BAB III

PERAN *ACCOUNT OFFICER FUNDING* DALAM KEGIATAN *FUNDING* DI PASAR BANGIL

A. Gambaran Umum PT. BPRS Ummu Bangil

1. Sejarah PT. BPRS Ummu Bangil

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BPRS UMMU merupakan bank syariah yang saham terbesarnya dimiliki oleh Koperasi BMT UGT Sidogiri dan Koperasi BMT Maslahah. Dulunya bernama Koperasi Bank Perkreditan Rakyat (KBPR) Untung Surapati. Setelah saham terbesarnya dimiliki oleh Koperasi BMT UGT Sidogiri dan Koperasi BMT Maslahah namanya diganti menjadi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BPRS UMMU dan mengganti bank konvensional menjadi bank syariah.Dengan motto "Memelihara Amanah Meraih Barokah" PT. BPR Syariah UMMU bertekad untuk memberikan layanan bank syariah terbaik kepada masyarakat. Perubahan dari sistem konvensional membawa berkah sehingga berhasil bangkit dari bank yang merugi menjadi bank yang beruntung.[1]

Perkembangan kinerja keuangan PT. BPR Syariah Ummu yang makin baik setelah ditangani oleh manajemen dari Koperasi BMT UGT Sidogiri dan Koperasi BMT Maslahah menghapus sejarah kelam masa lalu saat masih bernama Koperasi Bank Perkreditan Rakyat (KBPR)

[1] Dokumen 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

Untung Surapati. Melongok ke masa lalu, awalnya dulu bernama Koperasi Bank Perkreditan Rakyat (KBPR) Untung Surapati yang didirikan pada tahun 1993 dengan badan hukum koperasi, berdasarkan Surat Ijin Menteri Keuangan No. KEP-161/KM.17/1993 tanggal 30 Juli 1993 dan Departemen Koperasi Wilayah Propinsi Jawa Timur No. 7503/BANGWAS-II/92. Adapun anggota koperasi pada saat itu terdiri atas 4 (empat) Koperasi yaitu : (1) KPN Pemda Kabupaten Pasuruan, (2) KPN Bakti Husada Pasuruan, (3) KPN Usber KanKop Pasuruan dan (4) KUD Sejahtera Bangil[2]

Memulai usaha/operasional pada bulan Nopember 1993 sampai dengan bulan Oktober 1994 mengalami kerugian sehingga berdasarkan hasil keputusan Rapat Anggota maka sejak Nopember 1994 sampai dengan April 1995 berhenti melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya pada bulan Pebruari 1995 diadakan Rapat Anggota yang bertempat di Kantor Departemen Koperasi Kabupaten Pasuruan dengan salah satu keputusannya disepakati masuknya 2 (dua) anggota Koperasi yaitu : (1) KSU Bangun Jaya dan (2) KSU Estu Kertaraharja

Berdasarkan hasil keputusan Rapat Anggota dimaksud maka pada bulan Mei 1995 melanjutkan usahanya dengan susunan Pengurus, Badan Pemeriksa dan Direksi baru. Dalam perjalanannya dengan alasan yang bisa diterima oleh anggota maka pada Rapat Anggota Tahunan 1998

[2] Ibid.

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

diputuskan menyetujui pengunduran diri 3 Anggota Koperasi yaitu : (1) KSU Estu Kertaraharja Pasuruan, (2) KPN Bakti Husada Pasuruan dan (3) KUD Sejahtera Bangil

Susunan Pengurus, Badan Pemeriksa dan Direksi tersebut di atas berjalan sampai dengan awal tahun 1999. Karena mengalami kerugian yang besar sekali maka selanjutnya pada tanggal 5 Pebruari 1999 diadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dengan salah satu keputusannya menyetujui keluarnya KSU Bangun Jaya sehingga kepemilikan berubah menjadi 2 Anggota Koperasi yaitu: (1) KPN (selanjutnya berubah menjadi KPRI) Pemda Kabupaten Pasuruan dan (2) KPN (selanjutnya berubah menjadi KPRI).[3]

Dengan dua anggota ini KBPR "Untung Surapati" Bangil sulit berkembang dikarenakan permodalan yang minim di satu sisi, disisi lain harus menyelesaikan seluruh kewajiban kepada Bank Indonesia maupun kerugian operasional yang ditinggalkan oleh manajemen lama, maka harus diupayakan untuk mencari anggota baru yang diharapkan bisa menyediakan dana (modal) untuk perkembangan KBPR Syariah "Untung Surapati" Bangil. Dengan berbagai usaha yang dilakukan oleh Pengurus maupun Direksi sehingga dapat menarik 4 Koperasi untuk menjadi anggota.

[3] Ibid.

