagai pelaku ekonomi hanyalah sekedar *trustee* (pemegang amanah). Oleh sebab itu, manusia harus mengikuti ketentuan Allah dalam segala aktivitasnya, termasuk aktivitas ekonomi.<sup>1</sup>

Bank Syariah di Indonesia lahir sejak 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah bank muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan bank muamalat Indonesia, masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter.<sup>2</sup>

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan

---

<sup>1</sup> Agus Salihin, *Pengantar Lembaga Keuangan Syariah*, (Guepedia, 2021), 8.

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 31.

bunga dilarang semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapat imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan/atau bentuk lainnya sesuai dengan syariah islam.<sup>3</sup>

Bank harus dapat membuat nasabahnya merasa aman dan yakin untuk menyimpan dananya di bank tersebut. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya.<sup>4</sup>

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai keinginan dan kebutuhannya. Artinya pelanggan akan merasa puas dan menambah transaksi atau konsumsinya dari waktu ke waktu. Lebih dari itu

---

<sup>3</sup> Ibid, 31.

<sup>4</sup> Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang”, (Jurnal Keuangan Perbankan Padang, 2013-2017), 4.

pelanggan akan menceritakan kepuasannya kepada pihak lain, sehingga menjadi ajang promosi gratis bagi perusahaan. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut. Jadi dapat kita simpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan/instansi kepada public untuk memberikan rasa puas dan menanggapi respon konsumen.

Tidak mengherankan jika banyak lembaga keuangan yang selalu ingin dianggap yang terbaik di mata pelanggan atau nasabahnya, karena dengan demikian nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Di samping itu, lembaga keuangan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan atau nasabah yang lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi lembaga keuangan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* atau citra lembaga keuangan di mata pelanggann atau nasabahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra lembaga keuangan juga terus meningkat dari waktu ke waktu. Dengan citra yang baik pelanggan akan bangga jika bertransaksi atau berbelanja atau mengonsumsi produk yang ditawarkan<sup>5</sup>

Salah satu tolok ukur keberhasilan bank dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para bank berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Semua ini

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Customer Sevices Excellent*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada), 65.

menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Para bank pun semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan *Total Customer Value* yang dapat memuaskan nasabah melalui pelayanan yang diberikan pihak bank.

Menurut Kotler, bahwa kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Dalam hal pelayanan, Bitner menyebutkan bahwa ketika seseorang membeli suatu jasa, maka yang dialaminya adalah suatu pengalaman dengan organisasi penyedia jasa tersebut. Apa yang dialami oleh konsumen tersebut bukan saja penting tapi juga dikelola oleh perusahaan penyedia jasa pada proses penyediaan jasa. Namun beberapa penelitian yang telah ada cenderung berfokus terhadap usaha-usaha untuk memahami kepuasan pelanggan guna meningkatkan permintaan dan penjualan. Bahkan secara khusus peneliti dan praktisi memberikan prioritas utama pada pengembangan strategi yang berorientasi terhadap pelayanan untuk membantu dalam memastikan adanya pelayanan dengan kualitas yang tinggi dalam suatu transaksi bisnis. Akibatnya proses pelayanan yang ada digunakan untuk mengungkapkan suatu jasa yang cenderung hanya dapat diterima oleh

konsumen. Kebanyakan dari penelitian yang ada tersebut lebih berfokus pada kepuasan konsumen serta kualitas layanan.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan terhadap nasabah menjadi salah satu hal yang sangat urgen untuk diperhatikan oleh bank-bank yang beroperasi. Pelayanan yang baik dan paripurna penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan bank yang baik juga akan memberikan kenyamanan buat nasabah selain itu akan membuat nasabah akan semakin loyal terhadap bank, selain itu akan menambah kepercayaan (trust).<sup>7</sup>

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kulaitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya.

Berbicara tentang perbankan tentunya ada beberapa divisi dalam lingkup perbankan tersebut. Antara lain, *Customer Service*, *Funding Officer*, *Landing Officer*, dan *Teller*. Akan tetapi personil yang diharapkan dapat melayani dan kebutuhan masyarakat dalam mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai sumber dana bank dalam melakukan aktivitas usahanya inilah kita sebut *Funding Officer*. Dana yang dihimpun oleh bank tersebut akan disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan baik pembiayaan produktif maupun

---

<sup>6</sup> Wisnu adhi, Analisis Pengaruh Perspektif Manfaat Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Minat Merekomendasikan (*Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Volume XIII, No. 1, Mei 2014*), 99.

