BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syariah di Indonesia, sejak dikeluarkannya UU Perbankan dan UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesiasebagaimana telah diubah dengan UU No. 3 tahun 2004 yang mengakomodasikan perbankan syariah, maka sejak tahun 1998 perbankan syariah nasional berkembang cukup pesat, baik asset maupun kegiatan usahanya. Perbankan syariah telah memberikan pengaruh yang signifikan pada praktik keuangan syariah lainnya, seperti asuransi syariah, obligasi dan reksadana syariah, perusaan pembiayaan dan pasar modal syariah. Dengan berkembangnya perbankan syariah dan sector keuangan syariah lainnya, berarti telah terbentuk *dual system* ekonomi

di Indonesia, yaitu ekonomi konvensional dan ekonomi syariah.[1]

Salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia adalah Bank BJB Syariah. Bank BJB Syariah termasuk pendatang baru dalam dunia perbankan, bank yang berkantor di jantung kota Bandung Jawa Barat tepatnya di Jl Braga 135. Dalam menjalankan usahanya, bank bjb syariah memiliki jaringan kantor yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten dan Jakarta, terdiri dari 8 kantor cabang, 55 Kantor Cabang Pembantu, 2 Gerai Syariah, 2 Payment Point dan 1 Kantor Kas.[2]

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau komunikasi dengan nasabah secara

---

[1] A. Wangsawidjaja Z, Pembiayaan Bank Syariah, (Jakarta, PT Gramedia, 2012), h. 10

[2] http://www.bjbsyariah.co.id/jaringan/jaringan-kantor/ (di akses pada tangal 12 November 2018 jam 09:00 WIB)

langung maupun tidak langsung.[3] Dalam rangka memenunhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, bank juga dapat memberikan beberapa pelayanan jasa[4].

Minat adalah sikap yang membuat orang senang terhadap obyek, situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu factor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya pun berbeda-beda. Tingkat prestasi seseorang ditentukan oleh perpaduan antara bakat dan minat.[5]

Nasabah merupakan salah satu unsur terpenting dalam kelangsungan dunia perbankan. Nasabah adalah orang yang sangat berhubungan dengan Bank yang berperan sebagai peminjam dan penabung dalam suatu Bank tersebut. Meningkatnya jumlah nasabah memberikan andil yang

---

[3] http://mymakalahseptian.blogspot.com/2018/02/standar-pelayanan-bank-syariah.html (di akses tanggal 13 November 2018 pada jam 09:44 WIB)

[4] Ismail, Manajemen Perbankan, (Jakarta, kencana prenada media group,2010), h. 6.

[5] As'ad Mochamad, *Prikologi Industry*, (Yogyakrta:Andi Ofset,1995), h. 7

cukup besar pada pertumbuhan laba bank. Semakin besar jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank, maka semakin besar pula kesempatan untuk memperbesar laba bank. Hal itu dikarenakan nasabah merupakan aktor penting dalam menjaga kelangsungan usaha perbankan dalam mencari keuntungan. Sehingga tanpa adanya nasabah usaha bank dalam melayani dan mencari keuntungan, tidak akan bisa terlaksana sesuai dengan yang harapkan.[6]

Menababung adalah menyisihkan sebagian uang yang dimiliki untuk disimpan. Menabung ialah satu cara dalam mengelola keuangan untuk mencapai suatu keinginan.[7]

Kehadiran bank bjb syariah di kota serang selain untuk membantu kegiatan nasabah di kota serang juga sebagai bentuk mempromosikan produk-produk BJB syariah itu sendiri dan untuk mendapatkan nasabah-nasabah baru. Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih lanjut tenatng pengaruh prosedur pelayanan kegiatan bank (PPOB)

---

[6] http://igedearisuciptayasa.blogspot.com/2013/11/pengaruh-jumlah-kredit-dan-jumlah.html (di akses pada tanggal 13 November 2018 pada jam 11:00 WIB)

[7] Https://Pendidikan.Co.Id/Pengertian-Menabung-Macam-Tujuan-Dan-Manfaat/ (Diakses Pada Tgl 8 Februari 2019 Jam 17:39 WIB)

terhadap minat menabung nasabah, khusus nya pada PPOB di bank bjb syariah KC Serang, maka penulis tertarik unutk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang”.**

B. Batasan Masalah

Dalam penelitia ini peneliti perlu membatasi variable-variabel yang menjadi objek penelitian agar terhindar dari pembahasan yang keluar dari pokok pembahasan. Untuk variabel bebas yaitu kualitas pelayanan di bank BJB syariah KC Serang. Sedangkan Variabel terikat yaitu minat nasabah menabung.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabun

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung?
2. Untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung?

