

## PERAN FUNDING OFFICER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DI PT BPR BANK JOMBANG PERSERODA

Clarisy Geysha Sadhea  
Fakultas Ekonomi Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng  
Email : clarisyadhea12@gmail.com

---

**Abstract :** *funding officer has the task of finding customers (third parties) who have excess funds so that they are willing to save their funds in the bank in the form of products offered by the bank, PT. BPR Bank Jombang Perseroda is a bank owned by the Jombang Regency Government. . Bank Jombang has two main activities, namely funding and landing. This study uses qualitative research which is a research method that can be used in various ways such as digging up as much information as possible from several informants and going directly to the field, while the type of research used in this study is field research, data collection procedures are by interview, observation, documentation. The results of the study stated that the Funding Officer is responsible for achieving the target of the Funding business field (funding). funding officer has the task of finding customers (third parties) who have excess funds so that they are willing to save their funds in the bank in the form of products offered by the bank.*

**Keywords :** *Banking services, funding officer, service quality*

**Abstrak :** funding officer memiliki tugas Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang memiliki dana lebih sehingga mau untuk menyimpan dananya di bank dalam bentuk produk yang telah ditawarkan oleh bank, PT. BPR Bank Jombang Perseroda merupakan bank milik Pemerintah Kabupaten Jombang. . Bank Jombang memiliki dua kegiatan utama yaitu funding dan landing.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang dapat digunakan dengan berbagai cara seperti menggali informasi sebanyak-banyaknya dari beberapa informan serta terjun langsung lapangan, Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research), Prosedur pengumpulan data yaitu dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian menyatakan bahwa Funding Officer bertanggung jawab terhadap pencapaian target bidang usaha Funding (pendanaan). funding officer memiliki tugas Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang memiliki dana lebih sehingga mau untuk menyimpan dananya di bank dalam bentuk produk yang telah ditawarkan oleh bank.

**Kata Kunci :** Layanan perbankan, funding officer, kualitas layanan

---

Date of Submission : 11-12-2024	Date of Acceptance : 22-12-2024	Date of Publish :03-01-2025
---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

### Pendahuluan

Sektor perbankan memiliki peran vital dalam upaya peningkatan perekonomian suatu negara, hal ini dapat dilihat dimana sektor perekonomian suatu negara selalu ada keterkaitannya dengan aktivitas perbankan. Dalam konteks umum, bank diketahui sebagai lembaga keuangan yang spesifik dalam menerima simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito. Disamping itu, bank juga memiliki peran sebagai tempat pertukaran uang, transfer uang, serta menerima berbagai jenis pembayaran dan setoran, misalnya pembayaran tagihan listrik, air, telepon, biaya kuliah, pajak, dan transaksi lainnya. Peran sektor perbankan

### Peran *Funding Officer* - Sadhea

memang sangat strategis dalam mendukung perekonomian suatu negara. Bank tidak hanya menjadi tempat penyimpanan dana, tetapi juga berfungsi sebagai penggerak roda ekonomi melalui berbagai layanan dan produk keuangan yang ditawarkan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam perekonomian suatu Negara. Lembaga keuangan merupakan organisasi sektor keuangan yang bertanggung jawab untuk membawa uang masuk dan menyebarkannya ke masyarakat umum. Hal yang sama disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, yang mengatur bahwa Lembaga Keuangan adalah semua usaha yang melakukan operasi pada sektor keuangan dengan cara mengambil uang dari masyarakat dan memindahkannya ke publik.

Perbankan dalam menjalankan bisnis dan meningkatkan pendanaan membutuhkan nasabah atau pihak ketiga yang memiliki dana, untuk mendapatkan nasabah tersebut dibutuhkan pegawai-pegawai bank yang piawai dalam menggandeng nasabah. Kepiawaian pegawai bank tersebut atau yang biasa disebut *Funding officer* dalam melakukan pekerjaannya harus ditunjang oleh pengetahuan mengenai karakteristik calon nasabah, produk. yang akan ditawarkan dan kemampuan membangun kepercayaan dan ketertarikan calon nasabah akan kualitas produknya.

