

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN *FUNDING OFFICER*  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA  
BPRS IHSANUL AMAL GOMBONG**



Oleh:

**Eli Winarsih**

**2123042**

Pembimbing:

**Abdul Waid, M.SI.**

**NIDN. 2116078202**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Efektivitas Pelayanan *Funding Officer* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada BPRS Ihsanul Amal Gombang**

Oleh: **Eli Winarsih (2123042)**

Telah di munaqosahkan di depan Sidang Penguji pada Tanggal ...

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I Perbankan Syariah pada Tanggal ...

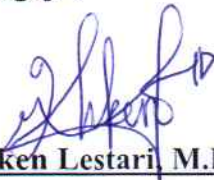
Pembimbing,



**Abdul Waid, M.Si.**

**NIDN 21160778202**

Penguji I



**Niken Lestari, M.E.**

**NIDN 2125049102**

Penguji II



**H. Munir Achyar, M.Si.**

**NIDN 0630056301**

Ketua Sidang



**Nur Iman Hakim Al Faqih, M.E.K.**

**NIDN 2108028901**

Sekretaris



**Annisa Mangole, M.E.**

**NIDN 2110129003**

Mengesahkan

Dekan,



**Abdul Waid, M.Si.**

**NIDN 21160778202**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Eli Winarsih  
**NIM** : 2123042  
**Judul** : **ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN FUNDING  
OFFICER TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH PADA BPRS IHSANUL AMAL GOMBONG**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar benar hasil penelitian/ pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri dibawah bimbingan dosen pembimbing dan berdasarkan metodologi karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dalam skripsi ini tidak ada karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah atau ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti skripsi saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, 23 Agustus 2025



**2123042**

## **MOTTO**

*“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedih lah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”*

*(Mata Air: Hindia)*

*“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”*

*(Besok Mungkin Kita Sampai: Hindia)*

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk:*

*Allah SWT yang memudahkan setiap langkah dalam setiap kesulitan, hanya dengan ridha nya skripsi ini bisa terselesaikan.*

*Kedua untuk diri penulis Eli Winarsih karena telah mampu berjuang dan bertahan sejauh ini.*

*Ketiga, kedua orang tua dan kedua adik penulis Bapak Samingan, Ibu Wiji Suwarti, Adik Muhammad Khoerul Fikri dan Adik Ghalih Fakhira Ulya yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis untuk bisa menjalani dan menyelesaikan skripsi ini.*

*Dan untuk Sahabat Sahabat Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Kebumen serta Kepengurusan Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) IAINU Kebumen yang selalu menemani proses saya selama berkuliah di IAINU Kebumen.*

*Kini lembar ini penulis tuliskan dengan besarnya rasa syukur, karena ini bukanlah akhir tapi awal dari menuju hal lebih besar lagi yang akan penulis hadapi dan jalani. Disetiap hal yang sudah saya selesaikan, semoga menjadi berkah dan ridha Allah SWT. Aamiin.*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil'alami*, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, semangat, kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam Menyusun skripsi ini. Atas rahmatnya juga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat serta karunia nya dan memberikan risalahnya sehingga umat manusia bisa keluar dari zaman jahilliyah menuju zaman Islamiyah.

Skripsi dengan judul “Analisis Efektifitas Pelayanan *Funding Officer* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada BPRS Ihsanul Amal Gombang” ini disusun untuk menyelesaikan program studi Sarjana Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen. Dalam peenlitian skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Benny Kurniawan, M.Pd. selaku Rektor IAINU Kebumen;
2. Faisal, M.Ag. selaku Wakil Rekor 1 IAINU Kebumen dan Dr. Imam Subarkah, M.Pd. selaku Wakil Rektor 2 IAINU Kebumen;
3. Abdul Waid, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus Dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, motivasi, kritik dan saran dalam proses penulisan skripsi ini;

4. Anniesatun Nurul Aliefah S. E. Sy., M.E. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah dan Nur Iman Hakim Al-Faqih, S.E.I., M.E.K. selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah;
5. Kedua orang tua dan keluarga tersayang yang selalu memberikan do'a dan dukungan selama berkuliah sampai pada titik penyusunan dan selesainya skripsi ini. Kalian semua adalah motivasi terbesar penulis untuk bisa selalu tumbuh dan berproses;
6. BPRS Ihsanul Amal Gombang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta para informan yang telah merelakan waktunya untuk memberikan informasi atau data yang diperlukan penulis;
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAINU Kebumen yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalamannya selama penulis berkuliah di IAINU Kebumen;
8. Teman teman angkatan 2021 yang sudah menjadi ruang pertama menemani untuk bersosialisasi, beradaptasi serta mengenal lingkungan akademik kampus;
9. Sahabat sahabat Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) IAINU Kebumen yang senantiasa memberikan ruang berproses dan menjadi support penulis untuk selalu tumbuh;
10. Kepengurusan Dewan Eksekutif Mahasiswa IAINU Kebumen periode 2024-2025 yang telah menemani penulis untuk bisa memimpin wilayah Eksekutif Ormawa IAINU Kebumen;

11. Kepada seluruh pihak yang telah terlibat dan membantu tapi tidak tersampaikan dalam pengantar ini, terimakasih telah banyak membantu banyak hal dalam penyelesaian skripsi ini.

