BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum bentuk usaha bank syariah terdiri atas dua jenis, yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah meliputi kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan dan investasi berupa deposito, serta kegiatan menyalurkan dana kepada masyarakat berupa pembiayaan. Semua kegiatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah wajib dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah.

Perkembangan dan pertumbuhan dunia perbankan akan sangat di pengaruhi oleh kemampuannya dalam menghimpun dana masyarakat, baik berskala kecil maupun besar dengan masa pengendapan yang memadai.[1] Pengendapan dalam hal ini adalah jangka waktu dana masyarakat berupa tabungan yang berada di bank. Sebagai lembaga keuangan, masalah bank yang paling utama adalah dana. Tanpa dana yang cukup, bank tidak dapat berfungsi sama sekali. Sebagai sebuah lembaga keuangan, perbankan Islam juga melakukan kegiatan penghimpunan dana agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Penghimpunan dana di bank Islam dapat berbentuk

[1]Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alvabet, 2009), 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

giro, tabungan dan deposito dengan menggunakan prinsip *wadiah* dan *muḍharabah* sebagai prinsip operasional Islam yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia nomor 9/19/pbi/2007 pasal 3 tentang pelaksanaan prinsip syariah, dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana Bank Pembiayaan Rakyat Syariah menggunakan prinsip *wadiah*. Prinsip *wadiah* adalah titipan dimana pihak pertama menitipkan dana atau benda kepada pihak kedua selaku penerima titipan dengan konsekuensi titipan tersebut sewaktu-waktu dapat diambil kembali, dimana penitip dapat dikenakan biaya penitipan. Berdasarkan kewenangan yang diberikan maka *wadiah* dibedakan menjadi dua, *wadiah yaḍḍamanah* dan *wadiah amanah. Wadiah yaddhamanah* adalah akad penitipan barang/uangdimana penerima titipan berhak mempergunakan dana/barang titipan untuk didayagunakan tanpa ada kewajiban penerima titipan untuk memberikan imbalan kepada penitip dengan tetap pada kesepakatan dapat diambil setiap saat diperlukan, sedang disisi lain *wadiah amanah* tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk mendayagunakan barang/dana yang dititipkan.[2]

Salah satu aspek yang memegang peranan penting dalam kinerja bank adalah kemampuan bank tersebut dalam menghimpun dana. PT BPRS UMMU bangil merupakan bank syariah yang saham terbesarnya dimiliki oleh Koperasi BMT UGT Sidogiri dan Koperasi BMT Maslahah.PT BPRS

[2]Achmad Baraba, "Prinsip Dasar Operasional Perbankan Syariah", *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan, (Desember 1999),* 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

UMMU bangilpada awal pendiriannya bernama Koperasi Bank PerkreditanRakyat (KBPR) Untung Surapati. Setelah saham terbesarnya dimiliki oleh Koperasi BMT UGT Sidogiri dan Koperasi BMT Maslahah namanya diganti menjadi PT. Bank Pembiayaan Rakyat SyariahUMMU dan merubah kegiatan opeasionalnya dari bank yang tidak syariah (konvensional) menjadi bank syariah.

PT BPRS UMMUBangil yang terletak tidak jauh dari lokasi pasar bangil menerapkan strategi khusus untuk menghimpun dananasabah yang merupakan pedagang. Strategi yang dilakukan yaitu dengan cara menghimpun langsung tabungan dari nasabah yang berjualan di pasar Bangil. Strategi tersebut sesuai dengan salah satu misi PT BPRS UMMU Bangil yaitu "memberikan pelayanan prima yang maksimal, kecepatan, dan kemudahan bagi mitra mitra PT. BPRS UMMU".

Kegiatan menghimpun danalangsung dari nasabah ini dilakukan oleh seorang *account oficer funding*. *Account officer* adalah sumber daya manusia yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menjalankan program khususnya dalam bidang pemasaran dan pembiayaan.[3] *Account officer* di PT. BPRS UMMU Bangil dibedakan menjadi dua, yaitu *account officer funding* dan *account officer landing*. Seorang *account officer funding* di PT BPRS UMMU mempunyai tugas untuk menghimpun setiap tabungan nasabah yang berada di pasar Bangil*account officer funding* inilah yang akan berhadapan langsung dengan nasabah BPRS UMMU dan mempunyai tugas untuk

[3]Jusuf Jopie, *Panduan Dasar untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997), 8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mencari dana/*funding* dengan jalan mempromosikan produk-produk bank khususnya produk tabungan maupun deposito, baik dalam bentuk lisan atau dengan brosur-brosur yang tersedia, untuk menarik calon nasabah baru baik sebagai nasabah penabung ataupun deposan.