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

Selanjutnya, pada tanggal 7 Pebruari 2000 diadakan Rapat Anggota Tahunan yang salah satu keputusannya menyetujui masuknya 4 Anggota baru yaitu : (1) Koperasi BMT MMU Sidogiri Pasuruan, (2) KUD Sumber Rejeki Prigen, (3) KUD Sembada Puspo dan (4) Kopwan Kartika Candra Pandaan[4]

Berangkat dari latar belakang salah satu anggota (pemilik modal mayoritas) dari pondok pesantren dan atas kesepakatan seluruh anggota yang ada dan dikaitkan dengan daerah dimana KBPR Syariah "Untung Surapati" berada, yaitu kota Bangil sebagai kota santri maka diputuskan untuk merubah sistem operasional dari konvensional ke sistem syariah. Tepatnya pada tanggal 25 April 2001 mendapat Ijin Prinsip, dan pada tanggal 09 Agustus 2001 mendapat ijin Usaha dari Bank Indonesia Pusat Jakarta.

Semenjak beralihnya ke sistim syariah maka terjadi perkembangan usaha yang cukup signifikan. Namun disisi permodalan anggota tidak bisa menyeimbangkan dengan kenaikan Aset yang ada sehingga sepakat mengubah badan hukum dari Koperasi ke PT (dengan dikeluarkannya Ijin Prinsip dari Bank Indonesia Malang pada tanggal 8 Februari 2005 dan ijin operasional tanggal 30 September 2005) sehingga nama KBPRS Untung Surapati berubah menjadi PT. BPRS Untung Surapati, dengan

[4] Ibid.

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

harapan agar masyarakat umum bisa turut serta memiliki saham di PT. BPRS Untung Surapati.[5]

Pada akhir tahun 2008 PT BPRS Untung Surapati mengalami musibah sehingga BPRS Untung Surapati ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai Bank yang berstatus Dalam Pengawasan Khusus (DPK) Bank Indonesia dan PT.BPRS Untung Surapati masih mampu untuk menyelesaikannya, keluar dari musibah itu sehingga bank masih dapat beroperasional sampai saat ini dengan baik.

Para pemegang saham sepakat memberi nama baru pada BPRS Untung Surapati menjadi BPRS UMMU. Nama UMMU itu sendiri artinya adalah IBU. Harapan para pemegang saham, adalah BPRS UMMU nantinya senantiasa produktif layaknya seorang IBU yang selalu produktif, dan senantiasa memberikan hawa kasih sayang kepada para mitranya, layaknya seorang ibu yang selalu memberikan kasih sayang kepada anak-anaknya. Namun, disisi lain, nama UMMU ini sebenarnya adalah gabungan dari dua nama lembaga keuangan BMT UGT dan BMT MMU Sidogiri sebagai pemegang saham terbesar dan sebagai pemegang saham pengendali. Akhirnya, dua nama lembaga besar tersebut digabung menjadi UMMU (UGT dan MMU).[6]

[5] Ibid.
[6] Ibid.

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

Tepat pada tanggal 29 November 2011 terbitlah Surat Keputusan Direktur Perbankan Syariah Bank Indonesia Pusat nomor:13/6/KEP.Dir.Pbs/2011 yang isinya memberikan izin usaha yang baru kepada BPRS Untung Surapati dengan nama baru yaitu: PT.BPRS UMMU.

2. Visi dan Misi PT. BPRS Ummu Bangil[7]

Visi

Menjadi Bank Syariah yang amanah, menguntungkan dan terbaik di tingkat Nasional.

Misi

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Pasuruan dan sekitarnya khususnya Stake holders BPRS UMMU.
2. Memberikan pelayanan prima yang maksimal, kecepatan dan kemudahan bagi mitra-mitra BPRS UMMU.
3. Memberdayakan pengusaha Menengah, Kecil dan Mikro.
4. Mendukung ekonomi keummatan melalui pemberantasan praktik rentenir dan ribawi di masyarakat.

[7] Ibid.

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. **Struktur Organisasi**[8]

Struktur organisasi BPRS UMMU yaitu:

a. Rapat anggota merupakan lembaga tertinggi dalam BPRS Ummu. Rapat anggota dapat memutuskan perubahan AD dan RT (anggaran dasar dan anggaran rumah tangga), menetapkan susunan,pengurus, pengawas dan lain-lainnya.

b. Pengurus BMT-UGT Sidogiri diangkat dan dipilih oleh anggota melalui mekanisme rapat anggota. Pengurus mengemban amanah dari anggota dan menjalankan program kerja yang telah ditetapkan oleh dalam rapat anggota. Pengurus berhak mengangkat manajer atau direktur untuk menjalankan roda usaha BMT-UGT Sidogiri. Pengangkatannya dituangkan melalui kontrak kerja dengan batas waktu tertentu.

c. Pengawas memiliki kedudukan yang sejajar dengan pengurus yang diangkat dan diberhentikan oleh anggota dalam rapat anggota.susunan pengawas terdiri dari Pengawas Bidang Manajemen, pengawas bidang keuangan dan pengawas bidang syariah.

