

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digitalisasi, sektor perbankan memiliki peran yang penting dalam konteks negara karena menjadi fondasi untuk menghadapi dinamika ekonomi di level lokal, nasional, bahkan internasional yang terus berkembang. Keberadaan bank di Indonesia sangat berkontribusi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat serta mewujudkan stabilitas ekonomi negara. Bank sendiri adalah lembaga keuangan yang mempunyai tugas untuk menghimpun dana yang berasal dari masyarakat lalu menyalurkan kembali ke masyarakat.

Salah satu struktur penting dalam bank adalah *Funding Officer*. Hal tersebut disebabkan karena tanpa adanya seorang *Funding Officer*, sebuah bank tidak bisa melaksanakan kegiatan penghimpunan dana dengan baik dan efektif. *Funding officer* memiliki tugas untuk memulai kerja sama dan komunikasi dengan berbagai pihak yang ada mulai pihak eksternal maupun internal (Ikatan Banker Indonesia 2014). Kegiatan funding atau menghimpun dana dari masyarakat ini dalam bentuk simpanan dengan menjadikan bank sebagai tempat menyimpan uang masyarakat. Dalam hal ini, peran *Funding Officer* sangat penting untuk menghimpun dana sekaligus memberikan informasi terkait produk-produk bank kepada calon nasabah maupun nasabah.

Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) terdapat beberapa tugas serta tanggung jawab *Funding Officer*, di antaranya: menyiapkan pelayanan nasabah untuk layanan penghimpunan dana, memulai dan menjaga hubungan baik dengan nasabah maupun calon nasabah, merancang strategi pemasaran produk/layanan penghimpunan dana dan menyiapkan bahan atau bekal informasi produk bank kepada nasabah/calon nasabah (SKKNI 2013).

Peran efektivitas pelayanan seorang *Funding Officer* dinilai menjadi faktor penting pada target keberhasilan dalam jangka panjang suatu lembaga keuangan. Permasalahan hasil kinerja pada suatu perusahaan selalu menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian lebih, yang bisa dilihat dari indikator efektivitas yaitu kuantitas kerja, waktu yang digunakan dan kejelasan jabatan beserta tanggung jawabnya. Selain itu, faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah karakter organisasi, seperti struktur, kinerja dan teknologi organisasi yang berperan dalam menentukan efektivitas kerja. Struktur pengurus meliputi bagaimana sebuah organisasi membagi dan menyusun orang-orang dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan teknologi adalah mekanisme organisasi dalam mengubah masukan menjadi keluaran.

Dalam konteks perbankan syariah, peran tersebut sangat strategis dalam mendukung perkembangan perekonomian masyarakat penduduk Indonesia yang mayoritas penduduknya merupakan beragama Islam. Bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga menciptakan sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai

syariah. Menurut Antonio (2001), perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip keadilan, kemitraan, transparansi, serta menghindari unsur gharar, riba dan maysir (Antonio 2001). Khususnya, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) ada dan hadir sebagai lembaga keuangan syariah yang dekat dengan masyarakat kecil dan menengah, dengan fokus pada penghimpunan dana (*funding*) dan penyaluran dana (*financing*).

Menurut Kotler dan Keller (2012), ekspresi kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapannya. Sementara itu, loyalitas nasabah sendiri adalah bentuk komitmen mendalam untuk terus berlangganan atau melakukan pembelian ulang produk/jasa dengan konsisten meskipun ada godaan untuk beralih (Griffin 2005). Artinya, kepuasan dari pelayanan *Funding Officer* tidak hanya berdampak sesaat, tetapi juga berimplikasi pada loyalitas jangka panjang nasabah terhadap BPRS.

Secara teoritis *Funding Officer* seharusnya mampu membangun hubungan yang berkualitas dengan nasabah, namun pada realitanya terdapat beberapa kendala yang membuat pelayanan seorang *funding officer* menjadi tidak efektif dan berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Kesenjangan inilah yang menunjukkan urgensi penelitian mengenai efektivitas pelayanan *Funding Officer*.