<sup>7</sup> Reksa Jayengsari, Rani Yunita, Sri Maloka Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BJB KCP Cipanas (*Ar-Rihah: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah Vol. 01 No. 01 Februari 2021*). 13.

konsumtif. Fungsi *Funding Officer* ini menjadikan bank sebagai manajer investasi, terutama dana mudharabah. Dimana bank akan menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pembiayaan produktif sehingga menghasilkan keuntungan bagi bank dan pemilik dana.<sup>8</sup>

*Funding Officer* sendiri bertanggung jawab pada pencapaian target bidang usaha Funding (pendanaan). Seorang *Funding Officer* akan diberikan target dari suatu bank yang mempekerjakannya untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Seorang *Funding Officer* dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah ataupun calon nasabah, keahlian dalam menganalisa calon nasabah dari segi kebutuhan nasabah, memiliki interpersonal skill yang baik, serta mampu untuk menjalin atau memperluas jaringan atau networking, berorientasi pada target yang ditetapkan.<sup>9</sup>

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Nuri Jawa Timur (KSPPS NURI JATIM) yang sebelumnya dikenal dengan KSN JATIM merupakan salah satu koperasi syariah berskala Provinsi Jawa Timur yang berpusat di jalan raya Palduding-Pegantenan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan Jawa Timur. Koperasi ini didirikan oleh para tokoh alumni Pondok Pesantren Banyuwangi pada hari Senin tanggal 1 Desember 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2009 dengan satu kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Raya Palengaan (Simpang Tiga Palduding) Desa Plakpak Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan.

---

<sup>8</sup> Kasmir, *manajemen perbankan*. (Jakarta. PT Raja Grafindo, 2003.) ed 1. Cet 4. 216.

<sup>9</sup> Dikutip dari, <http://www.jobdesc.net/job-desc/tugas-dan-job-deskripsi-marketing-funding.html>, pada 27 Maret 2022 .

KSPSS NURI JATIM melaksanakan kegiatan usaha menghimpun dana dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan wajib khusus, simpanan hari raya, simpanan berjangka, simpanan walimatul ursy, simpanan pendidikan, simpanan haji dan umrah, simpanan qurban, simpanan rumah tangga dan simpanan suka rela, serta memberikan pembiayaan untuk anggota atau calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya antara lain pembiayaan gadai emas, pembelian barang serba guna, modal usaha, modal pertanian, gadai BPKB syariah, gadai sertifikat tanah, gadai kendaraan, pembelian mobil dan motor, kebajikan barokah dan pembelian rumah sebagaimana diatur dalam undang-undang Republik Indonesia tentang perkoperasian dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.

Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang sangat diutamakan oleh KSPSS Nuri Jatim Cabang Palduding. Memberikan kuliatas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak koperasi dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya akan mendapatkan respon baik dari anggota tersebut dan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan dalam meningkatkan calon anggota harus memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para calon anggota. Sehingga dalam tiap tahunnya anggota mengalami peningkatan dalam waktu tiga tahun.<sup>10</sup>

Dari paparan latar belakang diatas mengenai tentang strategi terhadap pelayanan *funding officer*. Hal ini, menunjukkan bahwa adanya pelayanan *funding officer* terdapat strategi dan respon nasabah nantinya yang akan

---

<sup>10</sup> Musyaffak, anggota KSPSS NURI JATIM, *wawancara langsung* (24 Maret 2022)

dihasilkan. Berdasarkan uraian diatas tersebut sehingga penulis sangat tertarik untuk menggali lebih dalam lagi tentang **”Peran *Funding Officer* Dalam Meningkatkan Citra Baik KSPSS NURI Jatim Cabang Palduding Kabupaten Pamekasan Melalui Strategi Jemput Bola”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka yang jadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga melauai strategi jemput bola di KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan?
2. Apa tantangan yang dihadapi seorang *Funding Officer* dalam melaksanakan strategi jemput bola dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan?
3. Bagaimana respon anggota terhadap strategi jemput bola *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa tentang bagaimana strategi jemput bola *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan.
2. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi seorang *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan.

3. Untuk mengetahui respon anggota terhadap strategi jemput bola *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Manfaat atau kegunaan dari penelitian ini yakni manfaat atau kegunaan secara ilmiah dan manfaat atau kegunaan secara praktis antara lain sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Secara Akademis**

###### **a. Bagi IAIN Madura**

Untuk menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa/i IAIN Madura dalam mengembangkan keilmuannya. Khususnya dalam bidang Perbankan.

###### **b. Bagi Peneliti**

Untuk meningkatkan wawasan dalam bidang perbankan syariah serta sebagai bentuk aplikatif atas apa yang telah diperoleh dibangku kuliah. Serta mengetahui bagaimana Strategi jemput bola *Funding Officer* dalam Meningkatkan citra baik lembaga

##### **2. Kegunaan Secara Praktis**

###### **a. Bagi KSPSS NURI Jatim**

Sebagai pertimbangan dalam rangka meningkatkan kinerjanya. Khususnya dalam bidang pelayanan. Serta diharapkan dapat dijadikan acuan untuk menambah/menginovasi pelayanan ke depannya dan pihak BPRS Bhakti Sumekar harus lebih semangat serta telaten dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah tetap menjadi pelanggan atau nasabah yang setia untuk menarik

minat nasabah agar menabung atau bertransaksi pada KSPSS NURI Jatim Cabang palduding Kabupaten Pamekasan.