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, menambah wawasan dan mengetahui mengenai prosedur pelayanan kegiatan bank

2. Bagi akademisi

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan berupa pengembangan ilmu yang berkaitan dengan prosedur pelayanan kegiatan bank terhadap peningkatan jumlah nasabah, dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

3. Bagi lembaga keuangan Bank Jabar Banten Syariah

   Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dalam hal ketentuan, kebijakan-kebijakan dan lain sebagainya mengenai peningktan jumlah nasabah dilihat dari prosedur pelayan kegiatan bank

4. Manfaat Bagi Masyarakat Luas

   Penelitian ini berfungsi sebagai bahan informasi bagi masyarakat luas, khususnya bagi para nasabah Bank Jabar Banten Syariah yang terliat langsung dalam operasional kegiatan perbankan syariah.

F. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah cara kinerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Adapun metode yang penyusun gunakan sebagai acuan untuk menentukan tahapan-tahapan dalam penyusunan penelitian ini sebagai berikut:[8]

Roidatuddiana, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah*, Skripsi (Serang, UIN SMH Banten,2018), hlm 10

1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Jenis metode penelitian yang di pilih adalah:

a. Deskriptif

Deskriptif adalah salah satu jenis penelitia yang tujuannya untuk mengkaji gambaran lengkap mengenai setting social atau yang dimaksud untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan social, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara venomena yang diuji.

b. Kuantitatif

Kuantitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan berdasarkan jumlah sesuatu, yang mana dalam hal ini kualitas bukanlah factor utama yang menjadi dasar penilaian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sedangkan sumber data internal di dapat dari manajer Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang dan data ekternal di dapat dari nasabah Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang dengan menggunakan kuesioner.

a. Data Pimer

Adapaun cara mendapatkan data primer, yaitu dengan cara wawancara dan kuesioner yang di sebarkan kepada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yangdi peroleh dengan mengumpulkan dokumen atau laporan yang bersumber dari Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang yang berkaitan.

a) Studi kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan mempelajari buku panduan, buku pedoman,

dan literature yang relevan dengan menyusun skripsi ini.

b) Teknik dokumentasi pengumpulan data degan mengutip langsung data yang diperoleh dari BJB Syariah Kantor Cabang Serang yang terdiri dari sejarah perusahaan, struktur organisasi dan lain-lain.

G. Kerangka Pemikiran

Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang bekualitas. Jadi, dapat dikatakan sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima,

dimana pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha lainnya, sehingga mampu bertahan dalam ikllim bersingan yang ketat, sebuah bank yang mempunyai keunggulan bersaing dapat terlihat dari kondisi banyaknya nasabah yang berminat untuk menabung disuatu bank . Pada industri perbankan, kesetiaan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut memilii pelayanan prima pada setiap nasabah.[9]

Kegiatan usaha bank syariah pada dasarnya sama dengan bank konvensional, yaitu meliputi bidang pengumpulan dana (*liabilities*), penyaluran dana (*asset*), berupa pembiayaan, dan jasa-jasa perbankan lainnya (*service*). Namun, jasa yang pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah lebih beragam dari pada jasa-jasa kredit yang dapat diberikan oleh bank konvensional.[10]

Sebagai lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian negara maka bank harus banyak

---

[9] Fika Aulia Rahmatika, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS Karawaci*, Skripsi (serang: UIN SMH Banten,2018)

[10] A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta, PT Gramedia, 2012), h. 34.

menghimpun sumber dana terutama dari masyarakat. Untuk dapat memperoleh dana yang banyak, bank ditunutut untuk dapat menarik dan meningkatkan minat menabung nasabah. Minat merupakan suatu keinginan yang timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut pandji, minat adalah rasa suka (senang) dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh dan biasanya ada kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi tersebut. Minat lebih dikenal sebagai keputusan pemakaian atau pembelian jasa/produk tertentu.keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusn atas pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan tersebut diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya yaitu kebutuhan dan dana yang dimiliki.[11]

Banyak manajer yang meyakini bahwa nasabah adalah kunci untuk meraih laba, menganggap bahwa dengan

---

[11] Ari Cahyadi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabag*, Jurnal

organisasi tradisional sebuah piramida dengan presiden direktur dipuncak, manajemen ditengah dan karyawan digaris depan (bagian penjualan dan pelayanan penerima telepon, resepsionis), serta nasabah dibawah sudah using[12]. Saat nasabah menilai kepuasan mereka berdasarkan salah satu unsure kinerja bank, misalnya penyerahan barang, bank harus menyadari tentang beragamnya cara nasabah mendefinisikan penyerahan barang yang baik. Bank juga harus menyadari bahwa dua orang nasabah dapat melaporkan kepuasan tinggi, tetapi dengan sebab yang berbeda. Seorang nasabah mungkin selalu mudah dipuaskan sepanjang waktu sementara yang lainnya mungkin sukar untuk disenangkan, tetapi hanya merasa senang pada saat tertentu.

