

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
HUBUNGAN ANTARA *FUNDING OFFICER* DENGAN
NASABAH DI BIDANG PERBANKAN
(Studi Kasus di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung)**

Oleh:

**ZAHRO' NURLAILA FADHILAH
NPM. 141275810**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
HUBUNGAN ANTARA *FUNDING OFFICER* DENGAN
NASABAH DI BIDANG PERBANKAN
(Studi Kasus di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**ZAHRO' NURLAILA FADHILAH
NPM. 141275810**

Pembimbing I : Liberty, SE, MA

Pembimbing II : Zumaroh, SE.I.,ME.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudari Zahro' Nurlaila Fadhilah**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **Zahro' Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS HUBUNGAN ANTARA *FUNDING
OFFICER* DENGAN NASABAH DI BANK
SYARIAH (Studi Kasus Bank Syariah Kotabumi Kc.
Bandar Lampung)**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, November 2018

Pembimbing I



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS HUBUNGAN ANTARA *FUNDING OFFICER* DENGAN NASABAH DI BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung)**

Nama : Zahro' Nurlaila Fadhilah
NPM : 141275810
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, November 2018

Pembimbing I



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002



PENGESAHAN SKRIPSI

No. 0090 / In. 28.3 / D / PP.00.9 / 01 / 2019

Skripsi dengan Judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS HUBUNGAN ANTARA *FUNDING OFFICER* DENGAN NASABAH DI BIDANG PERBANKAN (Studi Kasus di Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung)**, disusun Oleh: **ZAHRO' NURLAILA FADHILAH**, NPM: 141275810, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: **Senin/17 Desember 2018**.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Liberty, SE, MA

()


Penguji I : Drs. H.M. Saleh, MA

()

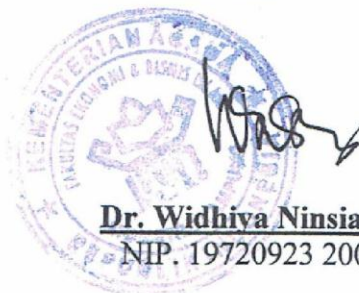
Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy

()

Sekretaris : Liana Dewi S, M.E.Sy

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.HumG.
NIP. 19720923 200003 2 002

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
HUBUNGAN ANTARA FUNDING OFFICER DENGAN
NASABAH DI BIDANG PERBANKAN
(Studi Kasus di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung)**

ABSTRAK

**OLEH
ZAHRO' NURLAILA FADHILAH
NPM. 141275810**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas hubungan antara *funding officer* dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu, dan dapat digunakan sebagai bahan refrensi dan bahan masukan dalam memperbaiki kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya pada Jurusan S1 Perbankan Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian ini adalah analisis kualitatif yang datanya bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data sekunder. Alat pengumpul data yang digunakan peneliti adalah dengan teknik wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini, menyimpulkan bahwa Hubungan yang terjadi antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung terbilang cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan nasabah *funding* (penyimpan) yang meningkat di setiap tahunnya. Dan Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, yaitu pertama, penerapan strategi yang dilakukan oleh *funding officer*, kedua penerapan sistem pelayanan jemput bola sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, ketiga sistem bagi hasil yang diterapkan pada produk bank tersebut cukup kompetitif, keempat setiap produk yang ditawarkan selalu menerapkan prinsip syariat Islam, sehingga tidak diberlakukannya sistem bunga, dan terhindar dari riba.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ZAHRO' NURLAILA FADHILAH

NPM : 141275810

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Januari 2019

Yang Menyatakan



ZAHRO' NURLAILA FADHILAH

NPM. 141275810

MOTTO

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَكُنْ لَهُمْ لَوْلَا كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S. Al-Imran:159) ¹

‘‘ Mimpi hanya akan menjadi angan-angan belaka bila tidak melakukan apa-apa. Harapan hanya akan menjadi mimpi bila tidak ada kemauan. Kemauan hanya dapat diperoleh dengan melakukan tindakan. Tindakan merupakan suatu langkah awal dalam meraih mimpi’’

-Zahro' Nurlaila Fadhilah-

¹ QS. Al-Imran ayat 159.

PERSEMBAHAN

Dengan hati yang ikhlas dan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk terus mengiringi setiap langkah peneliti persembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayahanda Sandi Yuda dan Ibunda Dwi Nirwana Istiqomah yang tidak pernah lelah mendo'akan dan mendukung peneliti baik dalam bentuk moril materil serta tak pernah henti memberikan kasih sayang dan memotivasi yang tiada batas.
2. Adikku Muhammad Adnan Rizki Issanjaya yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
3. Ibu Liberty, SE, MA selaku pembimbing I yang selalu sabar memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga.
4. Ibu Zumaroh, SE.I.,ME.Sy selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi hingga skripsi ini selesai.
5. Almamater IAIN Metro tempatku menuntut ilmu dan memberikan pelajaran intelektual yang sangat berharga.

Semoga orang-orang yang berjasa hingga skripsi ini selesai dibalas dengan pahala yang berlipat-lipat ganda Allah SWT. Aamiin

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan S1 Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Liberty, SE, MA, selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan serta dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Zumaroh, SE.I..ME.Sy. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.
4. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
5. Kepada Kepala Kantor Cabang dan seluruh staff Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung, yang senantiasa membantu jalannya prosesi penyelesaian skripsi ini.
6. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Metro, Januari 2019

Peneliti,


Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kualitas Hubungan	9
1. Pengertian Kualitas Hubungan	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan.....	11
B. <i>Funding Officer</i>	13
1. Pengertian <i>Funding Officer</i>	13
2. Dasar Hukum Pelayanan <i>Funding Officer</i>	18

3. Fungsi dan Tugas <i>Funding Officer</i>	16
4. Syarat-syarat <i>Funding Officer</i>	18
C. Nasabah	19
1. Pengertian Nasabah	19
2. Macam-macam Nasabah	20
3. Hak dan Kewajiban Nasabah	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	23
B. Sumber Data	24
C. Teknik Pengumpulan Data	25
D. Teknik Analisa Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
1. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung	29
2. Visi dan Misi Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung	30
3. Produk-Produk Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung	31
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung	32
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan antara <i>Funding Officer</i> dengan Nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung.....	34
BAB V KESIMPULAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. Total Nasabah Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung ...	2
2. Total Nasabah Penyimpan Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung ...	2
3. Nisbah Bagi Hasil Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung....	37

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. Struktur Organisasi Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung ...	32

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan Skripsi
2. Surat pra-Survey
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Surat Balasan Research
6. Alat Pengumpul Data
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Formulir Konsultasi Bimbingan
9. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi dalam pembangunannya tidaklah terlepas dari peran sektor perbankan. Bank pada prinsipnya sebagai lembaga *intermediasi*, menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan modal (*surplus*) dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan modal atau masyarakat *defisit*.¹ Masyarakat maju dan berkembang sangat membutuhkan lembaga keuangan yang disebut bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang dipercaya oleh masyarakat didalam menempatkan dananya secara aman.²

Bank syariah merupakan salah satu perbankan yang saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, terutama pada sektor perekonomian. Peran bank syariah adalah memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga dapat memperluas segmen pangsa pasar perbankan syariah.³

Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung merupakan salah satu bank yang harus bersaing dengan bank-bank lain yang beroperasi di Bandar Lampung. Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung telah berdiri pada tahun 2015. Dalam kurun waktu kurang lebih hampir 4 tahun belakangan ini

¹ Nurul Huda, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 38.

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 30.

³ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UUP AMP, AKPN, 2005), h. 15

bank tersebut sudah memiliki lebih dari 1300 nasabah, dan lebih dari 600 nasabah diantaranya adalah nasabah penyimpan.⁴ Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Total Nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung
Dari tahun 2015 – Agustus 2018

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2015	167
2.	2016	823
3.	2017	1264
4.	Agustus 2018	1317

Tabel 1.2
Total Nasabah Penyimpan di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung
Dari tahun 2015 – Agustus 2018

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2015	87
2.	2016	217
3.	2017	428
4.	Agustus 2018	612

Dari data diatas kenaikan total nasabah penyimpan mencapai kurang lebih 84,7% (Persen) dari tahun 2015 hingga Agustus 2018, artinya memiliki

⁴ Dokumentasi Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung Tahun 2018, diakses pada tanggal 11 Oktober 2018 .

lebih dari 600 nasabah penyimpan dalam waktu kurang lebih hampir 4 tahun, perkembangan Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung dipengaruhi oleh seorang *funding officer* yang berperan aktif memberikan pelayanan yang baik, memiliki kualitas, baik kualitas dari sisi reputasi bank, maupun kualitas hubungan pada *funding officer* terhadap nasabah penyimpan, selain itu *funding officer* juga selalu menginformasikan terkait produk atau promosi yang diberikan secara cepat.

Funding officer adalah seseorang yang bekerja untuk mengajak nasabah atau pihak ketiga yang memiliki dana agar mereka (pihak ketiga) bersedia menginvestasikan atau menabungkan dananya atau membeli produk yang ditawarkan. Seorang *funding officer* juga tidak jauh dari seorang marketing, itu dikarenakan mereka harus menguasai berbagai produk yang akan ditawarkan kepada calon nasabahnya, baik itu jasa ataupun produk.

Tugas seorang *funding officer* bukan hanya mencari dana, tetapi bagaimana ia juga tetap bisa mempertahankan nasabahnya (nasabah penyimpan), dan membuat nasabah loyal terhadapnya (*funding officer*).⁵ Sama halnya dengan pendapat nasabahnya, menurut ibu yang berinisial SN, beliau tertarik menginvestasikan dananya ke Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung tersebut karena yang pertama promosi yang diberikan pada produk deposito bagi hasilnya sangatlah besar, ditambah dengan pelayanan yang diberikan *funding officer* sangat baik, beliau meyakini bahwa sahamnya akan

⁵ Wawancara Bapak J (inisial) selaku *funding officer* Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, wawancara pada tanggal 20 Juli 2018.

berkembang karena Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung berpegang teguh pada prinsip Islam.⁶

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah. Sehingga peneliti mengadakan penelitian tersebut dengan judul: “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan antara *funding officer* dengan Nasabah (Studi Kasus pada *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung).