#### **b. Bagi Masyarakat Umum**

Hasil penelitian ini bisa menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Keuangan Syariah serta beralih kepercayaan yang awalnya dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah, Terutama ke KSPSS NURI Jatim.

#### **E. Definisi Istilah**

Agar tidak ada kesalah pahaman mengenai maksud dari judul penelitian, maka terdapat beberapa istilah yang perlu untuk di definisikan, yaitu:

1. Strategi adalah tehnik atau cara untuk memulai dan mengembangkan sistem kinerja dalam bentuk produk ataupun jasa.<sup>11</sup>
2. Funding Officer adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya Funding Officer Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai sumber dana bank dalam melakukan aktivitas usahanya.<sup>12</sup>
3. Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek tersebut.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Wirnyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2005), 74.

<sup>12</sup>Dikutip dari, <http://www.jobdesc.net/job-desc/tugas-dan-job-deskripsi-marketing-funding.html>, pada 10 april 2022.

<sup>13</sup> Soleh Soemirat, dkk, *Dasar-Dasar Public Relation* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 114.

## F. Kajian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu ini dibutuhkan untuk membedakan hasil skripsi ini dengan hasil penelitian sebelumnya. Penulis telah menelusuri kajian pustaka yang menurut penulis permasalahannya hampir sama dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Beberapa penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Skripsi Hana Putri Rahmawati pada tahun 2021 dengan judul “*Strategi pemasaran funding dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bumi Artha Sampang Kantor kas cimanggu cilacap*”. Kesimpulan dari penelitiannya yaitu peran *funding officer* dalam meningkatkan jumlah nasabah, Strategi marketing yang diterapkan lebih mengutamakan pada hubungan kedekatan emosional, kedekatan emosional ini yang membuat para nasabah menjadi merasa nyaman. Jemput bola / pick up tabungan, disaat nasabah tidak bisa berkunjung ke bank, maka *funding officer* akan berkunjung kerumah nasabah sekaligus untuk menjalin silaturahmi dan hubungan baik dengan nasabah . Kemudian untuk menjaga kepercayaan nasabah penabung dengan tidak melakukan fraud, maka petugas *funding officer* di BPRS Bumi Artha Sampang.<sup>14</sup> Perbedaan dengan Penelitian ini adalah dari objek penelitian dan juga variable yang diteliti adalah tentang meningkatkan jumlah nasabah. Persamaan dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang tugas dan fungsi *funding officer*

---

<sup>14</sup>Hana Putri Rahmawati, Strategi pemasaran funding dalam meningkatkan jumlah nasabah di BPRS Bumi Artha Sampang Kantor kas cimanggu cilacap, Jurnal: *Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*

2. Skripsi Anil Hakim pada tahun 2019 dengan judul “*Strategi Humas Dalam meningkatkan Citra Positif*”. Kesimpulan dari penelitiannya yaitu. Peran humas dalam meningkatkan citra positif PT. Chairul Umam Addauli antara lain menjadi fasilitator dalam menjembatani lembaga dengan pihak eksternal. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam mencapai tujuan tersebut yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung Humas dalam meningkatkan citra positif antara lain adalah lomba da’I muda serta tabligh akbar yang diadakan. Adapun faktor penghambat humas dalam meningkatkan citra positif perusahaan antara lain limit pembuatan paspor dan visa yang begitu singkat sehingga humas terkendala dalam mengurus paspor jamaah. Dalam meningkatkan citra positif perusahaan humas melakukan upaya peningkatan layanan kepada jamaah dan calon jamaah dan berupaya untuk memprioritaskan keinginan jamaah.<sup>15</sup> Perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian dan fokus subjek penelitian yaitu humas. Dan persamaan penelitian ini adalah strategi peningkatan citra baik lembaga
3. Skripsi Nurul Azizah pada tahun 2019 tentang “*Strategi layanan system jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung anggota pada KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah KC Karanglewas Purwokerto*”. Kesimpulan dari penelitiannya yaitu, marketing selalu memberikan strategi layanan dengan semaksimal mungkin, dan juga dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa anggota menabung mengenai pelayanan yang dilakukan oleh semua karyawan KSU BMT Dana Mentari Muhammadiyah

---

<sup>15</sup> Vivi Noviyanti Subagja/Moh. Taufik Hidayat/Indah Kurniawati, Peran Customer Service Bank Jawa Barat Cabang Sumber Kabupaten Cirebon Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah, *Jurnal: Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP “Unswagati” Cirebon*.

mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan termasuk anggota menabung yang menggunakan layanan sistem jemput bola karena dengan adanya layanan tersebut bisa menabung tanpa harus ke kantor BMT. Perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu adalah lokasi penelitian dan fokus penelitian tentang strategi meningkatkan motivasi menabung anggota. Persamaan penelitian ini adalah tentang layanan jemput bola yang dilakukan oleh funding officer.