Account oficer funding melakukan kegiatan penghimpunan dana setiap hari saat jam kerja pukul 08.00 sampai selesai. Tempat untuk melakukan penghimpunan dana adalah di sekitar kantor pusat yaitu di pasar bangil dan sekitarnya. Dalam menghimpun dana *account officer funding* dibekali *smartphone* yang didalamnya terdapat aplikasi Negakom M-Transaksi. Negakom M-Transaksi adalah perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dengan Produk utama Mobile Transaction System, Software M-Transaksi yang dapat dipergunakan untuk Lembaga Jasa Keuangan baik BPR, KSP, KJKS, KSU maupun Bank bertaraf nasional.[4]Aplikasi Negakom M-Transaksi inilah yang membantu kegiatan penghimpunan dana dengan sistem yang langsung terhubung dengan server yang diawasi langsung oleh kepala bagian operasional. Sistem Negakom M-Transaksi dioperasikan dengan cara menginputkan data setoran tunai nasabah yang sudah terdaftar sebelumnya lalu menghasilkan output berupa bukti transaksi setoran berupa kertas *print out*.

Dengan adanya kegiatan menghimpun dana secara langsung para nasabah yang sebagian besar adalah pedagang pasar merasa terbantu karena mereka tidak harus repot untuk menabung secara langsung di kantor BPRS UMMU.

[4]Negakom, "tentang negakom", dalam http://negakom.co.id/about.php (06 oktober 2016).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain layanan penghimpunan dana secara langsung nasabah juga diringankan oleh besarnya jumlah setoran yang diberi batasan minimum sebesar Rp. 5000 per setoran. Hal inilah yang menjadi salah satu strategi pemasaran yang dimiliki oleh BPRS UMMU untuk menghadapi banyaknya persaingan dari lembaga keuangan lain yang juga berada di sekitar area pasar bangil. Banyaknya lembaga keuangan mikro seperti koperasi simpan pinjam dan *baitul mal wa tamwil* (BMT) menjadi tantangan tersendiri untuk *Account officer funding*dalam meyakinkan nasabah untuk tetap menabung di BPRS UMMU. Selain tantangan berupa persaingan dengan lembaga keuangan mikro *account oficer funding*juga dituntut untuk memiliki kecakapan menjual *(sales man ship)*yang memadai untuk memasarkan produk yang ditawarkan serta dapat dapat dipercaya oleh nasabah yang menitipkan dana yang mereka titipkan. Sebagaimana dalam Al-quran surah Al-Anfāl ayat 27

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.[5]

Berdasarkan ayat tersebut setiap manusia dituntut untuk dapat menjaga apa yang telah diamanatkan kepadanya. Demikian pula *account officer funding* juga dituntut untuk bisa amanah dalam menjaga dana yang telah

[5]Departemen Agama RI,*Al-Qur'an dan Terjemahnya,* (Bandung: Penerbit Jabal, 2010), 180.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dipercayakan oleh nasabah untuk disetorkan sesuai dengan prosedur yang telah ada.

Pada praktiknya terdapat beberapa masalah yang pernah terjadi seperti adanya kasus dilikuidasinya sebuah BPRS di daerah Pasuruan karena kesalahan manajemen yang membuat rasio kecukupan modal (CAR) minus 205,61 persen hingga harus membuat BPRS tersebut dicabut izin operasionalnya[6]. Selain kasus dilikuidasinya BPRS terdapat pula kasus pelarian dana nasabah yang pernah dilakukan oleh *account officer funding* koperasi Untung Surapati yang merupakan lembaga lama yang kini telah menjadi BPRS Ummu. Hal inilah yang membuat para nasabah merasa harus lebih berhati-hati dalam menitipkan dana mereka kepada para *account officer funding*yang bertugas. Disinilah peran *account officer funding*lebih dituntut untuk bisa lebih memberikan pelayanan yang bisa dipercaya oleh nasabah. *Account officer funding* juga harus memiliki sifat jujur. Kejujuran dalam berbisnis sangat mutlak diperlukan untuk menjalin relasi, sebab relasi ini akan sangat membantu kemajuan bisnis dalam jangka panjang.[7] Selain itu kemampuan komunikasi yang efektif juga perlu ditingkatkan untuk dapat melakukan komunikasi yang baik demi terciptanya rasa percaya nasabah terhadap *account officer funding*.