Adanya *Funding Officer* berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap perbankan. Sedangkan jika memiliki *Funding Officer* yang kurang berkualitas maka akan memperngaruhi tingkat jumlah nasabah yang tidak akan mengalami peningkatan sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi perbankan, *Funding Officer* (*Marketing Funding*) mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemasaran produk *funding* bagi masyarakat yang ingin menabung di bank agar masyarakat tidak bingung dengan apa saja produk yang akan ditawarkan,. Kemudian *Funding Officer* juga bertanggung jawab atas pencapaian target dalam pendanaan atau *funding*. Dimana seorang *funding officer* akan diberikan target dari bank untuk mernghimpun dana sebanyak-banyaknya dari calon nasabah atau masyarakat. Dana tersebut dapat berasal dari produk bank diantaranya melalui simpanan tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito, selain itu juga harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabahnya.

Dalam persaingan yang semakin meningkat, bank dituntut untuk aktif dalam melakukan usaha-usahanya, baik utuk mendapatkan nasabah baru atau mempertahankan nasabah lama. Keberadaan *funding officer* dapat dilihat dari seberapa jauh kemampuannya dalam mengembangkan misi yang diberikan oleh pihak bank. Kepuasan nasabah tidak hanya dengan terpenuhinya kebutuhan produk yang di tawarkan, namun juga terpenuhinya kepuasan nasabah akan jasa yang di tawarkan oleh suatu perbankan.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, mobile banking, internet banking serta pelayanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas.<sup>6</sup>

Salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor perbankan yaitu dengan Pengelolaan dana yang efektif dan efisien memang, termasuk di PT. BPR Bank Jombang. Dengan tujuan menyediakan layanan keuangan yang inklusif dan berkelanjutan, bank seperti BPR Bank Jombang memiliki peran penting, khususnya dalam mendukung perekonomian masyarakat lokal. BPR Bank Jombang dalam perjalanannya menghadapi berbagai tantangan seperti meningkatkannya persaingan dari lembaga keuangan

Peran *Funding Officer* - Sadhea

lain, bank tradisional dan fintech membuat BPR Bank Jombang harus terus memberikan layanan yang inovatif dan peningkatan kualitas.

PT. BPR Bank Jombang Perseroda merupakan bank milik Pemerintah Kabupaten Jombang. Bank Jombang mulai beroperasi pada tanggal 31 maret Tahun 1978 yang awalnya bernama PD. Bank Pasar yang kemudian dirubah menjadi PT. BPR Bank Jombang Perseroda berdasarkan peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2009. Bank Jombang memiliki dua kegiatan utama yaitu funding merupakan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan atau deposito yang meliputi tabungan simpati, tabungan simarmas dan simplemas. Lending merupakan kegiatan bank menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit yaitu kredit pegawai, kredit program dan kredit umum.

Pemahaman yang mendalam mengenai peran funding officer sangatlah penting, terutama dalam konteks BPR seperti Bank Jombang, di mana keberhasilan lembaga sangat bergantung pada kemampuan untuk mengelola dana masyarakat dengan baik. Funding officer berperan sebagai ujung tombak dalam menghimpun dana dan membangun hubungan yang baik dengan para nasabah, sehingga kontribusinya sangat krusial bagi keberlanjutan operasional bank.

### **Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memakai pendekatan kualitatif, karena menurut peneliti pendekatan ini yang tepat digunakan dalam penelitian yang peneliti lakukan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dapat digunakan dengan berbagai cara seperti menggali informasi sebanyak- banyaknya dari beberapa informan serta terjun langsung kelapangan. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggambarkan atau menarasikan penelitian yang sedang diteliti secara sistematis, penelitian ini bukan berupa angka- angka ataupun hitungan.<sup>7</sup> Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research), penelitian yang menggambarkan serta memaparkan keadaan tentang peristiwa atau fenomena yang terjadi.<sup>8</sup>

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi di PT. BPR BANK JOMBANG (PERSERODA).