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

⁶ Wawancara Ibu SN selaku nasabah Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, wawancara pada tanggal 20 Juli 2018.

1. Untuk mengetahui kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

- 1) Menambah khazanah keilmuan yang dapat berguna bagi pengembangan ilmu perbankan yang digunakan untuk kepentingan pengembangan teoritis baru.
- 2) Sebagai acuan untuk penelitian serupa di masa yang akan datang serta dapat dikembangkan lebih lanjut demi mendapatkan hasil yang sesuai dengan perkembangan zaman.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi praktisi bank penelitian ini diharapkan sebagai bahan untuk mendesain strategi pelayanan yang lebih atraktif dan inovatif kepada nasabah.
- 2) Bagi IAIN Metro penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam memperbaiki kurikulum jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro.

- 3) Bagi masyarakat penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk melihat reputasi perusahaan keuangan dari sisi kualitas hubungan.

D. Penelitian Relevan

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema sama di antaranya yaitu:

1. Penelitian karya Syafrizal, 2006, yang berjudul ‘‘Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Penjual dan Pembeli Pada Industri Multilevel Marketing’’. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pada penelitian tersebut terdapat pengaruh yang positif antara sifat saling terbuka, keahlian, dan kepentingan pasokan dengan kualitas hubungan dalam usaha multilevel. Hal ini berarti bahwa kualitas hubungan antara anggota jaringan dengan usaha multilevel ditentukan oleh hubungan yang berkualitas karena mampu mendorong anggota jaringan untuk meningkatkan kerjasamanya dalam mengembangkan usaha multilevel yang mereka masuki.⁷

⁷ Syafrizal, ‘‘ Analisis Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Penjual Dan Pembeli Pada Industri Multilevel Marketing’’ dalam <http://repo.unand.ac.id/1820/> diakses pada tanggal 22 Mei 2018.

2. Penelitian Karya Melia Maya Sopha, 2009, yang berjudul “Korelasi Harapan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan *Funding Officer* Pada PT. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Kemampuan PT. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor dalam memberikan pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah sangat bagus, Artinya bank dalam bekerja bersifat profesional, PT. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang tetap berada dalam koridor-koridor yang mengacu pada al-Qur' an dan Hadits. ⁸
3. Penelitian karya S. Pantja Djati, 2012, yang berjudul “Analisis Pengaruh Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Syariah di Propinsi Riau)”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang puas akan loyal dan perusahaan mendapatkan laba dari hubungan yang terbina dalam jangka panjang. Penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pemasaran untuk kepentingan pelanggan semamkin terbukti dapat dijadikan

⁸ Melia Maya Sopha, “Korelasi Harapan Nasabah Terhadap Kinerja Pelayanan *Funding Officer* Pada PT. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor”. Dalam <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/24362/1/MELIA%20MAYA%20SHOPA-FSH.pdf>, diakses pada tanggal 03 Januari 2017

sebagai dasar pembentukan kompetensi inti untuk menghadapi persaingan di sektor industri jasa yang sangat ketat.⁹

Penelitian sebelumnya menjelaskan tentang harapan nasabah terhadap kinerja pelayanan bank dan pengaruh pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kajian peneliti adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dan nasabah. Sehingga kajian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung, berbeda dan belum pernah diteliti sebelumnya. Meskipun dalam satu tema yang sama yakni hubungan antara perusahaan dengan nasabah, tetapi objek penelitian dan kajian utamanya berbeda. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung. Sedangkan kajian utamanya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan *funding officer* dengan nasabah.

⁹ S. Pantja Djati, ‘‘ Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan’’, dalam https://www.researchgate.net/publication/50434684_Pengaruh_Kinerja_Karyawan_Terhadap_Kepuasan_Kepercayaan_Dan_Kesetiaan_Pelanggan. diakses pada tanggal 22 Mei 2018, pukul 10.32

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Hubungan

1. Pengertian Kualitas Hubungan

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu (kadar).¹⁰ Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹¹

Kualitas hubungan (*relationship quality*) digunakan untuk menjaga silaturahmi antara bank dengan nasabah. Dengan adanya kualitas hubungan yang tinggi, maka nasabah dapat mengendalikan integritas bank sebagai penyedia jasa dan mempunyai keyakinan terhadap *performance* bank di masa depan. Kualitas hubungan juga merupakan kunci keberhasilan dari hubungan pemasaran (*relationship marketing*).¹²

Kualitas hubungan berkaitan dengan hal yang mencakup masalah konflik, kepercayaan (*trust*), komitmen dan kesinambungan hubungan di masa mendatang. Kualitas hubungan yang baik akan menurunkan level konflik dan sebaliknya memperbesar kepercayaan, komitmen, berlanjutnya hubungan jangka panjang dan kelanjutan investasi.¹³

¹⁰ Depdiknas, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 763

¹¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), h. 51

¹² Eggha Ezar, "Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah", dalam *digilib.uin-suka.ac.id*, h. 8-9

¹³ Farida Jasfar, "Kualitas Hubungan (Relationship Quality) dalam Jasa Penjualan: Pengaruh Hubungan Interpersonal Tenaga Penjualan Pada Perusahaan Asuransi Jiwa", dalam *Jurnal*

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa kualitas hubungan adalah suatu kondisi atau interaksi yang mencerminkan baik dan buruknya suatu hubungan atau perilaku dalam memuaskan konsumen yang ingin dipenuhi kebutuhan dan harapannya oleh pihak bank.

Pada konteks perbankan, kualitas hubungan (*relationship quality*) berkaitan dengan produk, layanan, ataupun harga. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah perbankan, dimana semakin berkembangnya zaman nasabah semakin kreatif dan memiliki banyak informasi, sehingga dari sisi bank juga harus mengimbangi kreatifitas dan informasi-informasi yang dimiliki nasabah untuk menciptakan kualitas hubungan antara bank dengan nasabah secara terus-menerus.¹⁴

Jadi, beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan nilai kepada nasabah penyimpan adalah melalui peningkatan hubungan baik dan peningkatan kedekatan hubungan antara pegawai bank (*funding officer*) dengan nasabah *funding* (penyimpan). Kualitas pelayanan baik memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan bank. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan nasabahnya. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, yang ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki kualitas pelayanan yang memiliki

Riset Ekonomi dan Manajemen, (Jakarta: Universitas Trisakti Jakarta), Vol. 2, No. 3, September 2002), h. 19-20

¹⁴ Fitria Munadzirah, "Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Tulungagung)", dalam <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/3380/3/BAB%20II%20fitria.pdf>, h,23 diakses pada tanggal 04 Januari 2018.

daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan memiliki perhatian yang lebih, maka nasabah akan merasa puas dan akan tetap loyal terhadap bank.

Kedekatan hubungan baik terbukti mampu meningkatkan kinerja bank dari perspektif pemasaran (kepuasan nasabah) dan merupakan salah satu model dalam *relationship marketing* yang dipandang akan berdampak pada kualitas hubungan *funding officer* dengan nasabah penyimpan. Dalam perspektif yang lebih luas dan untuk kepentingan perbankan dalam jangka panjang, hubungan yang baik yang terjalin dengan nasabah penyimpan dapat memberikan kontribusi yang berharga untuk meningkatkan kualitas dan reputasi perbankan itu sendiri.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan

a. Kepercayaan

Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan (*relationships*). Tanpa adanya kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Dalam sebuah hubungan timbal balik antara kedua belah pihak khususnya dalam hal ini hubungan antara pelaku bisnis dan para mitranya, kepercayaan sangatlah dibutuhkan walaupun kepercayaan tidak dengan mudah untuk diberikan. Kepercayaan berkembang menjadi suatu tema yang semakin penting dalam sebuah hubungan organisasi, khususnya dalam perubahan desain struktur organisasi yang semakin datar. Kepercayaan akan muncul dari sebuah keyakinan bahwa

hubungan kerjasama akan memberikan manfaat seperti yang diharapkan oleh kedua belah pihak.

Kepercayaan sangat penting dalam sebuah kerjasama / hubungan karena hal tersebut sangat berperan penting dalam membangun komunikasi dan kerjasama dalam memecahkan masalah-masalah yang muncul dalam sebuah kerjasama. Kepercayaan berkembang menjadi suatu tema yang semakin penting dalam sebuah organisasi. Dalam kaitannya dengan kualitas hubungan antar pemasok dan perusahaan, kepercayaan pemasok memiliki makna, yaitu kemauan untuk bersandar pada partner pertukaran dan pada siapa seseorang memiliki keyakinan.¹⁵

Jadi, kepercayaan sangatlah dibutuhkan dalam pencapaian keberhasilan suatu hubungan, tanpa adanya kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu lama. Dan kepercayaan merupakan suatu keyakinan yang akan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

b. Komitmen

Variabel ini menambahkan dimensi penting dalam studi hubungan karyawan (*funding officer*) penjual. Komitmen didefinisikan sebagai keyakinan salah satu pihak bahwa membina hubungan dengan

¹⁵ Simplisius F. Bernard, ‘ Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Hubungan Terhadap Kinerja Rantai Pasokan’, dalam *Jurnal Riset Ekonomi/Manajemen*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011),h. 28-30

pihak lain merupakan hal yang penting dan berpengaruh terhadap manfaat optimal yang didapat oleh kedua pihak dalam berhubungan.

Hubungan yang bernilai berkaitan erat dengan kepercayaan bahwa komitmen hubungan eksis hanya jika hubungan tersebut penting dipertimbangkan. Hal ini berarti bahwa rekan kerja akan berusaha untuk membangun hubungan. Mereka secara perlahan dan akan berusaha untuk meminimalkan komitmen mereka sampai hasil akhir yang potensial menjadi jelas.¹⁶

Jadi, komitmen dapat diartikan sebagai suatu upaya dalam menjaga dan mempertahankan suatu nilai hubungan, dan komitmen harus menjadi sebuah variabel penting dalam menentukan kesuksesan hubungan.

c. Komunikasi

Pada hakikatnya komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini paling efektif mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang. Komunikasi antarpribadi bersifat dialogis. Artinya, arus balik terjadi langsung. Komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif, negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak berhasil maka komunikator dapat memberi kesempatan kepada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya. Efektivitas komunikasi antarpribadi mempunyai lima ciri,

¹⁶ Ibid, h. 31-34

diantaranya keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan.¹⁷

Jadi, komunikasi yang baik mampu memberikan dampak positif dan dapat mengubah sikap dan perilaku seseorang, komunikasi antarpribadi pun dapat mempengaruhi keterbukaan dan dukungan serta rasa positif antarpribadi.