---

[6]Artika Rachmi Farmita, "CAR Minus 205,61 Persen, Izin BPR Syariah Al Hidayah Pasuruan Dicabut", dalam https://m.tempo.co/read/news/2016/04/26/058765862/car-minus-205-61-persen-izin-bpr-syariah-al-hidayah-pasuruan-dicabut (06 oktober 2016).

[7] Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), 387.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.1
Jumlah nasabah PT.BPRS UMMU Bangil bulan Maret-September

Bulan	Tambahan Nasabah Baru	Total Jumlah Nasabah Tabungan
Maret	48	4596
April	48	4615
Mei	42	4605
Juni	25	4594
Juli	53	4599
Agustus	59	4630
September	45	4630

Sumber: PT. BPRS UMMU Bangil

Tabel 1.1 di atas menunjukkan adanya pertambahan nasabah baru dalam 6 bulan terakhir. Peningkatan nasabah ini tetap ada walaupun terjadi kasus pelarian dana nasabah oleh *account officer* di lembaga keuangan yang berada tidak jauh dari PT. BPRS Ummu Bangil. Hal tersebut tidak lepas dari peran *account officer funding*dalam memasarkan produk tabungan di PT. BPRS UMMU Bangil.*Account officer funding*berupaya menumbuhkan rasa percaya terhadap nasabah dan calon nasabah baru untuk bisa menitipkan dananya kepada mereka.

Menurut Wulan Pinontoan loyalitas nasabahadalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenaiproduk perbankan yang di konsumsinya.[8] Loyalitas nasabah tidak didapatkan dengan cara yang singkat. Untuk menciptakan loyalitas nasabah

[8]Wulan Pinontoan, "Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado".*Emba* Vol.1 No.4 (Desember 2013), 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melalui kepercayaan dan komitmen, dapat dibangun melalui pelayanan yang prima (excellence service). Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan mempunyai pengaruh terhadap pembentukan kepercayaan dan komitment nasabah yang akan mempengaruhi juga terhadap loyalitas.[9]Para nasabah yang mempercayakan dananya kepada petugas *account officer funding* yang bertugas sehari hari untuk disimpan di rekening mempunyai keyakinan bahwa petugas *account officer funding* yang mereka kenal akan menjaga dana mereka dan menyetorkannya sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan belandaskan atas rasa yakin dan kepercayaan karena telah mengenal dengan baik sifat dan karakter petugas *account officer funding* yang mereka jumpai selama 5 hari dalam seminggu para nasabah telah mempunyai penilaian tersendiri terhadap petugas *account officer funding.*

Kekuatan kepercayaan akan lebih kuat ketika didasarkan pada pengalaman nyata penggunaan suatu produk.[10] Rata-rata para nasabah yang menitipkan dananya untuk ditabung melalui petugas *account officer funding*telah menjadi nasabah tetap selama kurun waktu yang cukup lama yaitu sekitar 10 hingga 15 tahun. Dalam kurun waktu yang cukup lama itulah kepercayaan mereka mulai dibangun dengan tidak adanya kasus penyelewengan dana yang terjadi di PT. BPRS UMMU Bangil. Tetapi hal itu tidak menutup kemungkinan rasa percaya nasabah akan tetap dan tidak