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. BPR Bank Jombang Perserda, yang berlokasi di Jombang, Penelitian dimulai pada bulan September 2024 dan berlangsung hingga bulan November.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Hasil**

#### **Peran Funding Officer Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan Di PT BPR Bank Jombang PERSERODA.**

Sistem kerja pada perusahaan PT. BPR Bank Jombang semuanya sudah diatur dan ditentukan dengan adanya struktur organisasi yang ada, masing- masing individu mempunyai tugas dan tanggung jawabnya sehingga agar lebih mudah dalam melakukan tugasnya secara efektif dan efisien. Dalam hal ini PT. BPR Bank jombang memiliki kegiatan utama yang digunakan untuk menjalankan operasionalnya yaitu menghimpun dana (funding) dengan menyediakan produk tabungan serta deposito dan menyalurkan dana (lending) dengan menyediakan produk kredit.

Dalam konteks umum, bank diketahui sebagai lembaga keuangan yang spesifik dalam menerima simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito. Disamping itu, bank juga memiliki peran sebagai tempat pertukaran uang, transfer uang, serta menerima berbagai jenis

### Peran *Funding Officer* - Sadhea

pembayaran dan setoran, misalnya pembayaran tagihan listrik, air, telepon, biaya kuliah, pajak, dan transaksi lainnya.

PT.BPR Bank jombang merupakan bank milik daerah jombang yang memiliki sebuah keunggulan layanan dan produk yang di antaranya yaitu:

1. Kegiatan operasionalnya yakni menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkan dana (*lending*).
2. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa- jasa bank lainnya. bank adalah suatu badan usaha yang transaksinya berkaitan dengan uang, menerima simpanan (*deposit*) dari nasabah, memberikan kredit, dan atau menanamkan kelebihan simpanan tersebut sampai dibutuhkan untuk pembayaran kembali. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank memiliki fungsi utama dan fungsi sampingan. Seperti menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, deposito berjangka, giro ataupun bentuk simpanan lainnya. Dengan penghimpun dana ini, bank menjamin keamanan uang masyarakat tersebut sekaligus memberikan bunga untuk dana tersebut dan Menyalurkan dana kepada masyarakat Setelah menghimpun dana dari masyarakat, bank akan menyalurkan dana kepada pihak – pihak yang membutuhkan melalui system kredit atau pinjaman. Dengan penyaluran dana tersebut maka tujuan bank dalam pelaksanaan pembangunan nasional dapat terpenuhi. Masyarakat yang membutuhkan dana dapat menyejahterakan kehidupannya dan menghasilkan usaha yang mendukung pembangunan nasional. Dalam hal ini *Funding Officer* bertanggung jawab terhadap pencapaian target bidang usaha *Funding* (pendanaan). Seorang *Funding Officer* akan diberikan target oleh bank untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Dana dapat berasal dari beberapa produk bank diantaranya melalui simpanan tabungan, simpanan giro ataupun simpanan deposito dari para nasabahnya. Kemudian dana yang telah dihimpun dari seorang *Funding Officer* akan disalurkan keluar dari bank melalui berbagai produk pinjaman yang ditawarkan kepada nasabahnya baik pinjaman secara individu, lembaga maupun pihak swasta.
3. Dalam kegiatan *funding* tabungan ada beberapa produk yang dimiliki bank jombang yakni (*Simpel*, *Simpelmas*, *Simpati*, *Siwbangtis*, *Simapan*, *Simarmas*) dan deposito ada (*Regular* dan *Extra*) Secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk bertujuan atau sebagai *financial intermediary*. Selain penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Tabungan *SIMPEL* diperuntukkan bagi pelajar SD, SMP dan SMA sederajat yang bertujuan untuk mendidik, memperkenalkan dan menumbuhkan budaya menabung sejak dini. Setoran Awal minimal Rp 10.000,- saldo terendah Rp 25.000,- untuk biaya administrasi bulanan Rp 0,- Tabungan *SIMPELMAS* diperuntukkan bagi pelajar dan mahasiswa yang bertujuan untuk mendidik, memperkenalkan dan menumbuhkan budaya menabung sejak dini. Setoran Awal minimal Rp. 10.000,-. Saldo terendah Rp. 25.000,- dengan biaya administrasi bulanan Rp 0,-. Tabungan *SIMPATI* (*Simpanan Punya Arti*) dipersembahkan untuk perseorangan dan atau badan Usaha.
4. Dalam kegiatan *lending*, Bank jombang ada beberapa produk yang dimiliki yakni (*Kredit Umum*, *Kredit PPPK*, *Kredit Penerima TPP*, *Kurda*, *Kredit Multiguna sarana ibadah haji plus*, *Kredit Perangkat Desa*, *Kredit Infrastruktur Desa* dan *Kredit Pemilikan Rumah*).