B. *Funding Officer*

1. Pengertian *Funding Officer*

Di dalam dunia perbankan fungsi jabatan *Marketing Funding* juga sering disebut dengan *Funding Officer*. *Funding Officer* pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistic, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan.

Secara umum, pengertian *Funding Officer* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *Funding Officer Personil* yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai sumber dana bank dalam melakukan aktivitas usahanya.¹⁸

Funding officer merupakan faktor penting dalam mewujudkan tujuan simpanan tabungan suatu bank. Tercapainya target simpanan

¹⁷ Fitria Munadzirah, Pengaruh Komunikasi....., h. 25 diakses pada tanggal 04 Januari 2018

¹⁸ Pauji, Nawawi, Hakim, "Strategi Pemasaran *Funding Officer* dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Ummah", dalam *jurnal ekonomi Islam* Vol.6 No.2, diakses pada tanggal 4 Januari 2018.

tabungan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kelancaran suatu usaha perbankan.¹⁹

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa *funding officer* merupakan personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat dalam mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai sumber dana bank dalam melakukan aktivitas usahanya.

2. Dasar Hukum Pelayanan *Funding Officer*

Perusahaan perbankan khususnya perbankan syariah setiap berhubungan dengan para nasabah atau calon nasabah haruslah memperhatikan hukum-hukum Islam yang berkaitan dengan akad.

Adapun yang perlu diperhatikan oleh seorang *funding officer* dan sesuai dengan syariat Islam beberapa di antaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Setiap transaksi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak (sama-sama ridho), jadi seorang *funding officer* dalam memasarkan produknya tidak boleh ada unsur memaksa kepada nasabah atau calon nasabah.²⁰
- b. Setiap berhubungan dengan para nasabah atau calon nasabah, seorang *funding officer* harus menjelaskan tentang produk-produk yang ditawarkan secara detail tanpa menutup-nutupi hal yang sebenarnya.

Allah SWT berfirman:

¹⁹ Dewi Setyowati, ‘‘ Evaluasi Funding Officer Dalam Meningkatkan Simpanan Tabungan Simpedes Pada BRI Cabang Muntilan’’ dalam *repositori.untidar.ac.id*, diakses pada tanggal 4 Januari 2018.

²⁰ Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisa Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h.25.

﴿أَوْفُوا بِالْكَيْلِ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ﴾ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
 الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ
 مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. (Q.S. Asy-Syu'araa: 181-183).*²¹

- c. Berbuat adil yaitu dengan cara tidak bertindak melampaui batas atau mengambil keuntungan yang tidak pantas dari keseluruhan atau dari kemalangan orang. Keadilan tidak hanya terwujud ketika memperoleh keuntungan, namun dalam kondisi rugi pun keadilan tetap dituntut karena rugi bukan berarti kita harus menginjak-nginjak hak orang lain demi menutupi kerugian itu. Allah SWT berfirman:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
 النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
 سَمِيعًا بَصِيرًا﴾ ﴿٥٨﴾

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (Q.S. An-Nisaa': 58).*²²

²¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1989), Edisi Revisi, h. 566

²² *Ibid.*, h. 124

- d. Cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cermin bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan langkah laku yang kasar. Demikian pula dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga. Persoalan model dan bentuk pakaian, Islam tidak pernah membatasinya. Syariat Islam memberikan kesempatan berkreasi untuk merancang mode yang disukai sepanjang pakaian yang dipakai itu menutupi aurat, sopan dan tidak merangsang.²³

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa dengan memahami beberapa dasar hukum di atas maka seorang *funding officer* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dapat dikategorikan ke dalam seorang *funding officer* yang diinginkan nasabah.

3. Fungsi dan Tugas *Funding Officer*

Fungsi utama penghimpunan dana (*funding*) adalah menghimpun dana masyarakat luas dan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan atau kredit (*lending*) untuk berbagai tujuan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat.²⁴ Tujuan penghimpunan dana adalah untuk memperbesar modal, memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan sehingga nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga *intermediasi*.²⁵

Sedangkan, fungsi dan tugas *funding officer* dalam praktiknya antara lain sebagai berikut:

²³ Helmi Karim, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1997), h. 143

²⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 55

²⁵ Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), h.73

a. Sebagai *salesman*

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, mengadakan pendekatan dan cari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Funding officer* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan.

b. Sebagai *Deksman*

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

c. Sebagai *Customer Relation Officer*

Mengenai hal ini *funding officer* bertugas menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan semakin percaya kepada bank, yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dan seluruh nasabah.

d. Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. selain juga sebagai tempat penampung keluhan, keberatan atau konsultasi.²⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa seorang *funding officer* harus dapat berkomunikasi dengan baik, mampu melakukan presentasi yang menarik, memiliki kemampuan komunikatif dan analisa yang baik sehingga seorang *funding officer* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

4. Syarat-syarat *Funding Officer*

Sebagai seorang *funding officer* diharapkan memiliki atau mengembangkan keterampilan dalam bidang-bidang sebagai berikut:

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Pcersada, 2014), h.217

- a. Keterampilan berkomunikasi
Petugas *Funding officer* tidak harus dapat menulis surat secara efektif, tetapi juga harus dapat berkomunikasi secara efektif baik dalam telepon ataupun dalam komunikasi antar pribadi.
- b. Mental yang kuat
Selain harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum dan sopan, *Funding officer* harus memiliki perilaku yang sabar, tidak mudah emosi dan cepat putus asa dalam menghadapi nasabah.
- c. Keterampilan dibidang komputer
Personil *Funding officer* harus dapat memiliki keahlian dalam penggunaan komputer karena komputer-komputer tersebut dapat membantu petugas *Funding officer* mengembangkan dan menolong alternatif-alternatif pemecahan dari problem *Funding officer* yang ada pada saat itu.
- d. Pengetahuan mengenai produk-produk dari perusahaan
Petugas *funding officer* harus dapat menguasai tidak hanya hal-hal dasar tentang produk-produk, tetapi *Funding officer* akan lebih terbantu jika mereka mempunyai pengetahuan mengenai keterkaitan antar produk yang dimiliki oleh perusahaan itu dan bagaimana menyatukan atau mempertemukan yang potensial itu dengan bermacam-macam produk dari perusahaan tersebut.
- e. Keahlian dalam memahami keinginan nasabah
Seorang *funding officer* harus cepat tanggap atas apa yang terjadi serta memahami kebutuhan nasabah secara spesifik.²⁷

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa syarat-syarat seorang *funding officer* harus benar-benar dipahami karena *funding officer* diberikan target dari suatu bank yang mempekerjakannya untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah.

²⁷ Melia Maya Shopa, "Korelasi Harapan Terhadap Kinerja Pelayanan Funding officer pada PT. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor", dalam <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/24362/1/MELIA%20MAYA%20SHOPA-FSH.pdf>, diakses pada tanggal 08 Januari 2018.

C. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah dalam Kamus Bahasa Indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi langganan bank.²⁸

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.²⁹

Muhammad memberikan beberapa pengertian nasabah sebagai berikut:

- a. nasabah adalah setiap orang yang datang ke bank untuk bertransaksi;
- b. nasabah adalah setiap orang yang menelpon ke bank yang mendapat informasi dan
- c. nasabah adalah setiap orang (teman sejawat) yang ada di kantor (satu bagian, bagian lain, atau cabang lain).³⁰

Selanjutnya, Rangkuti mengemukakan bahwa “nasabah adalah orang yang mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Seseorang bisa disebut nasabah tanpa perlu membeli produk atau jasa, melainkan cukup hanya mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.³¹

²⁸ Depdiknas, *Kamus Bahasa.*, h. 996

²⁹ M.Nur Riyanto, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.189

³⁰ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKN, 2005), h. 225

³¹ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2008), h. 318

Menurut peraturan Bank Indonesia No. 7/7/ PBI 2005 jo No. 10/10 PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah atau mitra adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.³²

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan atas simpanan tersebut. Nasabah sangat berpengaruh dalam kelanjutan hidup suatu bank. Oleh karena itu, bank harus dapat menarik, memperoleh dan mempertahankan nasabah sebanyak-banyaknya.

2. Macam-macam Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

³² Misbakhudin, "Identifikasi Karakter "Nasabah" dalam Proses Pengambilan Keputusan Pemberian Pembiayaan (Studi Kasus Pada KJKS Binama Semarang)", dalam http://eprints.walisongo.ac.id/1806/3/092411099_Bab2.pdf, diakses pada tanggal 04 Januari 2018

- a. Nasabah Penyimpan
Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³³
- b. Nasabah Debitur
Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dalam praktik-praktik perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah antara lain:

- a. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan;
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya;
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.³⁴

3. Hak dan Kewajiban Nasabah

Ketentuan yang berlaku dalam praktik perbankan bahwa nasabah yang akan menyimpan dananya pada suatu bank dilakukan bukan dengan ‘cuma-cuma’. Nasabah berhak untuk menerima bunga atas dana yang

³³ Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam *www.hukum.unsrat.ac.id*. Diakses tgl 05 Maret 2018.

³⁴ Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam *www.hukum.unsrat.ac.id*. Diakses tgl 05 Maret 2018.

disimpan pada bank tersebut. Besarnya bunga ini dapat dilihat pada ketentuan yang berlaku pada setiap bank menurut produk perbankan yang ada. Nasabah juga memiliki hak secara spesifik, yaitu:

- a) Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, karena tanpa penjelasan yang terperinci dari bank melalui *customer service*-nya, maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan apa yang sesuai dengan kehendaknya. Hak-hak apa saja yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah mau menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola.
- b) Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu. Nasabah berhak untuk:
 - 1) Mendapatkan layanan jasa yang diberikan oleh bank, seperti fasilitas kartu ATM.
 - 2) Mendapatkan laporan atas transaksi yang dilakukan melalui bank.
 - 3) Menuntut bank dalam hal terjadi pembocoran rahasia nasabah.
 - 4) Mendapatkan agunan kembali, bila kredit yang dipinjam telah lunas.
 - 5) Mendapat jasa uang pelelangan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayar.

