

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga perantara (*intermediasi*) yaitu lembaga yang menghubungkan antara orang yang memiliki kelebihan dana (*surplus*) dengan orang yang kekurangan dana (*defisit*) dengan menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito serta menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk fasilitas pembiayaan (bank syariah) ataupun kredit (bank konvensional)

Sistem perbankan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang NO.7 tahun 1992(di ubah dengan UU No.10 tahun 1998) tentang perbankan bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari 2 jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Kedua jenis bank tersebut melaksanakan kegiatan konvensional atau syariah. Hal ini berarti bahwa Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*dual banking sistem*), yaitu ketika bank konvensional beroperasi berdampingan dengan bank syariah. Semenjak itu, bank syariah mulai tumbuh di Indonesia dalam bentuk bank umum syariah (*full fledged Islamic bank*), unit usaha syariah (bank konvensional yang membuka cabang syariah), dan *Office channeling* (gerai syariah di kantor bank konvensional).¹

Sistem bunga (*interest free*) untuk mendapatkan keuntungan bagi bank, akan tetapi Bank Syariah memakai prinsip PLS (*profit and loss sharing atau bagi untung dan rugi*). Sesuai dengan pengertian bank, bank

¹ Ascarya, *Akad Dan produk Bank Syariah*, jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, tahun 2007) hal V

syariah yaitu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah dan pembiayaan syariah yang didalam kegiatannya menghimpun dan menyaurkan dana kepada masyarakat.²

Pertumbuhan perbankan syariah dengan menggunakan prinsip bagi hasil atau lebih di kenal dengan nama Bank Syariah di Indonesia yang semakin kompetitif di dunia perbankan, bukan merupakan hal yang baru. Mulai awal tahun 1990 telah ada bank syariah yang beroperasi di indonesia, yang merupakan bentuk ajaran islam atas penolakan terhadap sitem riba dan larangan terhadap judi dan spekulasi (*maysir*) serta berbagai transaksi yang bersifat manipulatif atau ketidakjelasan (*gharar*) lainnya yang bertentangan dengan hukum islam .

Era globalisasi menyajikan kenyataan baru yang di tandai oleh pasar tanpa batas negara, revolusi teknologi komunikasi, revolusi teknologi informasi.. Adanya kemajuan tersebut, *customer* semakin pintar melalui jaringan komunikasi mereka dapat memilih produk dan jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.³

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat di katakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia . hal senada juga di kemukakan Budiman Rusli yang berpenadapat bahwa sealama hidupnya, manusia membutuhkan pelayanan.

² Afni Guza, *UU Perbankan Syariah (UU RI NO.21 2008) dan surat berharga Syariah Negara (UU RI NO.19 2008)* .Asa Mandiri, Jakarta :2008 , hal 3

³ Abdoellah, Said, 2004, *Customer service*, Makalah Seminar Manajemen Pelayanan, padang, hal 1

Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.⁴

Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus di hubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa di uji pada bagian ini, sehingga unit layanan dan menghasilkn produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang di terima dan yang di harapkan.⁵

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah. Karyawan yang di harapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini adalah *Customer Service* dan bagian *Funding* (penghimpunan dana).

Dalam menjalankan bisnis perbankan dan meningkatkan pendanaan di suatu bank, bank membutuhkan nasabah atau pihak ketiga yang memiliki dana dan menginvestasikan dananya atau membeli produk pada bank itu. Untuk mendapatkan nasabah tersebut membutuhkan karyawan –karyawan bank

⁴ Sinambela, Lijan Poltaak, *Perkembangan Ilmu Dan Administrasi Negara*, (jakarta :Bumi Aksara ,2008), hal 3

⁵ Admin, 2013, *Analisa Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan*, www.jurnalskripsi.com , pada tanggal 1 agustus 2017 ,pukul 20.30

yang piawai dalam mengandeng nasabah. Kepiawaian karyawan bank tersebut atau yang biasa di sebut *Funding Officer*.⁶

Funding Officer adalah karyawan yang bertugas menghimpun dana masyarakat untuk di salurkan kepada lembaga keuangan.⁷ Bagian funding ini melakukan tugasnya langsung kelapangan dan sekalian mempromosikan produk yang lain kepada masyrakat yang mau menyimpan dana.

Dalam uraian yang mendasar yang di sampaikan di atas, penulis sangat tertarik sekali untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang di lakukan oleh *Funding Officer* terhadap nasabah sehingga penulis tertarik untuk menuangkannya dalam bentuk karya tulis ilmiah dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah Oleh Funding Officer di PT. Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan Masalah dalam Tugas Akhir ini adalah Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Nasabah oleh *Funding Officer* pada PT.Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh *Funding Officer* terhadap nasabah pada PT.Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi.