d. Manajer diangkat dan diberhentikan oleh pengurus dengan sistem kontrak kerja dalam waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan bersama. Tugas utama manajer adalah menjalankan usaha BMT-UGT Sidogiri sesuai dengan mekanisme kerja yang telah

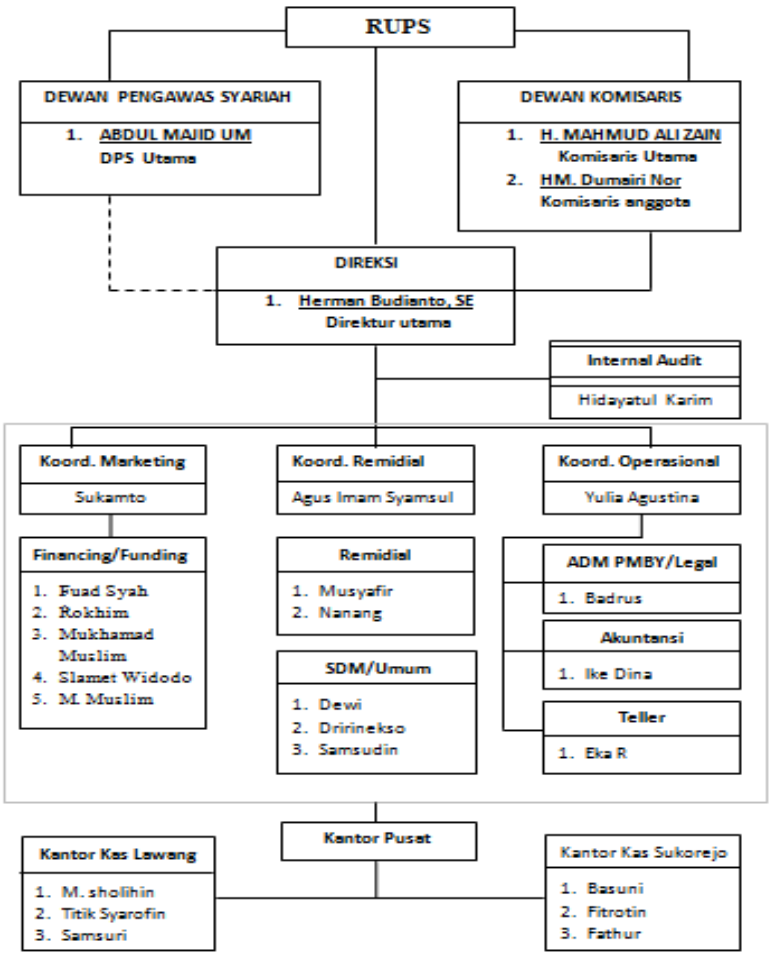
[8] Ibid.

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

ditetapkan oleh pengurus dalam menjalankan tugasnya, manajer berkoordinasi dengan kepala-kepala unit para karyawan.

e. Kepala unit diangkat dan diberhentikan oleh manajer dengan berkonsultasi dengan pengurus. Kepala Unit diberi wewenang untuk memimpin usaha pada unit yang telah ditentukan. Kepala unit dibantu oleh beberapa orang karyawan.

Gambar 3.1
Bagan struktur organisasi 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

4. Job Deskription *Account officer funding*[9]

Account officer funding berdasarkan gambar 3.1 tentang struktur organisasi PT. BPRS Ummu Bangil berada di divisi pemasaran yang dipimpin oleh Bapak Sukamto. Devisi ini membawahi dua *account officer* yaitu *account officer funding* dengan anggota Rohim dan Muhammad Muslim. *Account officer lending* dengan anggota Fuad, Slamet dan M. Muslim.

Tugas dan wewenang *account officer funding* antara lain:

a. 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.
b. Menjaga dan memelihara hubungan baik dengan nasabah agar tetap terjalin dan harmonis.
c. Membuat, merencanakan strategi dan sasaran funding dan berusaha untuk merealisasikan rencana tersebut bersama-sama dengan kepala bagian operasional.
d. Menjaga dan meningkatkan *outstanding* dana tabungan masyarakat, untuk mencapai target rencana kerja yang telah diberikan oleh pihak manajemen

[9] Ibid.

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

5. **Produk produk PT. BPRS Ummu Bangil**[10]

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Ummu Bangil mempunyai beberapa produk yang ditawarkan kepada masyarakat dan nasabahnya diantaranya:

a. Produk simpanan / tabungan

1) Tabungan umum syariah

a. Tabungan umum syariah adalah tabunga umum yang dikelola dengan prinsip syariah dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah.* Nasabah dapat menyetor dan menarik dananya kapan. pihak BPRS Ummu dapat memberikan bonus kepada pemilik dana yang besarnya ditentukan berdasarkan kebijakan, tetapi tidak diperjanjikan di awal dengan pemilik dana. Nasabah pengguna abungan umum syariah yang berada di pasar Bangil bisa memanfaatkan layanan jemput tabungan yang diberikan oleh BPRS Ummu melalui petugas *account officer funding* dengan pemberitahuan terlebih dahulu.