[9]Mulyo Budi Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPR Bank Pasar Kendal)", *Ekonomi dan Bisnis* Vol. 14, No.2 (September 2007), 11.
[10] Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), 168.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyelewengan dana yang terjadi di PT. BPRS UMMU Bangil. Tetapi hal itu tidak menutup kemungkinan rasa percaya nasabah akan tetap dan tidak didapatkan dengan cara yang singkat. Untuk menciptakan loyalitas nasabah melalui kepercayaan dan komitmen, dapat dibangun melalui pelayanan yang prima (excellence service). Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan mempunyai pengaruh terhadap pembentukan kepercayaan dan komitment nasabah yang akan mempengaruhi juga terhadap loyalitas.[11]Para nasabah yang mempercayakan dananya kepada petugas *account officer funding* yang bertugas sehari hari untuk disimpan di rekening mempunyai keyakinan bahwa petugas *account officer funding* yang mereka kenal akan menjaga dana mereka dan menyetorkannya sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan belandaskan atas rasa yakin dan kepercayaan karena telah mengenal dengan baik sifat dan karakter petugas *account officer funding* yang mereka jumpai selama 5 hari dalam seminggu para nasabah telah mempunyai penilaian tersendiri terhadap petugas *account officer funding.*

Kekuatan kepercayaan akan lebih kuat ketika didasarkan pada pengalaman nyata penggunaan suatu produk.[12] Rata-rata para nasabah yang menitipkan dananya untuk ditabung melalui petugas *account officer funding*telah menjadi nasabah tetap selama kurun waktu yang cukup lama yaitu sekitar 10 hingga 15 tahun. Dalam kurun waktu yang cukup lama

[11]Mulyo Budi Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPR Bank Pasar Kendal)", *Ekonomi dan Bisnis* Vol. 14, No.2 (September 2007), 11.
[12] Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), 168.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

itulah kepercayaan mereka mulai dibangun dengan tidak adanya kasus penyelewengan dana yang terjadi di PT. BPRS UMMU Bangil. Tetapi hal itu tidak menutup kemungkinan rasa percaya nasabah akan tetap dan tidak berubah. Adanya kasus yang terjadi membuat rasa percaya nasabah terhadap keamanan dana tabungan mereka juga akan terpengaruh. Disinilah peran aktif *account officer funding* dalam menjelaskan dan membuktikan bahwa mereka bisa menjamin keamana dana yang telah dititipkan oleh nasabah.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik membahas kepercayaan nasabah untuk menabung di PT. BPRS UMMU Bangil dengan sistem penghimpunan dana secara langsung oleh *account officer funding*serta peran *account officer funding* dalam menjamin keamanan dana yang dihimpun dari nasabah secara langsung untuk disetorkan mengingat dengan adanya rasa kekhawatiran nasabah karena adanya kasus pelarian dana nasabah oleh seorang account officer. Dengan mengangkat judul, yaitu "**Peran *Account Officer Funding* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah untuk Menabung di PT. BPRS UMMU Bangil**"

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

   Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa masalah yang dapat diindentifikasi sebagai berikut

   a. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah pasar Bangil untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pasar Bangil untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil

c. Kegiatan *account officer funding* dalam menghimpun dana nasabah pasar BangilTingkat kepercayaan nasabah pasar Bangil terhadap *account officer funding*

d. Peran *account officer funding* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pasar Bangil

2. Batasan Masalah

Setelah diidentifikasi adanya beberapa masalah yang timbul, agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus maka dibutuhkan adanya batasan masalah.

1. Aktivitas *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil dalam kegiatan *funding* di pasar Bangil
2. Peran *account officer funding* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pasar Bangil untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aktivitas *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil dalam kegiatan *funding* di Pasar Bangil?
2. Bagaimana peran *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pasar Bangil untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Kajian Pustaka

Dalam proses penelitian tentunya tidak akan terlepas dari berbagai referensi dan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan acuan untuk melakukan penelitian

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Wily Ana Arifani dalam skripsinya yang berjudul "Peran *Account Officer* dalam Manajemen Pembiayaan di Baitul Tamwil Muhamadiyah Mentari Ngunut Tulungagung".[13]Penelitian skripsi ini menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini penulis memaparkan bagaimana proses pembiayaan yang ditangani oleh *account officer* serta analisis yang mereka terapkan untuk merealisasikan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah. Perbedaan daripenelitian ini adalah produk yang di teliti, penelitian ini terfokus pada produk dan aplikasi pembiayaan. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas *account officer* sebagai topik utama.