Kewajiban nasabah dalam hubungannya dengan bank, pada umumnya harus memerhatikan wujud fisik bank tersebut dengan mewajibkan pemantauan dan analisis terhadap indikator-indikator penting yang bisa mendeteksi gejala dari kemungkinan timbulnya masalah pada bank tersebut.³⁵

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang

³⁵ Aprilya Altji Papendang, "Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998", dalam *Jurnal Hukum Lex Administratum*, Vol. IV/No. 3/Mar/2016. Diakses pada tanggal 05 Maret 2018.

ditawarkan, mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu. Serta kewajiban nasabah pada umumnya harus memperhatikan wujud fisik bank tersebut dengan mewakilkan pemantauan dan analisis terhadap indikator-indikator penting yang bisa mendeteksi gejala dari kemungkinan timbulnya masalah pada bank tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun laporan tersebut.³⁶ Pada penelitian ini, penelitian akan dilakukan di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 25 D Gedong Meneng Bandar Lampung.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

Deskriptif adalah menggambarkan sifat suatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.³⁷ Sedangkan pendekatan kualitatif yaitu data yang tidak dinyatakan

³⁶ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96.

³⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009) h. 22.

dalam bentuk angka.³⁸ Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³⁹

Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.

B. Sumber Data

Sumber data adalah objek darimana data dapat diperoleh.⁴⁰ Mengenai sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti dari sumber asli secara langsung. Pengumpulan data primer secara aktif dapat dilakukan dengan cara wawancara, selain itu, bisa dengan observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.⁴¹ Pada penelitian ini yang akan dijadikan sebagai sumber data primer yaitu manager marketing, *funding officer*, dan nasabah penyimpan di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.

³⁸ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008) h. 99

³⁹ Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Perss, 2010), h. 175.

⁴⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian.*, h. 22.

⁴¹ Muhamad, *Metodologi Penelitian*, h. 103

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung, biasanya diperoleh dari buku-buku, literatur-literatur yang bersifat melengkapi data primer.⁴² Data yang dihasilkan dari data ini adalah data yang berasal dari orang lain atau berupa dokumen. Sumber data sekunder dapat membentuk memberikan keterangan keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembandingan.⁴³

Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, majalah, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah, seperti buku karangan Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UUP AMP. AKPN, 2005. Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011. Andi Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana, 2009. Kasmir. Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pcersada, 2014. Serta sumber buku lainnya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.⁴⁴ Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

⁴² Sugiyono, *metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2010) h. 309

⁴³ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 129

⁴⁴ Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian Skripsi Tesis Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 138.

1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antar penanya dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).⁴⁵ Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

Wawancara bertujuan mencatat opini, perasaan, emosi, dan hal lain yang berkaitan dengan individu yang ada dalam organisasi. Dengan melakukan wawancara peneliti dapat memperoleh data yang lebih banyak sehingga peneliti dapat mengetahui melalui bahasa dan ekspresi pihak yang diwawancara dan dapat melakukan klarifikasi hal-hal yang tidak diketahui.⁴⁶

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur, yakni metode interview yang dilakukan dengan membuat panduan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian menanyakannya secara mendalam dengan mencari keterangan lebih lanjut⁴⁷ mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada manager, *funding officer* dan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung untuk melengkapi beberapa pengumpulan data dari teknik lainnya dan untuk menguji hasil data yang sebelumnya sudah terkumpul.

⁴⁵ Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54.

⁴⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian.*, h. 31.

⁴⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 197.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, agenda dan sebagainya.⁴⁸

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber pada dokumen atau catatan peristiwa-peristiwa yang telah terjadi.⁴⁹

Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dokumentasi seperti dokumen-dokumen, buku-buku yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, merupakan pola, kata-katanya menjadi satuan yang dapat dikelola, merupakan apa yang dapat diceritakan.⁵⁰

Data yang diperoleh harus dianalisis dengan cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁵¹

⁴⁸ *Ibid.*, h. 234

⁴⁹ Winarno Surachmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 2003), h. 162

⁵⁰ Muhamad, *Metodologi Penelitian.*, h. 152-153

⁵¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984), h. 40.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data dengan teknik deskriptif komparatif, data yang diperoleh disusun sedemikian rupa sehingga dapat diteliti berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan dan selanjutnya data akan dievaluasi sehingga diambil suatu kesimpulan tentang apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung

Bank Syariah Kotabumi merupakan bentuk Investasi penanaman modal oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam bentuk Badan Usaha Milik Daerah di bidang jasa perbankan, BUMD ini mulai beroperasi pada tanggal 29 Juli 2008 yang diresmikan oleh Gubernur Lampung Bpk. Drs. Syamsurya Ryacudu dengan modal dasar Rp. 15.000.000.000,- (Lima belas milyar Rupiah). Bank Syariah Kotabumi mendapatkan peringkat pertama Bank Syariah terbaik di Indonesia dengan aset 100 M s/d < 250 M. Hal tersebut dibuktikan dengan penerimaan penghargaan InfoBank Golden Award Bank Syariah terbaik se-Indonesia pada tahun 2017 lalu.

Bank Syariah Kotabumi memiliki beberapa kantor cabang salah satunya adalah Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 25 D Gedong Meneng Bandar Lampung. Bank Syariah Kotabumi Kantor Cabang Bandar Lampung merupakan salah satu dari dua kantor cabang dari Bank Syariah Kotabumi yang berpusat di Kotabumi, Lampung Utara. Kantor cabang PT. BPR Syariah Kotabumi yang beroperasi di Bandar Lampung, mulai resmi beroperasi pada tahun 2015 yang diresmikan oleh walikota yang menjabat pada saat itu adalah Herman H.N. PT.

Bank Syariah Kotabumi Kantor Cabang Bandar Lampung merupakan perusahaan daerah dimana setiap kegiatan operasionalnya berdasarkan perizinan peraturan daerah. Sehingga diharapkan kepada Direksi dan seluruh pengelola untuk mengelola bank ini sesuai dengan aturan yang berlaku. Bank Syariah Kotabumi yang dalam kegiatan operasionalnya berdasarkan perizinan peraturan daerah membuktikan pertumbuhan yang sangat signifikan. Hal tersebut dibuktikan dengan diraihnya 3 kategori penghargaan, yaitu TOP Pembina BUMD 2017 kepada Bupati Lampung Utara H. Agung Ilmu Mangkunegara, S.STP.,MH., TOP CEO BUMD 2017 kepada Direktur Utama Bank Syariah Kotabumi H. Amrullah, B.S.H., MA., serta penghargaan TOP Bank Syariah 2017 dan 2018.⁵²

2. Visi dan Misi Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung

Visi :

Menjadi Bank Syariah yang dapat berdaya saing serta berpartisipasi dalam membangun daerah untuk menuju kemakmuran dan kesejahteraan Umat.

Misi :

- a. Berpartisipasi dalam membangun daerah, memberikan pelayanan dan jasa perbankan dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Mengajak seluruh masyarakat untuk menghindari praktik pelepas uang (rentenir).

⁵² <http://bprskotabumi.co.id/> diakses pada tanggal 30 September 2018

- c. Mengajak masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan (*Ukhuwwah Islamiyah*) Meningkatkan taraf ekonomi serta mengajak mereka untuk bersama mengembangkan sistem ekonomi Islam untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.

3. Produk-produk Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung

Produk-produk bank syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung terdiri dari produk pembiayaan dan produk simpanan.

a. Produk pembiayaan :

- 1) Pembiayaan Almurabahah
- 2) Pembiayaan Musyarakah (bagi hasil)
- 3) Pembiayaan Mudharabah
- 4) Pembiayaan Ijarah Multijasa
- 5) Pembiayaan Qard

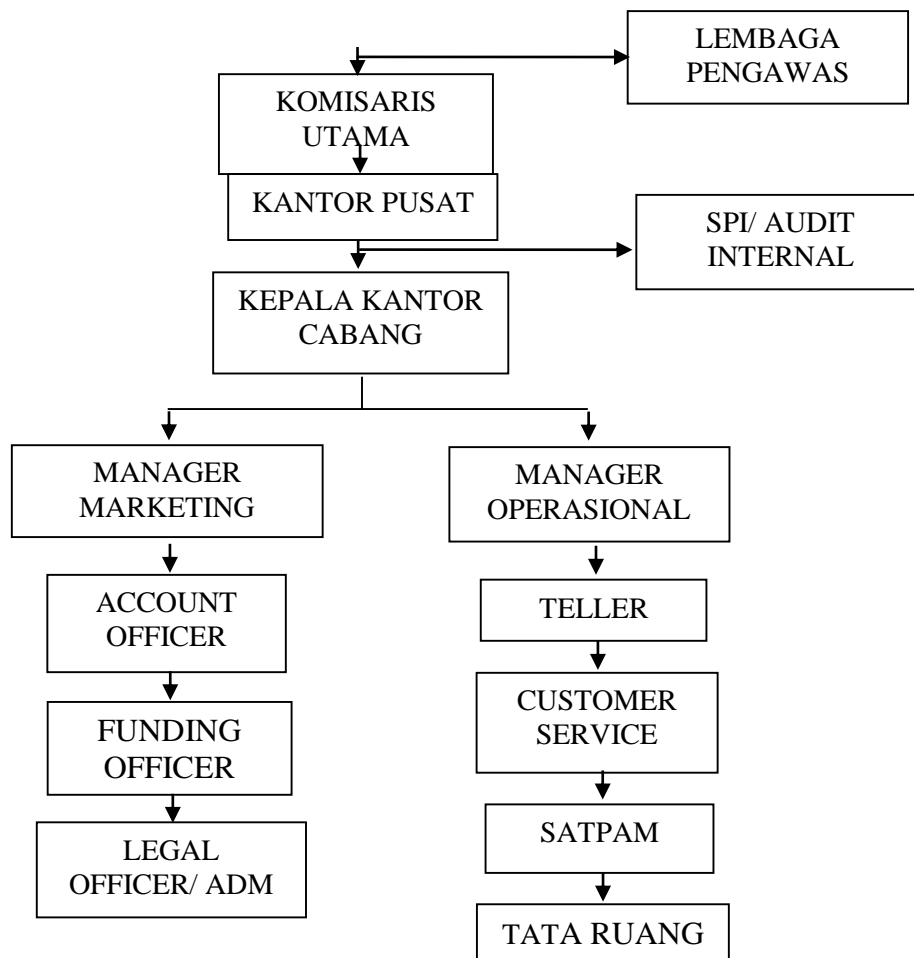
b. Produk Simpanan :

- 1) Deposito Mudharabah
- 2) Tabungan Mudharabah
- 3) Tabungan Pendidikan
- 4) Tabungan Qurban
- 5) Tabungan Wadiah

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung⁵³

RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM

⁵³ Dokumentasi Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, diakses pada tanggal 4 Oktober 2018



Berikut *job description* dari masing-masing pihak organisasi

Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung :

1. Rapat umum pemegang saham bertugas untuk memutuskan penyetoran saham, mengubah anggaran dasar sekaligus sebagai pemegang saham.
2. Lembaga pengawas bertugas untuk menjamin simpanan dan penyelesaian atau penanganan bank gagal.
3. Komisaris utama bertugas untuk mengawasi suatu bentuk kegiatan di bank.