2) Tabungan mudharabah berjangka

a) Tabungan pendidikan siswa

b) Tabungan idul fitri

c) Tabungan ibadah kurban dan akikah

[10] Brosur 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) Tabungan walimah (khitan dan nikah)

e) Tabungan ziarah/wisata

f) Tabungan haromain (haji dan umrah)

3) Deposito barakah

b. Produk pembiayaan

1) Pembiayaan talangan haji

2) Pembiayaan UMKM

3) Pembiayaan multiguna

B. Aktivitas *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil dalam kegiatan funding di Pasar Bangil

Salah satu bentuk kegiatan operasional perbankan yaitu adalah penghimpunan dana. Bank berperan sebagai pihak penghubung antara pemilik modal dan pencari modal. Kegiatan penghimpunan dana akan membuat kegiatan operasional bank tetap berlangsung. Kegiatan penghimpunan dana ini juga dilakukan oleh bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS) Ummu bangil. BPRS Ummu Bangil menerapkan cara tersendiri dalam kegiatan penghimpunan dana.

1. Kegiatan penghimpunan dana tabungan

Penghimpunan dana di lembaga perbankan umumnya terjadi di kantor bank melalui *teller* yang bertugas. Nasabah menyetorkan dana mereka kepada pihak bank untuk disimpan dan dikelola oleh bank. Nasabah akan memiliki buku tabungan sebagai bukti kepemilikan dana yang di simpan di bank. Kegiatan ini juga terjadi di kantor BPRS

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 bangil. Terbatasnya kegiatan jasa oleh BPRS yang hanya menyediakan layanan penghimpunan dan pembiayaan dana saja tanpa memberikan fasilitas jasa dalam lalu lintas pembayaran membuat BPRS Ummu Bangil memberikan layanan tambahan. BPRS Ummu Bangil menerapkan layanan jemput tabungan bagi nasabah pasar dan nasabah yang berada di sekitar kantor BPRS Ummu bangil. Kegiatan jemput tabungan secara langsung ini dilakukan oleh seorang *account officer funding*. *Account officer funding* adalah seorang karyawan yang berada di devisi marketing. Divisi marketing membawahi 2 account officer yaitu account officer funding dan landing.[11]

Tugas *account officer funding* dan landing pada dasarnya adalah sama yaitu mencari nasabah. Tetapi untuk *account officer funding* lebih dikhususkan untuk mencari nasabah tabungan atau deposito, akan tetapi tidak menutup kemungkinan apabila *account officer funding* merekomendasikan nasabah pembiayaan kepada *account officer landing*. *Account officer funding* akan menawarkan layanan khusus yaitu jemput tabungan kepada nasabah yang berada di pasar bangil. Kegiatan jemput tabungan ini dilakukan untuk memberikan fasilitas tambahan kepada nasabah BPRS Ummu khususnya nasabah yang berprofesi sebagai pedagang di pasar Bangil. Kesibukan nasabah yang menjadi pedangang di pasar Bangil membuat kegiatan jemput tabungan ini cukup efektif.

[11] Sukamto, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.

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

Account officer funding memulai aktivitas *funding* dana tabungan setiap hari kerja. Salah satu *account officer funding* di BPRS Ummu adalah pak Rohim. Pak Rohim telah menjadi *account officer funding* selama 2 tahun. Beliau setiap harinya akan berkeliling pasar Bangil untuk menemui nasabah yang akan menabung. Kegiatan jemput tabungan dimulai sejak pukul 08.00 hingga pukul 12.30.

> "setiap hari saya berangkat pukul 8 pagi setelah berdoa bersama dan menyiapkan kebutuhan yang perlu dibawa untuk narik tabungan, seperti mendownload data nasabah dinegakom, menyiapkan alat print dan slip setoran dan penarikan. Setelah persiapan selesai saya langsung berangkat ke pasar mbak"[12]

Nasabah pasar Bangil yang memiliki tabungan dan memanfaatkan layanan jemput tabungan ini berjumlah 110 nasabah. Pak rohim berkeliling ke setiap kios pedagang yang menjadi nasabah untuk penghimpun tabungan. Jumlah uang yang disetorkan oleh nasabah diberi batas minimal yaitu sebesar Rp 5.000,- per tabungan. Nasabah pasar Bangi rata rata menabung sebesar Rp 20.000,- tetapi terkadang jika dagangan penjual laku banyak maka menabungnya akan lebih banyak.