Bank-bank juga harus memperhatikan bahwa para manajer dan staf penjulanan dapat memanipulasi tingkat kepuasan nasabah mereka. Mereka dapat menjadi sangat ramah kepada beberapa nasabah saat sebelum diadakan survey. Bahaya lainnya adalah bahwa “jika nasabah

---

[12] Mia Lami Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan*,(Bandung, CV PUSTAKA SETIA,2013),h. 308

mengetahui bank akan berusaha keras untuk menyenangkan nasabah, beberapa nasabah mungkin menunjukan ketidakpuasan yang tinggi agar memperoleh lebih banyak kemudahan dari bank tersebut". Beberapa bank yang mampu melewati hambatan-hambatan tersembunyi untuk mencapai sasaran nilai dan kepuasan nasabah. Kita dapat ,menyebut bank tersebut sebagai "bank yang berkinerja tinggi".[13]

Untuk menarik minat menabung nasabah, para pegawai harus memiliki etika yang baik terhadap semua nasabah nya. Adapaun arti dari etika itu sendiri adalah tindakan mengatur tindkan dan prilaku manusia dengan masyarakat. Khusus untuk didunia perbankan etika ini sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa di hargai, dihormati dan di selesaikan masalahnya, setiap pegawai bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar, maka

[13] Mia Lami Wardiah, *Dasar-Dasar…,* h. 310

jangan diharpkan akan mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin akan kehilangan nasabah. [14]

Etika yang diberlakukan oleh bank terhadap seluruh karyawanya tentu memiliki tujuan-tujuan tertentu. Yang jelas tujuan ini sejalan dengan tujuan perbankan dan justru sangat mengungkan bank sebagai lembaga kepercayaan. Di samping memiliki tujuan eika juga memberikan manaat yang cukup banyak bagi bank apabila dilakukan secara sungguh-sungguh. Berikut ini beberapa tujuan etika yang selalu ingin dicapai oleh perbankan khusus nya, yaitu untuk persahabatan dan pergauslan, menyenangkan orang lain, membujuk nasabah, mempertahankan nasabah, membina dan menjaga hubungan, berusaha menarik nasabah.[15]

Jadi etika dalam standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi prosedur-prosedur kerja yang harus dilakukan secara kronologis untuk membedakan antara yang

---

[14] Kasmir, *Pemasaran Bank,* (Jakarta Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 168

[15] Kasmir, *Pemasaran Bank…,* h. 169

benar dan yang salah serta melakukan pelayanan dengan baik untuk menjaga kualitas moralitas dan tetap berada pada kode etik perusahaan agar memperoleh hasil kerja yang paing efektif.[16]

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga di perlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.[17]

Dari uraian diatas telah kita bahas mengenai bagaimana etika tersebut harus dilakukan. Tujuannya tak lain adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu atau calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan keseluhan bank dapat tercapai.[18]

---

[16] Badruzzaman Matondang, Supervisor Operasional Bank BJB Syariah Kantor Cabang Serang, Wawancara Pribadi Pada Tanggal 21 Februari 2019, Pukul 13:15

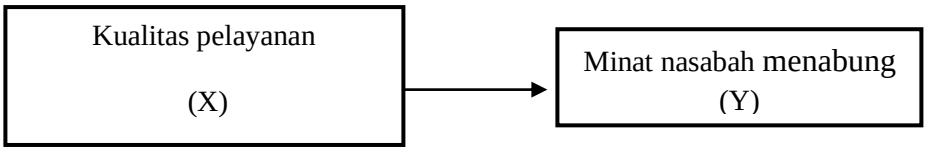
[17] Kasmir, *Pemasaran Bank*…,h. 176

[18] Kasmir, *Pemasaran Bank*…, h. 177

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan makan akan semakin meningkat pula jumlah nasabah pada suatu bank.

Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



H. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

Bab 1. Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah , batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfat penelitian serta kerangka pemikiran, sistematika pembahasan.

Bab II. Kajian Teoritis

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang di gunakan dalam penelitian, hasil-hasil penelitian yang relevan dan hipotesis peneltian

Bab III. Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian dan sumber data, pengumpulan dan pengolahan data

Bab IV. Deskripsi hasil penelitian

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, uji hipotesis, serta beberapa uji statistika yang digunakan untuk menguji variabel penelitian dan pembahasan hasil penelitian

Bab V. Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya.