

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank syariah saat ini sedang mengalami pelambatan sejak 4 tahun lalu, terus bereskalasi tiap tahunnya yang diakibatkan oleh 2 hal yakni kualitas aset yang rendah dan keterbatasan permodalan PT Bank Muamalat Tbk mengalami penurunan laba bersih berdasarkan data terakhir per Oktober 2019. Dari laporan bulanan yang diterbitkan perseroan, laba bersih Bank Muamalat tercatat Rp 8,14 miliar, atau turun 92% dari periode yang sama tahun 2018 lalu yang masih mencapai Rp 111,9 miliar. Berdasarkan laporan bulanan perseroan yang dipublikasikan di situs resmi Bank Muamalat, yang dikutip Jumat (27/12/2019), total aset Muamalat per Oktober 2019 tercatat Rp 52,95 triliun yang juga mengalami penurunan dari Oktober 2018 yang mencapai Rp 54,82 triliun. (CNBC Indonesia, Jakarta, diakses pada tanggal 8 Maret 2020).

Dewasa ini, jumlah nasabah bank syariah di Indonesia masih tergolong sedikit kalau dibandingkan dengan jumlah nasabah bank konvensional. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan Indonesia, jumlah nasabah pembiayaan menembus 4,78 juta, yang merupakan rekor tertinggi selama industri perbankan syariah berdiri di Indonesia. Jumlah nasabah pembiayaan tumbuh 11,58% dari setahun sebelumnya. Adapun rekor tertinggi untuk nasabah simpanan perbankan syariah terjadi pada Juli 2018 yang mencapai 23,22 juta nasabah. . (CNBC Indonesia, Jakarta, diakses pada tanggal 10 Maret 2020).

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan lalu menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, dan memberikan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat untuk mempermudah dan sebagai pendukung kelancaran masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan ataupun kegiatan perbankan lainnya. Sebagai lembaga *intermediary*, bank menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana (Ismail, 2010:9). Masyarakat yang menempatkan dananya dalam bentuk tabungan atau simpanan, tujuannya ialah agar dana tersimpan dengan aman. Di samping rasa aman, masyarakat mengharapkan memperoleh imbalan berupa bagi hasil atas dana yang disimpan di bank.

Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan utama bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Biasanya nasabah diberikan balas jasa yang menarik seperti, bagi hasil dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat agar lebih senang menempatkan dananya di bank. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman atau pembiayaan kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kegiatan utama tersebut. Tujuan penting dari bank tersebut yaitu membuat lembaga keuangan ini harus menjalankan fungsinya dengan sangat baik. Jika yang berpikir bahwa hanyalah lembaga yang mencari keuntungan semata, maka anggapan tersebut salah.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah *“badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”*

Perbankan merupakan bisnis yang dasar dari kesuksesannya didapatkan dari sebuah kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah salah satunya didapatkan dari kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang telah diberikan pada saat melakukan transaksi, sehingga kualitas layanan adalah salah satu kunci utama untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, keberhasilan perbankan dipengaruhi oleh kepuasan nasabah yang dapat diperoleh dengan memberikan layanan secara prima dan pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

Dalam era globalisasi yang sekarang, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat dan persaingan ini menurut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Untuk memenangkan persaingan itu, perusahaan harus mampu memberikan layanan yang terbaik sehingga membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterima. Misalnya dengan memberikan produk mutunya lebih baik. Produk dengan mutu yang jelek, harga mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat nasabah merasa tidak puas, walaupun dengan tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Disisi lain, perusahaan juga harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan permintaan nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi

perusahaan untuk selalu merancang strategi pemasaran tersebut agar dapat menciptakan sebuah kepuasan bagi nasabahnya.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah adalah memiliki karyawan yang baik, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan oleh nasabah, bertanggung jawab kepada setiap nasabah mulai dari awal sampai selesai, memberikan jaminan kerahasiaan data nasabah, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan rasa sikap melayani, bersahabat, menolong dan *profesional* yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang untuk melakukan transaksi keuangan kembali dengan bank kita. Tujuan bank dalam memperluas pangsa pasar dilakukan dengan pelayanan prima *frontliner* semaksimal mungkin kepada nasabah dan calon nasabah. Sesuai dengan fungsinya, *frontliner* diharapkan memberikan pelayanan pelayanan yang baik, akurat dan cepat tanpa menghilangkan keramahannya. Petugas *frontliner* akan menjalankan kebutuhan nasabah tersebut dengan bagian terkait dengan demikian diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan calon nasabah merasa kepentingannya mendapat atensi dengan penuh tanggung jawab dan tidak perlu berurusan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Adapun dampak yang baik tersebut diharapkan, keberadaan frontliner ini tujuan bank untuk mendapatkan nasabah yang besar dapat terwujud, selain pembentukan rasa kepercayaan dari nasabah.

Tabungan *islamic banking* Hijrah merupakan salah satu produk unggulan milik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, yang menggunakan akad wadiah dan memberikan berbagai kemudahan dalam melaksanakan transaksi dan didukung dengan berbagai fasilitas yang diberikan. Produk tabungan *islamic banking* Hijrah telah terhubung ke dalam jaringan *e-banking* dan *m-banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Produk tabungan *islamic banking* Hijrah telah dipasarkan di Kantor Cabang Utama Bank Muamalat Indonesia, kantor cabang Bank Muamalat Indonesia, kantor cabang pembantu Bank Muamalat Indonesia dan kantor kas Bank Muamalat Indonesia, sehingga nasabah dapat membuka tabungan *islamic banking* Hijrah maupun melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia yang dekat dengan lokasi nasabah. Fasilitas yang diunggulkan dari tabungan *islamic banking* Hijrah ialah fasilitas realtime transfer, bebas biaya tarik tunai di jaringan Prima/Bersama, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan tabungan *islamic banking* Muamalat melalui *mobile banking* dan *internet banking*.

Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml “*Service quality is a measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivering quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis*”. Artinya kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Mendefinisikan kualitas layanan berarti memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yakni kehandalan (*reliability*), daya

tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Kualitas layanan yang baik dan prima serta fasilitas yang diberikan melalui tabungan *islamic banking* Hijrah inilah menjadi senjata utama PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, dalam menarik nasabah dan memberikan kepuasan terhadap nasabah demi menjaga loyalitas nasabah terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa terdapat rata-rata dua orang nasabah tabungan *islamic banking* Hijrah datang ke Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Darmo Surabaya untuk menyampaikan keluhan mereka. Hal inilah yang membuat peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan dan fasilitas Tabungan *Islamic Banking* Hijrah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Darmo Surabaya” yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah akan kualitas layanan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Darmo Surabaya serta fasilitas dan fitur yang dimiliki oleh tabungan *islamic banking* Hijrah milik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang ingin peneliti bahas dalam tugas akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan dan fasilitas tabungan *islamic banking* Hijrah yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, kantor cabang Darmo Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas layanan dan fasilitas tabungan islamic banking Hijrah yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, kantor cabang Darmo Surabaya