Pada saat penghimpunan tabungan, nasabah akan menyetorkan uang yang akan ditabung dan buku tabungan yang mereka miliki untuk dicatat oleh *account officer funding. Account officer funding* akan mencatat besarnya uang secara manual di buku tabungan milik nasabah. Selain dicatat di buku tabungan *account officer funding* juga

[12] Rohim, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.

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

akan memasukkan jumaah uang yang ditabung kedalam aplikasi negakom sesuai dengan data nasabah yang sudah ada. Aplikasi negakom telah terhubung dengan *thermal print* dan menghasilkan *print out* bukti setoran. Kertas *print out* itulah yang menjadi bukti valid nasabah telah menyetorkan tabungannya karena data yang dimasukkan langsung terhubung dengan server di BPRS Ummu.

> "kalau narik tabungan ya begitu mbak, agak ribet. Saya harus nulis di buku tabungan nasabah, lalu memasukkan di aplikasi negakom lalu mencetak struk print out, print out dari negakom itu ada 2, yang satu buat nasabah, yang satu untuk bukti saya ke kantor."[13]

Dalam sehari uang tabungan yang terkumpul dari nasabah bisa mencapai 10 juta. Tetapi karena jumlah uang tabungan yang disetor oleh nasabah dipengaruhi oleh keadaan dagangan mereka sehingga terkadang uang yang didapatkan dalam sehari hanya mencapai 5 juta saja.

2. Kegiatan penarikan dana tabungan

Fasilitas jemput tabungan yang diberikan oleh BPRS Ummu untuk nasabah yang berada di pasar Bangil juga memberikan jasa penarikan tabungan oleh nasabah. Ketika berkeliling untuk menghimpun dana tabungan tidak jarang nasabah yang melakukan transaksi penarikan tabungan. Fasilitas penarikan ini dapat dilayani langsung oleh Pak Rohim kepada nasabah seperti halnya kegiatan

[13] Ibid.

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

penghimpunan tabungan. Nasabah tidak perlu lagi mendatangi kantor BPRS Ummu untuk melakukan transaksi penarikan tabungan.

Mekanisme penarikan tabungan juga tidak jauh berbeda dengan proses setor tabungan. Proses penarikan akan dilakukan oleh *account officer funding* dengan memberikan slip penarikan yang telah terisi nominal penarikan dan tanda tangan nasabah sebagai bukti transaksi. Selanjutnya buku tabungan nasabah akan di bawa oleh *account officer funding* untuk dibawa ke kantor dan selanjutnya diproses oleh petugas *teller* di kantor. Buku tabungan yang telah diproses oleh *teller* akan dikembalikan esok harinya kepada nasabah. BPRS Ummu memiliki ketentuan jumlah penarikan tabungan. Untuk penarikan di bawah 10 juta proses penarikan bisa dilakukan hari itu juga, bila penarikan di atas 10 juta nasabah harus mengkonfirmasi kepada petugas *account officer funding* satu hari sebelumnya.

> "biasanya nasabah yang mau ngambil tabungan sudah bilang satu hari sebelumnya meskipun nariknya gak sampai 10 juta, padahal kalau narik dibawah 10 juta uangnya pasti ada tapi nasabah takut saja karena mereka ngambil tabungan kalau memang perlu banget. Tapi ada juga yang mau narik 10 juta gak bilang dulu, ya saya gak bisa nyairkan"[14]

Setelah semua nasabah pasar bangil telah didatangi dan semua proses transaksi selesai. Pak Rohim sebagai *account officer funding* akan kembali ke kantor untuk menghitung dan menyesuaikan data perhitungan di negakom dengan slip yang tercetak. Apabila ada ketidakcocokan data

[14] Ibid.

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

maka harus dikonfirmasi ulang dengan nasabah. Hal itu sesudah menjadi prosedur dari BPRS Ummu bangil agar tidak terjadi kecurangan yang bisa merugikan salah satu pihak.

> "negakom kan aplikasi berbasis teknologi mbak, jadi seumpama ada kesalahan ya saya harus laporan ke servernya untuk mengkonfirmasi dan meminta tanda tangan dari nasabah bahwa saya telah melakukan kesalahan saat memasukkan data. Jadi untuk melakukan kecurangan itu sangat sulit mbak. Itu semua sudah prosedurnya dari BPRS mbak"[15]

C. Peran *account officer funding* PT. BPRS Ummu Bangil dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pasar Bangil untuk menabung

Nasabah merupakan bagian terpenting dalam menjalankan bisnis di bidang jasa perbankan. Oleh karena itu mempertahankan nasabah merupakan salah satu hal yang harus dikelola dengan baik. Semua karyawan bank harus turut andil dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Menurut Pak Kamto selaku manajer pemasaran, karyawan yang berhubungan secara langsung dengan nasabah mempunyai pengaruh yang lebih besar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

> "petugas *account officer* itu adalah karyawan yang setiap hari berhubungan langsung dengan nasabah, baik itu AO *funding* maupun *lending*. Kinerja mereka akan sangat berpengaruh pada perusahaan"[16]

Kinerja dari petugas *account officer* funding akan dievaluasi secara berkala oleh BPRS Ummu Bangil.