Kedua, penelitian oleh Yayan fauzi dalam skripsinya yang berjudul "Faktor-faktor yang memepengaruhi nasabah menabung di perbankan syariah (studi kasus pada BNI Syariah Kancab Yogyakarta)".[14]Penelitian skripsi ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini penulis mencari faktor apa saja yang memepengaruhi nesabah untuk menabung di Perbankan Syariah, apakah pelayanan, kualitas produk, religiuitas bank atau faktor lain. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini tidak focushanya pada

[13]Wily Ana Arifani, "Peran *Account Officer* dalam Manajemen Pembiayaan di Baitul Tamwil Muhamadiyah Mentari Ngunut Tulungagung" (Skripsi--IAIN Tulungagung, 2015)

[14]Yayan Fauzi, "Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menabung di perbankan syariah (studi kasus pada BNI Syariah Kancab Yogyakarta)" (Skripsi—UIN Sunan Kalijaga.Yogyakarta, 2010).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

satu faktor yang mempengaruhi tetapi meneliti banyak faktor yang dapat memepengaruhi nasabah untuk menabung.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nasrullah mahasiswa jurusan manajemen dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul "Pengaruh *Account Officer* terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan *Murabaḥah* pada Koperasi Serba Usaha Ubasyada Ciputat".[15]Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam skripsi tersebut dijelaskan bahwa terdapat peran dan pengaruh yang cukup tinggi dari Account Offcer dalam meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan *murabaḥah* pada koperasi Serba Usaha Ubasyada Ciputat serba usaha ubasyada. Persamanan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kegiatan *Account officer* dalam meningkatkan nasabah untuk menggunakan suatu produk dari lembaga keuangan yang mereka tempati.Perbedaan dari penelitian ini adalah obyek yang diteliti, dalam penelitian yang penulis teliti lebih focus pada peningkatan kepercayaan untuk menabung.

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh Dina Novita Krisni dengan judul "Peranan Customer Service dalamMeningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang PembantuTulungagung".[16]Dalam skripsi ini penulis menjelaskan bagaimana kinerja customer service yang

[15]Nasrullah, "Pengaruh Account Officer terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan *murabaḥah* pada Koperasi Serba Usaha Ubasyada Ciputat" (Skripsi—UIN Syarif hidayatullah, Jakarta, 2013).

[16]Dina Novita Krisni, "Peranan Customer Service dalamMeningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" (Skripsi—Iain Tulungagung, 2014)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berdampak langsung dalam meningkatkan serta menjaga loyalitas nasabah.Persamaan dari penelitian ini adalah permasalahan yang diteliti yaitu bagaimana menjaga loyalitas darai nasabah.Perbedaannya adalah pada subyek yang diteliti, dalam penelitian ini subyek yang menjadi acuan adalah customer service.

Kelima, Ifah Latifah mahasiswi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menulis dalam skripsi yang berjudul "Peranan *Account Officer* dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah".[17]Penelitian skripsi ini menggunakan metode kualitatif.Skripsi tersebut menjelaskan langkah langkah yang harus dilakukan oleh *Account officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah yang terjadi. Persamaan dari penelitian ini adalah kesamaaan dalam membahas peranan *Account Officer* dalam kegiatan perbankan. Perbedaannya dalam penelitian ini penulis lebih berfokus pada peran *Account Officer* dalam menangani pembiayaan bermasalah yang terjadi.

Dari hasil acuan penelitian terdahulu diatas, maka penulis dapatmendeskripsikan posisi penelitian. Yang mana penelitian ini berbeda dariyang sebelumnya, sebab titik tekan penelitian ini adalah menganalisis hasil observasi kegiatan *Account Officer funding* dalam menghimpun dananasabah secara langsung dan upaya meningkatkan kepercayaan nasabah dengan metode kualitatif.

[17] Ifah Latifah, "Peranan *Account Officer* dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah"(skripsi--UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana aktivitas *account officer funding* dalam kegiatan menghimpuna dana nasabah di PT. BPRS Ummu Bangil
2. Untuk mengetahui peran *account oficer funding* dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk menabung di PT. BPRS Ummu Bangil

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan khazanah keilmuan seputar kegiatan *funding* yang dilakukan oleh *account officer* di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.Serta sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk referensi penelitian-penelitian berikutnya yang masih berhubungan dengan topik penelitian ini.