Hanya untaian rasa terimakasih yang bisa penulis sampaikan dengan diiringi do'a semoga Allah SWT memebalas semua amal baik kalian semua. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk kita semua. *Aamiin*.

Kebumen, 23 Agustus 2025

**Eli Winarsih**  
**2123042**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Penegasan Istilah .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>KERANGKA TEORITIS</b> .....	<b>9</b>

A.	Landasan Teori .....	9
B.	Telaah Pustaka.....	23
C.	Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III.....</b>		<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
A.	Pendekatan Penelitian.....	29
B.	Desain Penelitian .....	29
C.	Subjek Penelitian .....	30
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	30
E.	Teknik Analisis Data .....	32
F.	Sistematika Pembahasan .....	33
<b>BAB IV .....</b>		<b>35</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
A.	Profil BPRS Ihsanul Amal Gombang .....	35
B.	Tinjauan Umum Pelayanan Funding Officer BPRS Ihsanul Amal Gombang.....	41
C.	Hasil dan Pembahasan.....	47
<b>BAB V.....</b>		<b>61</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>61</b>
i.	Kesimpulan.....	61
ii.	Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 2. Struktur Organisasi .....	39
Gambar 3. Informasi Transaksi Online .....	53
Gambar 4. Informasi Lowongan Kerja BPRS Ihsanul Amal Gombang Melalui Media Sosial .....	54
Gambar 5. Informasi Untuk Nasabah Melalui Media Sosial .....	55

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Informan Penelitian.....	30
Tabel 2. Pembiayaan Nasabah Baru di Bulan Mei, Juni dan Juli 2025.....	48

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan *Funding Officer* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada BPRS Ihsanul Amal Gombang, Latarbelakang penelitian ini berdasarkan pada kondisi dimana sebuah pelayanan *funding officer* menjadi hal yang penting, karena posisi *funding officer* sebagai garda terdepan selaku orang yang interaksi langsung dengan nasabah sehingga efektivitas pelayanan seorang *funding officer* harus benar benar diperhatikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan studi kasus di BPRS Ihsanul Amal Gombang. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai fenomena yang kompleks yakni implementasi pelayanan *funding officer* yang efektif kepada nasabah. Data diperoleh dari wawancara mendalam kepada *funding officer* dan nasabah aktif BPRS Ihsanul Amal Gombang. Selaian itu penulis juga menggunakan studi dokumen dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *funding officer* BPRS Ihsanul Amal Gombang berjalan dengan efektif dan berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini di buktikan dengan terpenuhinya indikator efektivitas yakni pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Berdasarkan tercapainya tiga indikator tersebut berdampak pada nasabah yang merasa puas dengan pelayanan dan memilih untuk loyal dengan konsisten melakukan transaksi dan ikut merekomendasikan kepada orang di sekitar nasabah

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Funding Officer*, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effectiveness of funding officer services on customer satisfaction and loyalty at BPRS Ihsanul Amal Gombong. The background of this research is based on the situation where funding officer services are crucial, because funding officers are the frontline personnel who interact directly with customers, so the effectiveness of a funding officer's service must be given serious attention.*

*The research method used was a qualitative descriptive approach with a case study at BPRS Ihsanul Amal Gombong. This approach was chosen because it can provide a deep understanding of the complex phenomenon of implementing effective funding officer services for customers. Data were obtained from in-depth interviews with funding officers and active customers of BPRS Ihsanul Amal Gombong. The author also used document studies and field observations. The results of the study indicate that the services provided by BPRS Ihsanul Amal Gombong's funding officers are effective and have an impact on customer satisfaction and loyalty. This is evidenced by the fulfillment of effectiveness indicators, namely goal achievement, integration, and adaptation. Achieving these three indicators results in customers being satisfied with the service and choosing to remain loyal by consistently making transactions and recommending the company to those around them.*

**Keywords:** *Effectiveness, Funding Officer, Satisfaction, Customer Loyalty*