> "petugas ao funding kan kerjanya diluar kantor mbak, kita tidak bisa memantau secara langsung. Untuk mengevalusi kinerja mereka kita

[15] Rohim, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.
[16] Sukamto, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.

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

menerapkan sistim target yang harus mereka penuhi. Dari hasil pencapaian target tersebut dapat kita lihat bagaimana kinerja AO *funding* saat jemput tabungan"[17]

Pak Rohim menjelaskan bahwa dengan adanya target yang diberikan oleh BPRS Ummu membuat beliau menjadi semangat dalam melakukan aktivitasnya untuk menghimpun dana tabungan dari nasabah.

"target yang diberikan kantor setiap 3 bulan sekali. Target yang harus dicapai adalah penghimpunan dana sebesar 700 juta per 3 bulan. Bila mencapai target akan mendapatkan *reward* berupa bonus. Bila kurang dari target mendapat *punishment*"[18]

Selain evaluasi berupa target kerja yang harus dipenuhi oleh petugas *account officer funding,* Pak Kamto juga melakukan pemantauan secara langsung bagaimana kinerja *account officer funding* saat menghimpun dana nasabah. Pemantauan secara langsung ini biasanya dilakukan satu bulan sekali tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

"biasanya saya tiba tiba pergi ke pasar mbak buat ngecek, saya memantau bagaimana kinerja petugas AO *funding* saat melayani nasabah. Sudah sesuai atau belum"[19]

Kinerja dari Pak Rohim dinilai cukup baik oleh BPRS Ummu dengan sering terpenuhinya target yang diberikan. Selama 2 tahun menjadi petugas *account officer funding*, beliau pernah satu kali mendapatakan *punishment* akibat tidak terpenuhinya target.

"waktu awal jadi petugas AO *funding* saya kan menjadi AO *funding* lepas, AO*funding* lepas itu kerjanya hanya menarik tabungan saja habis itu pulang. Tetapi setelah satu tahun saya ditawari buat jadi AO *funding* tetap. Lah pas pertama menjadi AO *funding* tetap itu

[17] Ibid.
[18] Rohim, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.
[19] Sukamto, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.

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

saya gak bisa menuhi target mbak, tapi setelah itu saya bisa beradaptasi dan sampai sekarang selalu memenuhi target bahkan kadang melebihi target"[20]

Semua sistem pengawasan kerja baik berupa evaluasi dalam bentuk target ataupun pemantauan secara langsung diharapkan dapat meningkatkan motivasi kerja petugas *account officer funding*.[21]

"menghimpun dana tabungan ke nasabah semua orang bisa mbak, tapi untuk dapat terus menjalin hubungan dengan nasabah butuh ketelatenan dari petugas AO *funding*, kalau memang dari karakter orang tersebut baik dalam kerjanya juga baik"[22]

Menurut Pak Kamto, seorang petugas *account officer funding* harus memiliki karakteristik personal yang baik. Karakteristik tersebut akan mempermudah petugas dalam kegiatan penghimpunan dana dari nasabah. Oleh karena itu dalam merekrut karayawan yang akan menempati posisi sebagai *account officer funding* BPRS Ummu mempelajari bagaimana karakter dan latar belakang dari calon *account officer funding.*

"Pak Rohim ini direkomendasikan oleh BMT Maslahah untuk menjadi pegawai kita. Latar belakang Pak Rohim yang merupakan orang pondok pesantren menjadi pertimbangan kita untuk merekrut beliau. Selain itu disini sebagian besar juga latar belakangnya merupakan alumni pondok pesantren mbak"[23]

Karakteristik personal yang dimiliki oleh petugas *account officer funding* juga menjadi salah satu alasan nasabah tetap menabung di BPRS

[20] Rohim, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.
[21] Sukamto, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.
[22] Ibid.
[23] Ibid.

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. Salah satu nasabahnya adalah Ibu Mila pedagang di Pasar Bangil.

> "saya sudah menjadi nasabah sejak tahun 2000 mbak, dulu petugas yang narik masih Pak Mail. Lalu ganti orang 2 kali sampai akhirnya sekarang petugasnya jadi Pak rohim. Dari dulu pegawai BPRS Ummu itu orangnya baik semua jadi walaupun ganti petugas yang narik, saya tetep nabung di sana"[24]

Dalam aktivitasnya menghimpun dana tabungan, Pak Rohim banyak bertemu dengan nasabah yang beragam. Setiap nasabah mempunyai sifat dan perilaku masing masing. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri untuk Pak Rohim.