2. Secara praktis

   a. Sebagai pedoman bagi para praktisi lembaga keuangan syariah khususnya bank pembiayaan rakyat syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah

   b. Dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi peneliti berikutnya untuk membuat skripsi yang lebih baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Definisi Operasional

Untuk lebih memperjelas dan mempermudah pemahaman dan menghindari kesalahpahaman, maka peneliti akan menegaskan definisi operasional dari judul penelitian ini sebagai berikut :

1. *Account Officer Funding*

   Account *officer* adalah aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya menghimpun dana dan melakukan pemasaran berbagai produk perbankan baik dana dan jasa untuk mengoptimalkan bisnis.[18] *Funding* (penghimpunan dana) adalah kegiatan menghimpun dana tabungan dari masyarakat dengan cara menawarkan berbagai jenis produk pendanaan antara lain giro wadiah, tabungan wadiah, tabungan mudharabah dan produk pendanaan lainnya yang diperbolehkan oleh syariat islam.[19]

   Account officer funding dalam penelitian ini adalah pegawai bank yang mempunyai tugas untuk melakukan kegiatan *funding* dana nasabah dengan terjun langsung menemui nasabah. Selain melakukan kegiatan *funding,* petugas *account officer funding* mempunyai peran untuk dapat meningkatkan rasa loyalitas nasabah terhadap PT. BPRS Ummu Bangil sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. *Account officer funding* dalam penelitian ini adalah adalah petugas yang khusus melayani nasabah BPRS Ummu yang berada di pasar Bangil. Nasabah yang dimaksud adalah nasabah yang berprofesi

[18] Jusuf Jopie, *Panduan Dasar Untuk Account Officer,*…8.
[19] Ismail,*Perbankan syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 52.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai pedagang di pasar Bangilyang mempunyai tabungan di PT. BPRS Ummu Bangil yang terletak di Jalan Mangga No. 857 Kidul Dalem Bangil Pasuruan.

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas dapat diartikan kesetiaan seseorang atas sesuatu produk baik barang maupun jasa tertentu.Loyalitas nasabah merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan serta untuk tetap menjadi nasabah dari perbankan tersebut.[20]menurutBPRS Ummu, nasabah dikatakan loyal apabila nasabah tersebut rutin melakukan penghimpunan danadi BPRS Ummu dan telah lama menjadi nasabah tetap.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.[21]Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggunakan jenispenelitiankualitatif.Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dalam hal ini penulis adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), sedangkan

[20]Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Malang: Bayumedia, 2007), 49.
[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Cet. 14*, (Bandung: Alfabeta, 2011),2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.[22]

1. Data yang dikumpulkan

   Data yang dikumpulkan dalam penulisan penelitian ini berupa:

   a. Data hasil wawancara *account officer funding* dalam kegiatan *funding* dengan pedagang di pasar bangil yang menjadi nasabah.

   b. Data mengenai *job description* (deskripsi pekerjaan) dan aktivitas *account officer funding* di PT. BPRS UMMU bangil

2. Sumber data

   Untuk melengkapi data, maka diperlukan sumber-sumber data sebagai berikut:

   a. Sumber data primer

      Sumber data primer yaitu subyek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung. Sumber primeryang dimaksud adalah

      1) Bapak Rohim selaku *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil yang khusus bertugas untuk menghimpun dana nasabah yang berada di pasar Bangil

      2) Bapak Sukamto selaku manajer pemasaranPT. BPRS Ummu Bangil yang membawahi bagian *funding* dan *lending*

[22]Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Nasabah PT. BPRS Ummu Bangil yang berprofesi sebagai pedagang di pasar Bangil

b. Sumber data sekunder

Peneliti menggunakan sumber data sekunder ini untukmemperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan dari data primer. Dalam penelitian ini yang menjadisumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur literatur kepustakaan seperti buku-buku, internet, artikel, surat kabar,serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi penulis skripsi ini.

