

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut UU No 21 tahun 2008, Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, tujuannya ialah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Menurut UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.

Menurut buku laporan keuangan Bank Muamalat (2013), Bank Muamalat adalah bank umum yang pertama kali berdiri di Indonesia dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya. Bank Muamlat didirikan pada tanggal 1 November 1991, yang di prakarsai oleh Majelis Ulama Islam (MUI) dan pemerintahan Indonesia. Bank Muamlat mulai beroperasi pada pada tahun 1992, yang di dukung oleh cendekiawan muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994 Bank Muamlat telah menjadi bank devisa. Produk pendanaannya menggunakan prinsip wadiah (titpan) dan Mudharabah (Bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa.

Pada saat ini, kecenderungan dunia bisnis termasuk dunia perbankan yang paling terkini yaitu menjadikan pelanggan bagian dari organisasi. Agar dapat bersaing dan terus berkembang serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, tentunya para pihak bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh pihak perbankan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Saat ini, perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin tinggi, kondisi ini membuat pihak perbankan dituntut untuk berfikir keras agar dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat ini dengan memberikan terobosan baru agar dapat bersaing tentunya dalam hal pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah maka bank Muamalat khususnya Bank Muamalat KCP Majalengka perlu menjaga citra positif di mata nasabahnya. Selain itu bank harus memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabahnya. Sebab jika kepuasan tidak tercapai maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian.

Bank Muamalat KCP Majalengka sudah menerapkan pelayanan yang baik dan berkualitas dalam melayani semua nasabahnya, namun kualitas pelayanan kepada nasabah harus tetap dijaga dan ditingkatkan agar nasabah merasakan kepuasan. Dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya Bank Muamalat KCP majalengka memiliki standar dalam mengukur pelayanan yang baik. Bank Muamalat KCP Majalengka menerapkan pelayanan yang sesuai dengan SOP Perbankan Syariah dan dengan menjunjung nilai-nilai syariah yang berlandaskan Al-Quran dan Hadits.

Upaya yang telah dilakukan bank Muamalat untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan mengadakan program pelatihan agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah-nasabahnya. Dalam rangka peningkatan dan pengembangan kualitas SDM bank, Unit Kerja Learning & Talent Management Bank Muamalat Indonesia telah menerapkan program *MK-One (Muamalat Knowledge One)*, yaitu program penyedia fasilitas pembelajaran untuk karyawan dalam bentuk media digital yang dapat diakses oleh karyawan melalui

Muamalat Human Power (MHP). Berikut adalah statistik hasil pengembangan dan pelatihan SDM:

Tabel 1.1
Statistik Pengembangan Dan Pelatihan SDM

| Deskripsi (Description) | Total Dec 2018 | Total Dec 2017 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| Jumlah Karyawan (Total Employee) | 4.426 | 4.672 |
| Yang Terlatih (of Trained) | 4.356 | 2.326 |
| Trained % | 98% | 50% |
| Jumlah Hari (Total Days) | 23.123 | 6.009 |
| Rata-rata Hari Kerja (Average Man Days) | 5.22 | 1.29 |

Sumber: Laporan Tahunan 2018 *Annual Report*.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh data pelatihan menunjukkan hasil yang positif dan telah terjadi peningkatan baik dari segi presentase pelatihan maupun jumlah rata-rata kehadiran peserta dalam setahun. Ini artinya menunjukkan bahwa tingkat partisipasi pelatihan yang dilakukan oleh bank Muamalat meningkat setiap tahunnya. Dengan adanya pelatihan maka akan menjadikan SDM yang berkualitas sehingga akan memberikan pelayanan yang berkualitas pula untuk nasabah.

Ketika pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah berkualitas maka akan tercipta kepuasan nasabah. Karena membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana yang berkesinambungan. Jika sebuah bank menginginkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Tentunya nasabah

membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit, karena nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan atau menyimpan dana di bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang sangat besar dalam jangka waktu yang lama (Imelda, 2017).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiartha (2018), yaitu menunjukkan hasil secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun bank harus tetap meningkatkan kualitas tersebut. Sedangkan hasil penelitian dari Sri Imelda (2017) menyatakan bahwa presentase terbesar sebesar 18 % nasabah merasa tidak puas terhadap pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terperinci. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa pelayanan yang dilakukan masih menunjukkan hasil yang tidak memuaskan nasabah. Oleh karena itu kepuasan nasabah masih perlu untuk diteliti.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga nasabah agar tetap loyal dalam sebuah perbankan biasanya ada pemberian hadiah sebagai tanda terimakasih kepada nasabah karena telah menggunakan jasa perbankan. Menurut wawancara dengan Dery Imanudin (karyawan RM Dana Bank Muamlat, 2019) pemberian hadiah dilakukan agar nasabah tetap menggunakan jasa bank Muamalat KCP Majalengka dan tidak menggunakan atau menyimpan dananya di bank lain. Namun pemberian hadiah tidak diberikan kepada semua nasabahnya, hanya diberikan kepada nasabah-nasabah tertentu saja. Oleh karena itu bank Muamalat KCP Majalengka perlu meningkatkan program-program pemberian hadiah dan melakukan inovasi pada produk-produknya serta memberikan hadiah yang menarik agar nasabah mau menanamkan dananya dalam jumlah besar dan dalam jangka waktu yang lama agar bank Muamalat KCP Majalengka bisa mendapatkan profit yang lebih besar.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Majalengka dan penulis ingin mengkaji mengenai kualitas pelayanan dan sistem pemberian hadiah

terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Majalengka. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menarik sebuah judul penelitian “**KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA**”.



B. Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada bank Muamalat KCP Majalengka.
2. Sistem pemberian hadiah pada nasabah bank Muamalat KCP Majalengka.
3. Pengaruh pelayanan dan sistem pemberian hadiah terhadap kepuasan nasabah bank Muamalat KCP Majalengka.

2. Batasan Masalah

Pembahasan tentang kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah perusahaan perbankan dalam penelitian ini dibatasi hal-hal sebagai berikut :

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat KCP Majalengka.
- b. Penelitian ini hanya dilakukan di Bank Muamalat KCP Majalengka.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada masalah yang telah disebutkan pertanyaan penelitiannya sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan pada bank Muamalat KCP Majalengka?
- b. Bagaimana sistem pemberian hadiah pada Bank Muamalat KCP Majalengka?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pemberian hadiah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Majalengka ?

C. Tujuan Penelitian Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat KCP Majalengka.
- b. Untuk mengetahui bagaimana sistem pemberian hadiah yang dilakukan bank Muamalat KCP Majalengka.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pemberian hadiah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Majalengka

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan baru bagi penulis tentang informasi pelayanan yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Majalengka dan kualitas pelayanannya.
- b. Bagi Bank Muamalat KCP Majalengka
Penelitian ini diharapkan menjadi motivasi bank Muamalat KCP Majalengka untuk terus meningkatkan pelayan kepada nasabah dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.
- c. Bagi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah yang mencakup identifikasi masalah, batasan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini yaitu berisi penelitian terdahulu dan landasan teori.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini yaitu berisi objek penelitian, populasi dan sample, definisi operasional variabel, data penelitian yang meliputi jenis data, teknik pengumpulan data, uji instrumen dan asumsi-asumsi, kemudian etode/pendekatan penelitian, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi hasil analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pemebrian hadiah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Majalengka.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini yaitu bab terakhir yang memuat beberapa kesimpulan dari hasil penelitian.