> "pedagang yang menjadi nasabah saya itu beragam mbak, mereka punya sifat sendiri sendiri. Ada yang orangnya ramah ada yang yang cuek. Kalau orang yang ramah biasanya saya sering ajak bercanda atau saya ajak cerita dulu. Mereka sering cerita masalah keluarga sampai masalah dagangan. Biasanya kalau cerita tentang masalah dagangan atau butuh modal saya juga sekalian menawarkan produk pembiayaan. Kalau misalnya mereka cerita habis dapat uang lebih ya saya tawarkan produk deposito."[25]

Selalu mendengarkan cerita ataupun keluh kesah nasabah membuat Pak Rohim bisa memahami karakter dari setiap nasabahnya.

> "saat menghampiri nasabah, saya biasanya nanya kabar mereka dulu. Kalau misal nasabahnya ibu ibu, saya tanya kabar anaknya bagaimana. Terkadang juga bertanya kondisi dagangan nasabah hari itu. Kadang malah nasabahnya yang cerita sendiri tanpa saya bertanya dulu"[26]

---

[24] Mila, *Wawancara*, Bangil, 26 April 2017.
[25] Rohim, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.
[26] Ibid.

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

Kegiatan tersebut membuat Pak Rohim sangat akrab dengan semua nasabahnya. Mereka menganggap pak rohim sebagai teman, anak, dan saudara.

Menjadi petugas *account officer funding* yang bertugas untuk menjemput dana tabungan nasabah membuat Pak Rohim harus selalu siap menjemput tabungan setiap nasabah yang ingin menabung.

> "saya berangkat narik tabungan itu ada rutenya mbak. Dimulai dari kantor menuju ke arah timur lalu berkeliling pasar sampai akhirnya kembali lagi ke kantor dari arah barat. Biasanya ada nasabah yang sudah saya lewati awalnya tidak nabung, tetapi waktu saya sudah lanjut ke pedagang lainnya nasabah itu tadi sms saya untuk ngambil tabungan karena baru mendapat uang. Kalau ada yang seperti itu ya saya kembali lagi ke pedagang tadi buat ngambil uangnya, kan sayang kalau gak diambil. Nanti orangnya kapok ndak mau nabung lagi"[27]

Pelayanan yang diberikan Pak Rohim tersebut membuat nasabahnya selalu senang untuk menghubungi Pak Rohim apabila mereka tiba tiba ingin menabung atau pun menarik dana tabungan.

> "saya kalau mendadak butuh uang biasanya langsung sms Pak Rohim kalau saya mau narik tabungan saya. Kalau posisi Pak Rohim dekat biasanya langsung datang tapi kalo agak jauh biasanya datangnya setelah selesai narik semua nasabahnya."[28]

Nasabah merasa telah mengenal baik Pak Rohim. Jadi mereka tidak sungkan untuk menghubungi Pak Rohim kapan pun.

> "Pak Rohim kalau narik kesini biasanya sambil istirahat dulu. Tempat dagangan saya kan sudah hampir dekat dengan kantor jadi

[27] Ibid.
[28] Fatoni, *Wawancara*, Bangil, 26 April 2017.

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

biasanya Pak Rohim berhenti dulu di sambil mengecek handphonenya."[29]

Selain memiliki nasabah yang akrab. Pak Rohim juga harus menghadapi nasbah yang sering komplain dengan produk kebijakanan BPRS Ummu.

"ada juga nasabah yang komplain masalah penarikan tabungan. Biasanya mereka ingin menarik tabungan diatas 10 juta tetapi lupa bilang ke saya satu hari sebelumnya. Padahal dari awal saya sudah menjelaskan prosedur penarikan tetapi namanya juga nasabah. Kalau sedah salah paham seperti itu ya saya dengarkan komplainnya. Pokoknya saya usahakan nasabah tersebut untuk tetap nabung di saya"[30]

Dalam mendukung kegiatan jemput tabungan di Pasar Bangil, petugas *account officer funding* dibekali beberapa sarana untuk memudahkan petugas melakukan transaksi dengan nasabah.[31] Selain memepermudah transaksi sarana yang dibawa oleh petugas *account officer funding* menjadi bukti bahwa setiap transaksi yang dilakukan selalu tercatat dan dilaporkan kepada petugas kantor. Sarana tersebut antara lain

1. Negakom

   Negakom adalah sebuah aplikasi yang diproduksi oleh perusahaan jasa yang menyediakan pelayanan berbasis Teknologi Informasi dengan Produk utama *Mobile Transaction System*,

[29] Syifaul, *Wawancara*, Bangil, 26 April 2017.
[30] Rohim, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.
[31] Sukamto, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.

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

Software M-Transaksi yang dapat dipergunakan untuk Lembaga Jasa Keuangan baik BPR, KSP, KJKS, KSU maupun Bank bertaraf nasional.[32] Aplikasi negakom ter-*instal* ke perangkat *smartphone* yang digunakan oleh petugas *account officer funding*.