4. Audit internal bertugas untuk melakukan penilaian atas kegiatan operasional bank.
5. Manager marketing bertugas untuk melakukan perencanaan pada strategi pemasaran.
6. Manager operasional bertugas untuk mengelola dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasi bank.
7. Account officer bertugas sebagai penyalur dana pinjaman.
8. Funding officer bertugas untuk menghimpun dana.
9. Legal officer bertugas sebagai penanggung jawab dalam mengurus dokumen-dokumen perusahaan.
10. Teller bertugas sebagai penanggung jawab pada setiap transaksi keuangan.
11. Customer service bertugas untuk melayani nasabah dalam memberikan informasi dan kemudahan.⁵⁴

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan antara *Funding Officer* dengan Nasabah di Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung

Dalam perkembangan Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung dalam kurun waktu hampir 4 tahun belakangan ini. Bank tersebut sudah

⁵⁴ Wawancara dengan Kepala Kantor Cabang Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung pada tanggal 11 Oktober 2018

memiliki lebih dari 1300 nasabah, dan lebih dari 500 nasabah diantaranya adalah nasabah *funding* (penyimpan).⁵⁵ Hal tersebut menunjukkan bahwa peran nasabah sangat penting bagi perkembangan bank dalam memajukan suatu usaha, terutama pada sektor perbankan. Sangat penting bagi bank untuk memperoleh dana dari nasabah sebagai bentuk *intermediasi* agar dapat disalurkan kembali dana tersebut kepada nasabah yang membutuhkan modal (*defisit*).

Pihak bank yang bertanggung jawab untuk mewujudkan perkembangan bank dalam menghimpun dana masyarakat adalah seorang *funding officer*. Dalam menjalankan tugasnya, *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung tidak hanya sekedar menjadi salesman, *customer relation officer*, dan komunikator saja. Tetapi *funding officer* juga dituntut untuk memiliki *interpersonal skill* yang baik, serta mampu untuk menjalin dan memperluas jaringan, dan dapat berorientasi pada target yang ditetapkan. Selain itu, *funding officer* harus mampu memberikan rekomendasi atau usulan yang dapat memberikan dampak positif dalam proses perkembangan bank maupun kebijakan di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Apabila seorang *funding officer* mampu memenuhi tugasnya dan memiliki prestasi dengan baik, *funding officer* berhak mendapatkan bonus prestasi dan kenaikan pangkat atau golongan, dan *funding officer* akan diikut sertakan dalam peningkatan kompetensi melalui program pelatihan yang berkaitan dengan

⁵⁵ Dokumentasi Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung Tahun 2018, diakses pada tanggal 16 Oktober 2018 .

tugas dan jabatan *funding officer* itu sendiri. Namun apabila jumlah dana yang didapat dalam penghimpunan tidak sesuai target, maka sesuai peraturan *funding officer* akan mendapatkan sanksi hukuman sesuai dengan peraturan kebijakan di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.⁵⁶

Dalam mewujudkan pencapaian dan menjalin hubungan dengan nasabah *funding* (penyimpan), *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung memiliki beberapa strategi agar membuat nasabah tertarik untuk menginvestasikan atau menyimpan dananya, yaitu strategi *funding officer* yang dilakukan adalah :

1. Strategi Produk

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai penghubung langsung antara bank dengan nasabah, *funding officer* memiliki kemampuan yang diharapkan sesuai dengan tugas dan petunjuk kerja dari Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Tugas tersebut adalah mencari dana dengan jalan mempromosikan produk-produk, *funding officer* harus memilih produk yang tepat, produk yang diinginkan nasabah adalah produk yang berkualitas tinggi. Dalam hal ini Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung telah melakukan berbagai strategi produk agar memiliki keunggulan yang lebih baik jika dibandingkan dengan produk pesaing. Produk penghimpunan dana tersebut terdiri dari tabungan umum syariah, tabungan haji dan umroh, dan deposito.

⁵⁶ Wawancara dengan IS, Kepala Kantor Cabang Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung, 11 Oktober 2018

Strategi yang dilakukan *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung dalam memasarkan produk-produk bank syariah tersebut diantaranya :

- a. Dengan pendekatan secara personal yang menggunakan sistem jemput bola yang dilakukan *funding officer* untuk menawarkan produk-produk perbankan syariah.
- b. Memberikan informasi dari kelebihan-kelebihan produk yang ditawarkan.
- c. Mengadakan gebyar hadiah tabungan, berakad tabungan deposito. Gebyar hadiah tabungan ini dilaksanakan satu tahun sekali, yakni bertepatan dengan ulang tahun Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.

2. Strategi Harga

Harga pada industri perbankan syariah dinyatakan dengan nisbah bagi hasil. Yaitu, perbandingan pembagian keuntungan. Faktor yang mempengaruhi nisbah bagi hasil yaitu, hasil pendapat selama periode tertentu. Nisbah bagi hasil yang ditawarkan oleh Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung cukup kompetitif, sehingga menarik minat nasabah. Hal ini terjadi karena Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola dana yang terkumpul. Nisbah bagi hasil yang ditawarkan oleh Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung adalah seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.1

**Nisbah Bagi Hasil Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung
Periode November 2018 ⁵⁷**

NO	PRODUK	NISBAH BAGI HASIL	
		NASABAH	BANK
1.	TABUNGAN MUDHARABAH	30	70
2.	DEPOSITO 1 BULAN	40	60
3.	DEPOSITO 3 BULAN	45	55
4.	DEPOSITO 6 BULAN	48	52
5.	DEPOSITO 12 BULAN	52	48

3. Strategi Lokasi

Dalam melakukan pendekatan kepada nasabah, *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung melakukan pendekatan kunjungan kepada pedagang-pedagang secara rutin dan teratur, untuk mencari nasabah baru dalam hal membina dan mempromosikan produk-produk yang ada di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Selain itu, *funding officer* juga mendatangi nasabah secara rutin (yang dinamakan sistem jemput bola) yang akan melakukan transaksi penyetoran tabungan, penarikan tabungan, maupun pembayaran angsuran ke wilayah lain yang sudah ditentukan. Pendekatan dengan layanan jemput tabungan ini menekankan untuk mempertahankan nasabah melalui peningkatan hubungan bank dengan nasabah. Jemput tabungan menawarkan strategi memperdalam hubungan dengan nasabah. Hubungan tersebut tidak akan

⁵⁷ <http://bprskotabumi.co.id/> diakses pada tanggal 06 November 2018

terjalin apabila *funding officer* tidak berperan aktif untuk menciptakan hubungannya dengan nasabah. Hubungan yang terjalin tersebut akan meningkatkan loyalitas bagi nasabah. Loyalitas akan tumbuh seiring dengan bagaimana nasabah menggunakan jasa yang mereka terima.

Strategi jemput bola tersebut selain dapat mempererat hubungan dengan nasabah, juga berfungsi sebagai promosi keberadaan Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Selain itu, pelayanan yang baik dapat mendukung promosi karena nasabah akan merasa puas dan loyal dengan pelayanan yang diberikan oleh *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan, dalam aktivitasnya menghimpun dana, *funding officer* mendatangi satu persatu kios pedagang di daerah sekitar Bandar Lampung yang menjadi nasabah untuk menghimpun dana. *Funding officer* akan mencatat dan memasukkan ke dalam aplikasi negakom jumlah uang yang disetorkan oleh setiap nasabah. Nasabah akan memberikan buku tabungan kepada *funding officer* untuk dicatat dan menerima bukti *print out* dari transaksi penyetoran yang dilakukan. Selain penyetoran tabungan, dalam kegiatan jemput tabungan nasabah juga melakukan transaksi penarikan tabungan. Nasabah yang melakukan penarikan akan memberikan slip penarikan yang sudah mereka isi dengan jumlah uang yang akan ditarik, dan saat *funding officer* datang, mereka menyerahkan buku tabungan, maka *funding officer* akan memberikan sejumlah uang yang mereka tarik.

Aktivitas tersebut dilakukan sampai semua nasabah telah didatangi. Dalam praktiknya *funding officer* mampu mengelola semua rekening nasabah dengan baik, bahkan *funding officer* sudah hafal besarnya tabungan yang sering disetor oleh nasabah. Apabila dalam aktivitasnya *funding officer* mempunyai kendala, beliau biasanya akan mendiskusikannya dengan Manajer Marketing atau langsung dengan Kepala Kantor Cabang Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.

Membawa nama lembaga dengan label syariah membuat *funding officer* dalam melakukan kegiatan jemput tabungan harus berlandaskan dengan prinsip syariah. Prinsip syariah tersebut dibuktikan dengan sikap dan perilaku *funding officer* saat menjemput tabungan. Selalu berkata jujur dalam menjelaskan semua produk tanpa ada yang ditutupi, bersaing secara sehat tanpa menjatuhkan dan menjelekkkan pesaing.