Dengan demikian, penelitian berjudul “Analisis Efektivitas Pelayanan *Funding Officer* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada BPRS Ihsanul Amal Gombang” memiliki relevansi yang kuat untuk diteliti

B. Pembatasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan pada uraian permasalahan diatas dan untuk menghindari pelebaran pembahasan dalam penelitian maka diperlukan adanya batasan masalah sehingga pembahasan dan penelitian bisa lebih terarah. Batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Ihsanul Amal Gombang. Yang beralamat di Jl. Yos Sudarso Barat 8A Kruwed Selokerto Sempor Kebumen.
2. Informan penelitian ini merupakan *Funding Officer* dan Nasabah aktif BPRS Ihsanul Amal Gombang.
3. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu bulan Mei - Agustus 2025.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang dan pembatasan masalah mka bisa di ambil rumusan masalah yaitu: Sejauh mana efektivitas pelayanan *funding officer* memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah di BPRS Ihsanul Amal Gombang?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana efektivitas pelayanan *funding officer* memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah di BPRS Ihsanul Amal Gombang.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

- 1) Diharapkan dapat menjadi referensi atau daftar pustaka baru tentang apa yang selama ini belum ada serta bisa menjadi tambahan data bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- 2) Untuk masyarakat umum diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan secara luas mengenai dampak pelayanan *funding officer*.

b. Secara Praktis

1) Bagi Penulis

Dapat memperluas pengetahuan dan pengalaman bagi penulis serta sebagai bahan implementasi ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

2) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan mahasiswa yang akan melakukan penelitian dan tambahan referensi kepustakaan selanjutnya mengenai analisis efektivitas

pelayanan *funding officer* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

3) Bagi BPRS Ihsanul Amal Gombang

Penelitian ini dapat menjadi validasi efektif atau tidaknya pelayanan *funding officer* terhadap nasabah.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan memperjelas sudut pandang pokok permasalahan dalam memahami maksud judul serta tidak menimbulkan kesalahpahaman pada pembaca, maka perlu diberikan penjelasan lebih lanjut untuk mempertegas makna kata kata skripsi ini. Penegasan istilahnya seperti berikut:

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dll) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional 2008). Analisis yang kan dipakai dalam penelitian ini adalah untuk mengoordinasikan penelitian dan memahami efektivitas pelayanan *funding officer* pada nasabah.

2. Efektivitas

Efektivitas berkaitan dengan output, kualitas, waktu penyelesaian, dan kepuasan penerima layanan. Dengan kata lain, efektivitas adalah ukuran keberhasilan dari hasil kerja. Efektivitas bisa di artikan ukuran yang

menunjukkan sejauh mana suatu tujuan atau sasaran dapat dicapai dengan menggunakan metode, strategi, atau sumber daya tertentu. Suatu organisasi kegiatan, program, atau kebijakan bisa dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai atau mendekati target yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara umum, efektivitas menitikberatkan pada hasil dan pencapaian tujuan, bukan sekadar proses atau penggunaan sumber daya. Dalam konteks manajemen, organisasi, atau kebijakan publik, efektivitas menjadi indikator utama keberhasilan suatu tindakan atau intervensi.

3. Pelayanan

Konteks pelayanan merujuk pada segala bentuk kegiatan atau tindakan yang dilaksanakan oleh satu pihak untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, keinginan atau harapan pihak lain. Pelayanan tidak hanya pada pemberian barang, tetapi juga mencakup pemberian jasa, informasi, atau bantuan dalam bentuk non-fisik. Pelayanan melibatkan interaksi antara pemberi layanan (penyedia) dan penerima layanan (konsumen), serta mencerminkan kualitas, responsivitas, dan kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan tersebut.

4. *Funding Officer*

Funding Officer adalah seseorang di lembaga keuangan yang bertugas untuk melakukan penghimpunan dana dari masyarakat atau anggota. Tugas utama seorang *Funding Officer* meliputi promosi produk simpanan, menjalin hubungan baik dengan nasabah atau anggota, serta mengelola strategi penghimpunan dana agar sesuai dengan target institusi. Dalam konteks

lembaga keuangan syariah, *Funding Officer* juga bertanggung jawab memastikan bahwa penghimpunan dana dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti menghindari unsur riba dan gharar.

5. Kepuasan dan Loyalitas

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan positif yang ada ketika harapan nasabah pada suatu produk atau layanan sudah terpenuhi bahkan terlampaui. Kepuasan ini mencerminkan keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan yang berkualitas, responsif, serta sesuai dengan nilai-nilai dan kebutuhan nasabah, termasuk nilai-nilai syariah dalam konteks lembaga keuangan syariah. Sedangkan loyalitas nasabah adalah komitmen jangka panjang dari nasabah untuk terus menggunakan produk atau layanan dari suatu lembaga keuangan, serta kecenderungan untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas biasanya terbentuk dari pengalaman positif secara konsisten, termasuk kepuasan atas layanan, kepercayaan terhadap lembaga, dan kesesuaian nilai atau prinsip.

6. Nasabah

Nasabah adalah individu, kelompok atau lembaga yang memakai jasa dan layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan, seperti bank, asuransi, koperasi, atau lembaga keuangan lainnya. Nasabah merupakan pihak yang memakai jasa bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada pihak yang menyimpan dana atau menerima fasilitas kredit dari bank (Republik Indonesia 1998).