Semua data nasabah telah memiliki kode nomor tersendiri. Saat melakukan kegiatan penghimpunan dana petugas akan mencari kode nasabah lalu memasukkan jumlah tabungan yang disetorkan.

> "nasabah memiliki nomor rekening untuk setiap buku tabungan yang mereka miliki. Nomor rekening tersebut juga menjadi nomor untuk mencari data nasabah melalui aplikasi negakom. Setelah memasukkan nomor selanjutnya saya memasukkan jumlah uang tabungan yang disetorkan nasabah"[33]

Aplikasi ini menggunakan jaringan internet dan terhubung langsung dengan server di kantor BPRS Ummu.

> "setelah selesai memasukkan data dan transaksi berhasil. Maka jumlah tabungan nasabah akan otomtis bertambah di rekening kantor karena aplikasi ini terhubung langsung dengan server di bank. Setalah itu saya mencetak struk dengan *thermal print*."[34]

Aplikasi ini menjadi pembeda BPRS Ummu dengan lembaga keuangan lainnya yang juga melakukan layanan jemput tabungan di Pasar Bangil

---

[32] Negakom, "tentang negakom", dalam http://negakom.co.id/about.php (06 Oktober 2016).
[33] Rohim, *Wawancara*, kantor BPRS Ummu Bangil, 9 Mei 2017.
[34] Ibid.

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

> "saya selalu menjelaskan ke nasabah bahwa hanya di tempat saya yang menggunakan aplikasi seperti ini, kalau nabung di orang lain hanya berupa catatan manual yang ditulis oleh petugasnya sendiri"[35]

2. Slip setoran dan penarikan

Penggunaan aplikasi negakom untuk menghimpun dana seringkali terhambat oleh signal yang buruk. Apabila terjadi masalah dengan jaringan, *account officer funding* akan menggunakan kertas slip setoran yang ditulis secara manual.

> "kadang sinyal di dalam pasar itu jelek mbak. Jadi negakomnya tidak bisa menyimpan data yang saya masukkan. Jadi bukti print outnya tidak bisa tercetak. Jadi sebagai gantinya saya tuliskan dulu dengan slip setoran yang saya jbawa untuk berjaga-jaga jika ada kendala pada negakom. Saat sinyal sudah bagus saya tetap memasukkan data transaksi yang tadi belum sempat saya masukkan. Karena saat penyetoran ke petugas *teller*, jumlah uang yang saya setorkan harus sesuai dengan data yang masuk di server kantor. Untuk struk yang buat nasabah bisanya saya berikan keesokan harinya"[36]

Sedangkan untuk proses penarikan petugas tetap harus menggunakan slip penarikan manual karena aplikasi negakom tidak didukung dengan konten penarikan tabungan.

> "saya juga membawa slip penarikan untuk berjaga jaga apabila ada nasabah yang ingin menarik tabungannya. Tetapi ada juga nasabah yang memiliki simpanan slip penarikan, jadi saat saya datang nasabah sudah menulis jumlah tabungan yang akan ditarik dan saya tinggal memeberikan uangnya"[37]

---

[35] Ibid.
[36] Ibid.
[37] Ibid.

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

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan untuk mengukur tingkat loyalitas nasabah BPRS Ummu yang berada di pasar Bangil dapat diperoleh beberapa data sebagai berikut:

Tabel 3.1 kategori lama menjadi nasabah

Kategori	Jumlah	Presentase
Yellow (<3 tahun)	6	12,00
Silver (3-5 tahun)	19	38,00
Gold (>5 tahun)	25	50,00
Total	50	100,00

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2017

Berdasarkan pengolahan data pada tabel 3.1 diketahui bahwa dari 50 sampel nasabah pasar bangil yang menjadi nasabah di BPRS Ummu,12% merupakan nasabah dengan lama menjadi nasabah di bawah 3 tahun. Untuk nasabah dengan lama menjadi nasabah dengan rentan waktu 3-5 tahun sebesar 38 %, dan 50% untuk nasabah dengan rentan waktu diatas 5 tahun menjadi nasabah.

Tabel 3.2 Kategori Kepuasan Layanan

Kategori	Jumlah	Presentase
Cukup Puas	5	10,00
Puas	45	90,00
Total	50	100,00

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa 10% nasabah merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan. Sedangkan sisanya yaitu 90% merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

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 3.3 Kategori Frekuensi Menabung Dalam 5 Hari

Kategori	Jumlah	Persentase
3 kali dalam 5 hari	1	2,00
5 kali dalam 5 hari	49	98,00
Total	50	100,00

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2017

Berdasarkan tabel 3.3 frekuensi menabung nasabah dalam 5 hari pelayanan didapatkan hasil bawa sekitar 2% nasabah melakukan penyetoran tabungan 3 kali, sedangkan 998% nasabah menabung 5 kali atau bisa dikatakan rutin.

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