Meskipun strategi jemput bola atau jemput tabungan yang dilakukan *funding officer* memiliki kelebihan karena memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi penyetoran dan penarikan dana tabungan, hal tersebut juga memiliki dampak buruk dan sisi kelemahan dari sitem jemput bola tersebut. Yaitu, terkadang terdapat sesilih data jumlah saldo rekening yang dimiliki nasabah di buku dengan data yang dimiliki *teller* di data komputer, akibat kesalahan *funding officer* saat memasukkan jumlah atau kesalahan penulisan angka, sehingga merubah data yang ada menjadikannya tidak *balance* (seimbang) dan menimbulkan kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak. Selain pada itu, kurangnya

jumlah uang yang disetor oleh *funding officer* akibat tidak menghitung uang yang diberikan oleh nasabah dikarenakan terkadang uang yang disetor oleh nasabah merupakan uang koin atau uang dalam rupiah kecil yang jumlahnya cukup banyak, sehingga menghasbiskan waktu jika dihitung di tempat. Serta lemahnya antisipasi terhadap adanya uang palsu yang beredar di masyarakat karena *funding officer* tidak dibekali dengan alat pengecek keaslian uang.

4. Strategi Promosi

Dalam menjaga dan memelihara hubungan baik dengan nasabah agar tetap terjalin dan harmonis, sebagai wakil bank untuk bertemu langsung dengan nasabah, *funding officer* dalam menghimpun dana nasabah juga tidak lupa untuk menjelaskan produk-produk tabungan dari Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Nasabah terkadang membandingkan keuntungan dari produk simpanan dari lembaga lain. Untuk menjawab pertanyaan nasabah tersebut, *funding officer* mempromosikan produk yang sejenis yang tidak kalah menguntungkan untuk nasabah. Menjalin hubungan dengan manusia bukanlah hal yang mudah, karakteristik perilaku setiap orang sangat beragam dan tidak sama. Menjadi seorang *funding officer* yang selalu berhubungan langsung dengan nasabah membuat *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung menjadi lebih memahami kebutuhan setiap nasabahnya.

Menjadi seorang *funding officer* membuat hubungannya menjadi akrab dengan para nasabahnya, mereka (nasabah) tidak pernah sungkan

apabila ingin bertanya tentang produk lain dari Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, dibandingkan harus datang langsung ke kantor. Terkadang nasabah juga sering menghubungi kembali *funding officer* jika mereka berniat untuk menabung atau ingin menarik uang lagi.

Terdapat bentuk-bentuk promosi yang telah dilakukan oleh *funding officer* dalam upaya memperkenalkan produk perbankan syariah kepada masyarakat adalah melalui :

a. Periklanan

Periklanan tersebut dilakukan dengan menayangkan iklannya melalui surat kabar, radio, website Bank Syariah Kotabumi, spanduk, brosur, kalender dll yang berlogokan Bank Syariah Kotabumi.

b. Kegiatan promosi penjualan

Promosi penjualan langsung dilaksanakan oleh pihak Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa tertarik untuk menabung di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Seperti, memberikan pelayanan yang ramah, sopan santun, dan jujur kepada nasabah atau menjadi sponsor di berbagai kegiatan yang diadakan oleh lembaga pendidikan dan masjid.

5. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan yang dilakukan *funding officer* diantaranya adalah :

- a. Strategi pelayanan 4 S (salam, senyum, sapa, santun).
- b. Pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat.
- c. Tersedianya layanan parkir gratis bagi para nasabah.
- d. Tersedianya tempat tunggu yang nyaman sehingga memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.
- e. Tersedianya buku-buku dan majalah bagi para nasabah yang menunggu antrian supaya tidak terjadi kejenuhan.
- f. Biaya administrasi yang murah dan prosedur yang mudah.
- g. Sistem jemput bola yang dilakukan oleh staff *funding officer* Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.⁵⁸

Selain melakukan ke lima strategi tersebut, *Funding officer* dan seluruh staff Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung juga menjaga hubungan baik dengan seluruh masyarakat dengan melakukan berbagai kegiatan, seperti mrnyalurkan pembiayaan kebajikan, menghimpun dana zakat dari bank, karyawan, dan nasabah dalam bentuk konsumtif, produktif, beasiswa pendidikan, dan bantuan kesehatan, serta memberikan bantuan dan sumbangan kepada pondok pesantren, majelis ta'lim, sekolah, masjid dan kegiatan peringatan hari-hari besar Islam dan lain sebagainya.⁵⁹

Menurut nasabah *funding* (penyimpan), bentuk hubungan yang terjalin antara dirinya dengan *funding officer* adalah hubungan dalam bentuk kerjasama. *Funding officer* menjaga hubungannya dengan nasabah dengan

⁵⁸ Wawancara dengan J, *Funding Officer* Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung, 6 November 2018

⁵⁹ Laporan Tahunan Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung 2018

selalu menginformasikan informasi-informasi baru. Selain itu *funding officer* melayani nasabahnya dengan cepat, mudah, terutama pada pelayanan dengan sistem jempot bola yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi.⁶⁰ Sese kali *funding officer* memberikan kesempatan bagi nasabah untuk mendapatkan bonus atau hadiah bagi nasabah yang mampu menginvestasikan dananya diatas 50 Juta, keuntungan yang didapatkan nasabah pun beragam, tergantung dengan seberapa besar saldo yang diinvestasikan. Bahkan nasabah dengan *top up* saldo diatas 100 Juta, akan berkesempatan mendapatkan hadiah berupa kendaraan sepeda motor hingga mobil dengan syarat tertentu.⁶¹

Beberapa nasabah juga mengakui bahwa dirinya berminat untuk bermitra di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung dikarenakan dengan adanya jaminan keamanan yang diberikan dalam penghimpunan dana nasabah, dan karena dijalankan sesuai syariat Islam sehingga kegiatan yang dilakukan terbebas dari riba dan bunga.⁶²

Selain dengan adanya faktor-faktor diatas, terdapat hal lain yang membuat nasabah tertarik bergabung di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Yaitu, dengan adanya produk simpanan yang ada di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung yang menjadi alasan nasabah tertarik untuk

⁶⁰ Wawancara dengan ZK, nasabah Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung, 11 Oktober 2018

⁶¹ Wawancara dengan M, nasabah Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung, 11 Oktober 2018

⁶² Wawancara dengan A, FZ, SA, dan BA, nasabah Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung, 6 November 2018

menghimpunkan dananya, sehingga nasabah tertarik untuk menjalin hubungan dengan *funding officer* dan bermitra di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.

Adapun produk yang dipilih dari kebanyakan nasabah adalah produk *Deposito Mudharabah*. *Deposito Mudharabah* adalah investasi berjangka waktu tertentu dengan bagi hasil yang sudah disepakati antara kedua belah pihak. Dalam produk *deposito* tersebut, proses penghimpunan dananya yang sesuai dengan syariat Islam, sistem bagi hasilnya yang cukup kompetitif, dan peluang berkesempatan mendapatkan bonus atau hadiah yang menjadikan keuntungan tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah. Keuntungan tersebutlah yang membuat banyak nasabah berminat dalam menghimpunkan dananya di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.⁶³

Berdasarkan paparan pada penyajian data tersebut, hubungan antara *funding officer* dengan nasabah membentuk suatu interaksi sosial diantara kedua belah pihak. Bentuk hubungan tersebut adalah bentuk kerjasama, dan dalam kerjasama tersebut, kinerja *funding officer* dalam menjalankan tugasnya terbilang sangat baik, hal tersebut dapat dibuktikan dengan pencapaian target yang dilakukan *funding officer* yang selalu meningkat di setiap tahunnya, dan hal tersebut dapat diukur juga dari pendapat beberapa nasabah yang

⁶³ Wawancara dengan SH, SA, MH, SY, DN, RS, nasabah Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung, 6 November 2018

mengatakan bahwa *funding officer* mampu melayani para nasabahnya dengan baik.

Dari hasil yang dilakukan oleh *funding officer* maupun dari pihak-pihak Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, dari proses penghimpunan dan penyaluran dana telah memberikan dampak positif bagi pertumbuhan lembaga keuangan Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung. Dilihat dari perkembangan nasabah yang meningkat di setiap tahunnya, dan juga Bank Syariah Kotabumi pada tahun ini masih memperoleh penghargaan TOP CEO BUMD 2018 dan TOP Bank syariah 2018, serta memperoleh penghargaan InfoBank Golden Award Bank Syariah Terbaik se-Indonesia pada tahun 2017. Semua ini terjadi atas adanya peranan yang mendorong keberhasilan Bank Syariah Kotabumi yang masih terjalin baik, dan kualitas kinerja dari *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung dalam mengembangkan lembaga keuangan syariah.

C. Pembahasan

Berdasarkan dari paparan penyajian diatas, peneliti mampu menyatakan bahwa selain dituntut untuk bertanggung jawab atas perkembangan bank, *funding officer* dituntut juga untuk menjaga keeratan hubungan dengan para nasabah dan calon nasabahnya, menjaga keeratan hubungan yaitu dengan menjaga kepercayaan dan berkomitmen penuh dengan nasabah. Karena tanpa adanya kepercayaan maka tidak akan terlaksanan upaya *funding officer* dalam menempuh tugasnya. Hal ini telah didukung dengan teori yang menyatakan

bahwa *funding officer* harus memiliki *interpersonal skill* yang baik, bertanggung jawab penuh sebagai *customer relation officer* dan bertugas untuk menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan nasabah.⁶⁴

Karena sebagai penghubung antara bank dengan nasabah *funding officer* harus memberikan pelayanan dengan membuat strategi-strategi yang matang agar nasabah merasa senang, puas, dan loyal terhadap bank. Karena kepuasan nasabah atau pelanggan merupakan suatu hal terpenting bagi perusahaan, kepuasan dan kelayakan nasabah dapat meningkatkan intensitas perusahaan. Dan dengan terciptanya tingkat kepuasan dan kelayakan nasabah yang optimal maka akan memberikan keuntungan yang signifikan terhadap kemajuan perusahaan perbankan tersebut, dan hal tersebut itulah yang menciptakan suatu hubungan yang berkualitas antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.