⁶ Sinambela , Lijan Poltak ,Op.cit. hal 5

⁷Perbankan, 2013, *pengetahuan dan pembekalan funding officer*,[www.ippi.or.id/index.php/module/Blog/sub/1/id/bekal-pengetahuan funding- officer – fo](http://www.ippi.or.id/index.php/module/Blog/sub/1/id/bekal-pengetahuan-funding-officer-fo),pada tanggal 1 agustus 2017, pukul 20.45

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan yang di lakukan oleh *Funding Officer* terhadap nasabah.
2. Hasil penelitian ini bisa di jadikan sebagai perbandingan untuk kedepannya apakah bisa bersaing denagn bank syariah lainnya.
3. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar A.Md pada program D 111 Manjemen dan Perbankan Syariah di UIN Imam Bonjol Padang.

E. Penjelasan judul

Supaya jelas dan tercapai tujuan dalam penulisan Tugas Akhir ini, maka perlu rasanya penulis ini menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul Tugas Akhir ini.

Pelaksanaan : proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan).⁸

Pelayanan : prihal atau cara melayani⁹

Nasabah : nasabah yaitu seseorang yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang di persamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk

⁸ Departemen Pendidikan Budaya , Kamus Besar Bahasa Indonesia, (jakarta :Balai Pustaka , 2001), hal 325

⁹ *Ibid*,hal 504

simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹⁰

Funding Officer : karyawan yang bertugas menghimpun dana masyarakat di salurkan ke lembaga keuangan,¹¹

PT. Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi : salah satu bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan hukum islam yang menagacu pada al- quran dan hadist.¹²

Jadi pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah oleh *Funding Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi adalah proses, cara melayani seorang yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah pada bagian penghimpunan dana oleh salah satu bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini di gunakan metode penelitian yaitu penelitian lapangan, dalam mendapatkan data yang akurat, maka penulis melakukan peninjauan langsung dan wawancara terhadap kegiatan pada PT.Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi

¹⁰ Ibid, hal 141

¹¹ Bank Syariah Mandiri , 2013, pengertian funding officer terhadap pelayanan ,www.jobstreet.co.id/obs/2012/default/40/695405.htm?fr=jtanggal 3 agustus 2017, pukul 13.00

¹² Brosur PT.Bank Syariah Mandiri

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Untuk mendapatkan data, maka penulis melakukan wawancara dalam bentuk tanya jawab secara langsung dengan bagian *Funding Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi

b. Observasi

Untuk mendapatkan data tentang pelayanan, penulis melakukan pengamatan pelayanan oleh *Funding Officer* langsung kelapangan serta data dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan oleh *Funding Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi

c. Dokumentasi

Mengumpulkan data-data tertulis yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan nasabah oleh *Funding Officer* dan data- data lain yang di perlukan dari bank serta data pendukung lainnya dari buku- buku referensi yang terdapat di perpustakaan

3. Sumber Data

Sumber data yang di peroleh yaitu data primer, data yang di ambil secara langsung dari sumber asli. Sumber data karyawan yang terlibat pada *Funding Officer* pada PT. Bank Syariah Mandiri Pasar Aur bukittinggi.

a. Data Primer

Data primer merupakan data pokok yang berasal dari narasumber, din peroleh dengan wawancara langsung kepada bagian *Funding Officer* yang bekerja pada PT. Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang di peroleh dari buku- buku referensi yang berkaitan dengan pelayanan bank dan nasabah

4. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang di gunakan dalam penelitian adalah analisis kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, menafsirkan kondisi yang terjadi secara tepat. Ini dilihat dari pelayanan yang di berikan oleh bagian funding officer, bagaimana pelaksanaan pelayanan funding officer terhadap nasabah dan perosedur untuk nasabah baru

G. Sistematika penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan ini, penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab yang didalamnya terdapat sub bab yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya.

BAB I : BAB ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan penulisan laporan, Kegunaan penelitian, penjelasan judul, sumber data, Metode Analisa, dan sistematika penulisan

- BAB II : BAB ini merupakan teori-teori tentang pengertian pelayanan, kiat – kiat pelayanan, ciri- ciri pelayanan, tujuan pelayanan, indikator pelayanan, sifat – sifat nasabah, sikap melayani nasabah, pengertian *Funding Officer*, fungsi dan tugas funding officer, syarat – syarat *Funding Officer*
- BAB III : BAB ini merupakan gambaran umum PT.Bank Syariah Mandiri Pasar Aur Bukittinggi, sejarah berdiri, visi dan misi, tujuan berdirinya dan produk-produk, dan struktur organisasi
- BAB IV : BAB ini merupakan pembahasan tentang pelaksanaan terhadap nasabah oleh funding officer, sistem pelaksanaan *Funding* dan prosedur penerimaan Nasabah baru oleh *Funding Officer*.
- BAB V : BAB ini merupakan bagian penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.