## Simpulan

Sistem kerja pada perusahaan PT. BPR Bank Jombang semuanya sudah diatur dan ditentukan dengan adanya struktur organisasi yang ada, masing-masing individu mempunyai tugas dan tanggung jawabnya sehingga agar lebih mudah dalam melakukan tugasnya secara efektif dan efisien, Dalam hal ini Funding Officer bertanggung jawab terhadap pencapaian target bidang usaha Funding (pendanaan). Seorang Funding Officer akan diberikan target oleh bank untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Dana dapat berasal dari beberapa produk bank diantaranya melalui simpanan tabungan, simpanan giro ataupun simpanan deposito dari para nasabahnya. funding officer memiliki tugas Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang memiliki dana lebih sehingga mau untuk menyimpan dananya di bank dalam bentuk produk yang telah ditawarkan oleh bank. Produk bank terbagi menjadi tiga kategori, yaitu dalam bentuk simpanan tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito kemudian juga Mempromosikan, memperkenalkan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia luar perbankan itu sendiri, Funding officer dalam hal ini harus memiliki kemampuan dan keramahan serta sopan santun untuk meyakinkan kepercayaan konsumen. Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

## References

- [1]. Anggraini, neni, “peran finansial teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bank muamalat cabang bengkulu,” *repository iain bengkulu*, 2019, 1–23
- [2]. Dandung, maria euphrasia, paulina y amtiran, dan marselina ratu, “analisis perbandingan kinerja keuangan perbankan konvensional dan perbankan syariah,” *journal of management*, 11.1 (2020)
- [3]. Dwi ceysa, salisa, junita demar putri, dinda aulia putri, dan farahdinny siswajanthi, “peranan perbankan dalam perekonomian indonesia,” *jurnal pendidikan tambusai*, 2024
- [4]. Indrawan, husni, dan asti marlina, “pengaruh pelayanan nasabah terhadap realisasi pencapaian target funding officer pada pt. Bpr syariah amanah ummah leuwiliang bogor,” *journal of chemical information and modeling*, 4.2 (2016), 102–16
- [5]. Ismail, *manajemen perbankan*, 2017 Khaerudin, hafizh, hadirman waruwu, dan muhammad hanif ibrahim, “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada apotek k24 bintang,” *jurnal manajemen & pendidikan [jumandik]*, 1.2 (2023), 142–52
- [6]. Maulana syarif afwa, dan sulistyowati, “perkembangan lembaga keuangan mikro syariah di tengah persaingan lembaga keuangan syariah bank dan non bank (studi kasus (kspps) bmt assyafi’iyah berkah nasional cabang kota metro),” *jurnal ekonomi bisnis dan akuntansi*, 3.2 (2023), 53–66
- [7]. Moh. Kasiram, *metodologi penelitian: refleksi pengembangan pemahaman dan penguasaan metode penelitian*, 2010

Peran *Funding Officer* - Sadhea

- [8]. Nurul ichsan hasan, ma, *pengantar perbankan*, 2014 Puspitasari, putri hesti, “peran funding officer dalam menarik minat syariah kantor kas metro,” *repository iain parepare*, 2023
- [9]. Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d* (cv alfabeta, 2019)
- [10]. Tahir, hardiyanti, zainal said, dan marhani, “strategi marketing funding dalam meningkatkan jumlah nasabah di bank bni syariah parepare,” *banco: jurnal manajemen dan perbankan syariah*, 3.2 (2022), 85–100