Berdasarkan fakta tersebut, terdapat fakta lain yang bertentangan dan belum diperkuat dengan teori. Peneliti menemukan fakta-fakta lain dari hasil wawancara pada penyajian data diatas, peneliti dapat menganalisis bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, terdiri dari beberapa faktor yaitu :

Pertama, dalam membangun hubungan dengan nasabah, *funding officer* di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung melakukan pendekatan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip 4S

⁶⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h.217

(salam, senyum, sapa, santun) serta menerapkan sistem jemput bola dengan pelayanan yang cepat dan mudah. *Funding officer* mengunjungi nasabah secara rutin dan melakukan transaksi tanpa harus mengajak nasabah untuk datang ke bank. Hal tersebut sangat memudahkan nasabah yang tidak sempat untuk datang ke bank.

Kedua, produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah pun beragam, *funding officer* menjelaskan kelebihan dan keuntungan produk tersebut dengan jelas, tanpa mengurang lebih manfaat dari produk-produk itu sendiri. Dan *funding officer* juga selalu menginformasikan hal-hal baru, atau penawaran terbaru kepada nasabahnya. Hal itu memudahkan nasabah dan calon nasabah dalam memilih berbagai macam produk yang ditawarkan.

Ketiga, prinsip syariat Islam yang terus dijalankan membuat nasabah percaya dan terhindar dari riba, serta nasabah mendapatkan jaminan keamanan dalam penyimpanan dana.

Keempat, sistem bagi hasil yang cukup kompetitif sehingga menguntungkan nasabah, serta peluang berkesempatan mendapatkan bonus atau hadiah membuat daya tarik tersendiri bagi nasabah untuk bermitra dengan Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan antara lain yaitu :

1. Bentuk hubungan *funding officer* dengan nasabah adalah bentuk kerjasama, hubungan kerjasama yang terjadi antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung sangatlah baik, hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan nasabah *funding* (penyimpan) yang meningkat di setiap tahunnya, dan hal tersebut dapat diukur berdasarkan pendapat dari beberapa nasabah yang mengakui bahwa *funding officer* mampu melayani nasabahnya dengan baik.
2. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas hubungan antara *funding officer* dengan nasabah di Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung, yaitu :
 - a. Penerapan strategi yang dilakukan *funding officer* dengan menerapkan prinsip 5P (*product, price, place, promotion, people*) dan melayani nasabah dengan pelayanan yang baik, ramah, dan sopan santun, serta bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.
 - b. Penerapan pelayanan dengan sistem jemput bola bagi nasabah dan calon nasabah, sehingga tidak memberatkan nasabah

- melakukan transaksi langsung dalam pencatatan rekening tabungan.
- c. Sistem bagi hasil yang diterapkan pada produk Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung yang cukup kompetitif, khususnya adalah produk *Deposito Mudharabah*.
 - d. Dan pada setiap produk yang ditawarkannya selalu menerapkan prinsip syariat Islam, sehingga tidak diberlakukannya sistem bunga dan terhindar dari riba.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi *funding officer* agar selalu dapat mempertahankan nasabahnya dengan mendesain strategi baru yang lebih inovatif dan kreatif, sehingga kelayakan nasabah dapat terus meningkat.
2. Bagi IAIN Metro agar penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam memperbaiki kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terutama pada jurusan S1 Perbankan Syariah Progam Studi Manajemen Strategi atau Manajemen Pemasaran.
3. Bagi masyarakat agar penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk mempertimbangkan keinginan masyarakat yang ingin bermitra di lembaga keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bungin, Burhan. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Semarang: CV. Toha Putra, 1989. Edisi Revisi.
- Depdiknas. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Reseach I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984.
- Huda, Nurul. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Karim, Adiwarmanto. *Bank Islam Analisa Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Karim, Helmi. *Fiqih Muamalat*. Jakarta: Rajawali Pers, 1997.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pcersada, 2014.
- Moh. Kasiram. *Metodelogi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Perss, 2010.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008

- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UUP AMP. AKPN, 2005.
- Moh. Nasir. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Noor, Juliansyah. *Metodelogi Penelitian Skripsi Tesis Disertasi. dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Rangkuti, Freddy. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2008.
- Riyanto, Nur, N. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiono. *Metode penelitian pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Surachmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito, 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Bernard, Simplisius. F ‘’Analisis Pengaruh Fakto-Faktor Kualitas Hubungan Terhadap Kinerja Rantai Pasokan’’. Dalam *Jurnal Riset Ekonomi/Manajemen*. Semarang : Universitas Dipenegoro 2011.
- Djati, Pantja. S ‘’Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan’’. Dalam <http://www.researchgate.net/publication/5.0434684>.
- Dokumentasi Bank Syariah Kotabumi Kc. Bandar Lampung.

Ezar, Egha. "Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah". Dalam *digilib.uin-suka.ac.id*.

<http://bprskotabumi.co.id/>

Jasfar, Farida. "Kualitas Hubungan Relationship Quality dalam Jasa Penjualan: Pengaruh Hubungan Interpersonal Tenaga Penjualan Pada Perusahaan Asuransi Jiwa". dalam *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Universitas Trisakti Jakarta. Vol. 2. No. 3. September 2002.

Misbakhudin. "Identifikasi Karakter "Nasabah" dalam Proses Pengambilan Keputusan Pemberian Pembiayaan Studi Kasus Pada KJKS Binama Semarang". Dalam *http://eprints.walisongo.ac.id/1806/3/092411099_Bab2.pdf*. Diakses 4 Januari 2018.

Munadzirah, Fitria. "Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Tulungagung". Dalam *http://repo.iain-tulungagung.ac.id/3380/3/BAB%20II%20fitria.pdf*. Diakses 4 Januari 2018.

Papendang, Aprilya, Altji. "Hak dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998". Dalam *Jurnal Hukum Lex Administratum*, Vol. IV/ No.3/Mar/2016.

Pauji, Nawawi, Hakim. "Strategi Pemasaran Funding Officer dalam Meningkatkan Minat Nasabah di BPRS Amanah Ummah". Dalam *Jurnal Ekonomi Islalm* Vol.6 No.2.

Setyowati, Dewi. "Evaluasi Funding Officer Dalam Meningkatkan Simpanan Tabungan Simpedes Pada BRI Cabang Muntilan". Dalam *repositori.untidar.ac.id*. Diakses 4 Januari 2018.

Shopa, Maya, Melia. "Korelasi Harapan Terhadap Kinerja Pelayanan Funding Officer pada PT. BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor". Dalam *http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/24362/1/melia%20maya%20shopa-FSH.pdf*. Diakses 3 Januari 2017.

Syafrizal. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan antara Penjual dan Pembeli pada Industri Multilavel Marketing". Dalam <http://repo.unnand.ac.id/1820/>

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat (17) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam www.hukum.unsrat.ac.id.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 ayat (18) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam www.hukum.unsrat.ac.id.



Nomor : B-157a/ln.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Liberty, SE., MA
2. Zumaroh, M.E.Sy
di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM : 141275810
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Funding Officer (Marketing) Dengan Konsumen Selaku Nasabah Di Bidang Perbankan. (Studi Kasus Pada Funding Officer Di Bank Syariah Kotabumi)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklum dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dr. W. Ningsiana, M.Hum
209232000032002



Nomor : 1227/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2017

Metro, 26 Oktober 2017

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,

Manajer Marketing Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung
di- Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berkenaan dengan kegiatan akademik Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM : 141275810
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Funding Officer (Marketing) Dengan Konsumen Selaku Nasabah Di Bidang Perbankan (Studi Kasus Pada Funding Officer Di Bank Syariah Kotabumi).

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Wakil Dekan I,



[Signature]
Zulkha.S.Ag.M.H

206111998032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-157a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Liberty, SE., MA
2. Zumaroh, M.E.Sy
di – Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM : 141275810
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Funding Officer (Marketing) Dengan Konsumen Selaku Nasabah Di Bidang Perbankan. (Studi Kasus Pada Funding Officer Di Bank Syariah Kotabumi)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklum dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

NIP. 197209232000032002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1227/It.28.3/D.1/PP.00.9/10/2017

Metro, 26 Oktober 2017

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,

Manajer Marketing Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung
di- Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berkenaan dengan kegiatan akademik Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM : 141275810
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Funding Officer (Marketing) Dengan Konsumen Selaku Nasabah Di Bidang Perbankan (Studi Kasus Pada Funding Officer Di Bank Syariah Kotabumi).

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Wakil Dekan I,



Siti Zulaikha.S.Ag.M.H

NIP. 197206111998032001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 2058/In.28/D.1/TL.01/09/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : ZAHRO NURLAILA FADHILAH
NPM : 141275810
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Syari'ah Kota Bumi KC. Bandar Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS HUBUNGAN ANTARA FUNDING OFFICER DENGAN NASABAH (STUDI KASUS PADA FUNDING OFFICER DI BANK SYARIAH KOTABUMI KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 21 September 2018

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wakil Dekan I,

[Signature]
Drs. H.M. Saleh MA

NIP. 19650111 199303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 2059/In.28/D.1/TL.00/09/2018
 Lampiran : -
 Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
 Kepala Bank Syari'ah Kota Bumi
 KC. Bandar Lampung
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2058/In.28/D.1/TL.01/09/2018, tanggal 21 September 2018 atas nama saudara:

Nama : **ZAHRO NURLAILA FADHILAH**
 NPM : 141275810
 Semester : 9 (Sembilan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Syari'ah Kota Bumi KC. Bandar Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS HUBUNGAN ANTARA FUNDING OFFICER DENGAN NASABAH (STUDI KASUS PADA FUNDING OFFICER DI BANK SYARIAH KOTABUMI KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Metro, 21 September 2018
 Wakil Dekan I,

[Handwritten Signature]
 Drs. H.M. Saleh MA
 NIP. 19650111 199303 1 004

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS HUBUNGAN ANTARA *FUNDING OFFICER* DENGAN NASABAH (Studi Kasus Pada *Funding Officer* di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung)

A. Wawancara (*interview*)

1. Wawancara dengan Kepala Cabang Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung

- a. Apa yang membuat nasabah tertarik dalam menyimpan atau menginvestasikan dananya di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung?
- b. Bagaimana kualitas kinerja *funding officer* dalam menjalankan tugasnya?
- c. Apakah ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi perkembangan nasabah *funding* bank syariah Kotabumi KC Bandar Lampung?
- d. Bagaimana kebijakan Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung terhadap *funding officer* yang tidak memenuhi target?