3. Teknik pengumpulan data

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat, maka dalampengumpulan data skripsi ini, penulis menggunakan metode pengumpulandata sebagai berikut:

a. Observasi yaitu cara mengumpulkan data dengan mengadakanpengamatan langsung pada objek penelitian.[23]

b. *Interview,* disebut juga dengan wawancara merupakan tulangpunggung suatu penelitian survei.[24] Dengan melakukan interviewkepada *account officer* PT. BPRS UMMU Bangil.

c. Dokumentasi adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-

[23]Sukudin dan Mundir, *Metode Penelitian: Menimbang dan Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian* (Surabaya: Insan Cendekia, 2005), 218.
[24]Suharsimi Arikunto, *Menejemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), 312.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi,peraturan,kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambarhidup, sketsa dan lain-lain.[25]

d. Angket

Informan penelitian ini adalah nasabah BPRS Ummu yang berprofesi sebagai pedagang di pasara Bangil yang berjumlah 110 nasabah, pengambilan informan dalam penelitian ini dilakukan secara stratified random sampling.[26]Data dikumpulkan dengan menggunakan angket.Angket digunakan untuk memperoleh data tingkat kepuasan pelayanan serta informasi mengenai lama nasabah menggunakan jasa di BPRS Ummu.

Jumlah informan yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 50 responden, yang diharapkan dapat mewakili populasi. Alasan mengambil jumlah informan 50 orang adalah berpedoman pada pendapat dari Gay dan Diehl bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat ini mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil, maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya jika penelitian

[25]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*…, 240.
[26]Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Prenadamedia Group, cet 5 2015), 151.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

deskriptif, minimum sampel 10% populasi.[27]Teknik ini dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil informan yang besar dan jauh. Keuntungan daripada teknik ini adalah terletak pada ketepatan peneliti memilih sumber data sesuai dengan variabel yang diteliti.[28]

4. Teknik pengolahan data

   Sedangkan tahapan-tahapan pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:[29]

   a. *Editing,* yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperolehterutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian. Dalam hal inipeneliti akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusanmasalah saja.

   b. *Organizing,* yaitu proses menyusun kembali data yang telah didapatdalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang telahdirencanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.

   c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperolehdari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaranfakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban darirumusan masalah.

5. Teknik analisis data

---

[27] Ulber Silalahi, *Metode dan Metodologi Penelitian*, (Bandung: Bina Budhaya, 1999), 62
[28] Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian…*, 317.
[29]Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis, Cet Ke-4 Edivisi Revisi*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2003), 127.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penganalisisan data yang telah terkumpul dilakukan secara analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptifberupa kata-kata tertulis atau dari penuturan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.[30]Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai obyek penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat antar fenomena yang diselidiki.[31]

Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis dengan pola piker induktif yang berarti pola piker yang berpijak pada fakta-fakta bersifat khusus untuk kemudian diteliti, dianalisis dan disimpulkan menjadi pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. Fakta-fakta yang dikumpulkan adalah kegiatan penghimpunan dana tabungan yang dilakukan oleh *account officer funding* dan bagaimana peran *account officer funding* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah untuk menabung di PT. BPRS UMMU Bangil.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub bab,

[30]Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif,* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 143.
[31]Moh Nazir, *Metode penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

Bab pertama berisi tentang pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metodologi penelitian (meliputi data yang dikumpulkan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data) serta sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang landasan teori, yaitu teori tentang perilaku konsumen perihal kepercayaan nasabah dan teori *account officer funding* meliputi pengertian *account officer funding*, fungsi dan tugas *account officer funding,*sertaperanan*account officer funding*.

Bab ketiga berisi tantang deskripsi gambaran umum tentang PT. BPRS UMMU Bangil, deskripsi produk tabungan, deskripsi satuan kerja *account officer funding* dan peran *account officer funding* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah PT. BPRS UMMU Bangil.

Bab keempat berisi tentang analisis mekanisme *account officer funding* PT. BPRS UMMU Bangil dalam penghimpunan dana tabungan dari nasabah secara langsung dan menggambarkan peranan *account officer* dalam meningkatkan kepercayaan nasabah untuk menabung. Analisis ini dilakukan agar meningkatkan mutu pelayanan perusahaan terhadap nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab kelima merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran dan rekomendasi berakitan dengan pelaksanaan kegiatan penghimpunan dana nasabah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id