2. Wawancara dengan *Funding Officer* Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung

- a. Apa saja tugas-tugas yang harus dilakukan seorang *funding officer*?
- b. Bagaimana cara *funding officer* mendapatkan nasabah penyimpan dan mempertahankan nasabah tersebut?
- c. Hal apa saja yang membuat nasabah tertarik untuk menyimpan atau menginvestasikan dananya di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.

- d. Bagaimana cara *funding officer* dalam menjaga hubungannya dengan nasabah?

3. Wawancara dengan nasabah penyimpan

- a. Hal apa saja yang membuat nasabah tertarik dalam menyimpan/menginvestasikan dana di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung?
- b. Bagaimana pelayanan yang diberikan *funding officer* kepada nasabah?
- c. Bagaimana hubungan antara nasabah dengan *funding officer*?
- d. Apa saja yang dilakukan *funding officer* dalam menjaga hubungannya dengan nasabah?
- e. Apa keuntungan yang diperoleh nasabah saat menyimpan/menginvestasikan dana di Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung?

B. Dokumentasi

1. Sejarah, struktur organisasi, visi dan misi, serta produk Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.
2. Data jumlah total nasabah penyimpan Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.
3. Buku (literatur) tentang hubungan *funding officer* dan nasabah Bank Syariah Kotabumi KC Bandar Lampung.

Metro, 04 Oktober 2018
Mahasiswa Ybs.



Zahro Nurlaila/Fadhilah
NPM. 141275810

Mengetahui,

Pembimbing I



Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0857/In.28/S/QT.01/11/2018

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

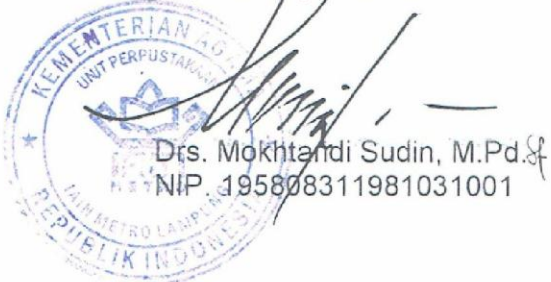
Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM : 141275810
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 141275810.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 27 Nopember 2018
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141275810

Semester/TA : VIII/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	16 Juli 2018	<ol style="list-style-type: none">Pada bab 2 (outline) susunan disesuaikan dg judul, dan pada point B (nasabah) pihak² nasabah diganti menjadi hak & kewajiban nasabah.Perbaiki pada bab 3 point D.Pada bab 4 point A no 1 yang ditulis sejarah & perkembangan, no. 2 struktur organisasi, no. 3 visi & misi, no. 4. produkBuat tempat tanda tangan	
	17-7-2018	ACC outline , konsultasi ke Pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs.

Zumaroh, SE.I, ME.Sv

NIP. 19790422 200604 2 002

Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syahiah.metrouniv.ac.id; E-mail: syahiah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 16/ -18 17	✓	Outline Eloc . Lanjutkan ke tahap selanjutnya ————— H —————	 

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141275810

Semester/TA : VIII/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	18 Juli 2018.	1. Perlu ditambah lagi Cerita di FO dan narabali pada latar belakang. 2. gunakan data yang terbaru. 3. Perhatikan tata cara Penulisan. 4. Penulisan disesuaikan dg buku pedoman.	
2.	19 Juli 2018.	Acc bab I, lanjutkan Konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa ybs,

Zumaroh, SE.I, ME.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu, 29/8/18	✓	1. Kurangi kefipan langsung. 2. Konsep pengelasan, di letakkan di footnote. 3. Tidak perlu ada middle note. 4. Perbaiki penulisan pada footnote.	
2.	Kamis, 30/8/18.		Aec Gab II, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.

Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	10/9 18	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki kalimat pada bagian sumber data. - Pada teknik wawancara narasumber harus sama dg sumber data primer. - Jika tdk ada teknik observasi, maka tdk perlu dicantumkan. - Beri kesimpulan pada bagian teknik analisis data. 	zf
		✓	Acc Bab III, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	zf

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.



Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002



Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810






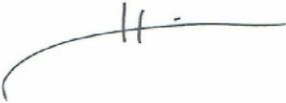
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	Telah di seminarkan dan telah di perbaiki secara keseluruhan sesuai arahan, Saran dari para Tim. Acc Proposal Lanjut ke tahap selanjutnya	  
				

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810



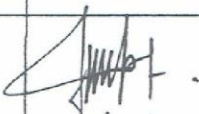

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syahiah.metrouniv.ac.id; E-mail: syahiah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 24/10-18	✓	Acc APD lanjutkan ke tahap selanjutnya H	 

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	1 / 18 / 10	✓	Sub bab pada penulisan harus menggunakan jarak 1 spasi. Pada sub bab dokumentasi, tambahkan produk didalamnya. Serta tambahkan juga buku literatur tentang hubungan FO & nasabah	
	2 / 18 / 10	✓	ACC ADD, lanjutkan ke pengumpulan data & penyusunan bab IV	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Zumaroh, M.E.Sy


NIP. 19790422 200604 2 002

Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / SIPBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

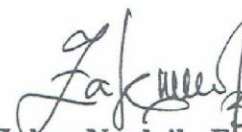
No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/18/10	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Penulisan pd sub bab 1 spasi. - Uraian profil Max 4 lmen dan cukup dr dokumentasi - Penulisan Footnote Perbaiki & gunakan misal saja. - Beri job desc singkat pd struktur organisasi. - Pastikan App sudah digunakan seluruhnya. - Sajikan data secara sistematis. - Sajikan kembali data dg bahasa sendiri. - Tambah sub bab Pembahasan sebagai tempat analisis. - Beri kesimpulan yang singkat, jelas, padat sesuai dg Pertanyaan Penelitian. 	

Dosen Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.



Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	31/10	✓	<ul style="list-style-type: none">- penyajian data tidak sistematis & tidak lengkap.- gunakan APD dalam menyajikan data- Semua jawaban wawancara dilefakkan dlm point B- Narasikan ulang hubungan FO & nasabah- setelah penyajian data jelaskan kembali dg bahasa sendiri.- Analisis jangan menggunakan bahasa baku.- Analisis awal dg data⁺ pada point B.- gunakan teori untuk memperkuat analisis.- Berikan saran langsung untuk FO.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.


Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	5/11/18	✓	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki tulisan . tulisan yang typo . - Berikan penjelasan yang lebih rinci tentang Strategi yg dilakukan Fo . - Lengkapi kembali penyajian data . - Narasikan ulang hubungan Fo - gunakan bahasa peneliti dalam menganalisis data . - Penulisan disesuaikan dg buku pedoman . - pada pembahasan , analisis data disesuaikan dg penyajian data yang sudah dipaparkan , dan gunakan bahasa peneliti . 	


Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.



Zumroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002



Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Zahro Nurlaila Fadhilah**
NPM : 141275810

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	16/11/18		Acc bab IV & V, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.

Zahro Nurlaila Fadhilah
NPM. 141275810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141275810

Semester/TA : IX/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 19 / 11 - 18	Bimbingan Bab 4. Visi misi bank jika tidak ada kaitan dgn judul maka di tiadakan saja. o Struktur organisasi yg ada di hal 32 di paparkan narasikan perbaiki	 

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa ybs,



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002



Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iaimetro@metrouniv.ac.id

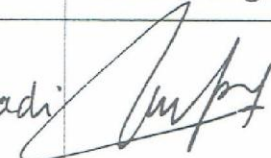

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141275810

Semester/TA : IX/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	21/11/18	Kesimpulan harus menjawab apa yg menjadi pertanyaan lengkapi dapus dll Outline di hapus/buang karna udah ada daftar isi	 

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa ybs.

Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail:
iainmetro@metrouniv.ac.id





FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zahro Nurlaila Fadhilah

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS

NPM : 141275810

Semester/TA : IX/2018

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	21/11/18	Bab 5. Kesimpulan Telah menjawab pertanyaan. sebelumnya. Telah di perbaiki secara keseluruhan Acc Bab 4,5 siap di Ujikan	   

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa ybs,



Zahro Nurlaila Fadhilah

NPM. 141275810

DOKUMENTASI PENELITIAN



**Foto 1. Wawancara dengan Kepala Kantor Cabang Bank Syariah Kotabumi
KC. Bandar Lampung**



**Foto 2. Wawancara dengan *Funding Officer* Bank Syariah Kotabumi
KC. Bandar Lampung**



**Foto 3. Wawancara dengan Manager Marketing Bank Syariah Kotabumi
KC. Bandar Lampung**



**Foto 4. Wawancara dengan Bp. ZK (inisial) selaku nasabah di Bank Syariah
Kotabumi
KC. Bandar Lampung**



**Foto 5. Wawancara dengan Ibu SN (inisial) selaku nasabah di Bank Syariah
Kotabumi
KC. Bandar Lampung**

RIWAYAT HIDUP



Zahro' Nurlaila Fadhilah, lahir di Metro pada tanggal 24 Agustus 1996. Peneliti merupakan putri pertama dari pasangan Bapak Sandi Yuda dan Ibu Dwi Nirwana Istiqomah. Bertempat tinggal di Desa Semuli Jaya Kecamatan Abung Semuli Kotabumi Kabupaten

Lampung Utara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formal di TK Al-Muhajirin pada tahun 2001, SDN 01 Semuli Jaya pada tahun 2002-2008, MTS Al-Islamiah pada tahun 2008-2011, dan SMAN 01 Abung Semuli pada tahun 2011-2014. Pada tahun 2014 peneliti terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru jalur Mandiri.

Pada akhir masa study, peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hubungan Antara Funding Officer dengan Nasabah di Bidang Perbankan (Studi Kasus pada Bank Syariah Kotabumi KC. Bandar Lampung)*”.