

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT.BPRS Muamalah Cilegon hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. Berkomitmen melayani dan mendampingi nasabah dalam menabung, perencanaan investasi serta penyediaan pembiayaan bagi kebutuhan usaha, konsumsi ataupun kebutuhan lainnya berdasarkan prinsip syariah.¹

Seiring perkembangan perbankan pada saat ini mengalami persaingan antar bank dalam mendapatkan nasabah yang sebanyak-banyaknya. Dengan maraknya persaingan tersebut masing-masing bank memerlukan keahlian tersendiri dari segala upaya yaitu seperti memberikan pelayanan yang terbaik, promosi maupun dalam bentuk lainnya.²

¹ www.bankmuamalahcilegon.com

² Fika Aulia Rahmatia, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS Karawaci*, Skripsi, (Serang: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2018).

PT.BPRS Muamalah Cilegon tidak hanya meningkatkan teknologi dan sistem informasi namun juga lebih meningkatkan pendekatan emosional terhadap calon nasabah ataupun yang sudah menjadi nasabah, guna meningkatkan nasabah serta rasa kekeluargaan dan kedekatan kepada nasabah.

PT. BPRS Muamalah melakukan berbagai macam upaya untuk menarik nasabah dalam meningkatkan penghimpunan dana dari nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada nasabah diantaranya:

1. Melakukan antar jemput tabungan, dengan adanya layanan antar jemput tabungan, nasabah tidak pergi ke bank untuk menabung ataupun menarik uang tunai.
2. Pelayanan yang baik serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi.
3. Keterbukaan informasi, penyebaran informasi dalam bentuk media informasi.
4. Ekonomis, pola tarif atau biaya sesuai kemampuan masyarakat

5. Pemberian pelayanan secara tertib, teratur, adil serta tidak ada perbedaan.
6. Karyawan bank bersikap sopan santun kepada nasabah
7. Karyawan bank mengucapkan salam dan menyapa ketika bertemu nasabah.³

Dengan adanya pelayanan prima tersebut maka masyarakat tertarik untuk menabung di PT. BPRS Muamalah Cilegon karena mayoritas masyarakat di sekitar wilayah kantor bank adalah pegawai wiraswasta (pedagang) yang kesibukannya ialah berjualan sehingga hanya memiliki sedikit waktu untuk pergi ke bank. Oleh karena itu PT.BPRS Muamalah melakukan layanan antar jemput tabungan demi menghimpun dana dari masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH LAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN MENABUNG NASABAH PADA PT.BPRS MUAMALAH CILEGON** “

³ www.bankmuamalahcilegon.com

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat beberapa identifikasi masalah yaitu :

1. Maraknya persaingan antar bank sehingga Bank Syariah Muamalah harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
2. Lokasi bank yang kurang strategis sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui lokasi Bank Syariah Muamalah.

C. Batasan Masalah

Dalam suatu penelitian, batas ruang lingkup penelitian penting diterapkan. Hal ini agar tujuan penelitian tidak menyimpang dan keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, biaya dan sebagainya. Pembatasan masalah dan pembahasan ini tentang 1) pengaruh layanan prima fokus pada layanan antar jemput tabungan. 2) dekatnya lokasi penelitian dengan peneliti 3) masalah difokuskan pada nasabah tabungan di PT BPRS

Muamalah Cilegon yang berlokasi di Jalan Cinanggung No. 106, Cimuncang, Kecamatan Serang, Kota Serang, Banten.

D. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah.
2. Untuk menambah wawasan pengetahuan tentang pengaruh layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai media pengembangan dan aplikasi ilmu pengetahuan yang telah didapat tentang pengaruhnya layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah

sekaligus memberi tambahan pengetahuan dan pengalaman dalam bidang tersebut.

2. Bagi Akademik

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan tambahan kepustakaan di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

3. Bagi Bank

Hasil penelitian ini akan memberikan informasi, bahan pertimbangan dan evaluasi kepada pihak bank untuk mengembangkan sistem perbankan syariah khususnya mengenai pengaruhnya layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah.

4. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan yang bermanfaat untuk menambah pengetahuan tentang pengaruhnya layanan prima terhadap kepuasan menabung nasabah pada PT. BPRS Muamalah

dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi yang tertarik sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut.

G. Kerangka Pemikiran

Menurut Endar Sugiarto pada hakekatnya pelanggan itu tidak membeli produk, tetapi mereka membeli pelayanan. Ini merupakan falsafah bisnis dalam upaya memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan disini adalah pelayanan dalam segala bentuk kreasi dan manifestasinya. Untuk itu, kita lebih banyak belajar tentang para pelanggan kita, agar kita dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan dengan cara yang lebih baik di masa yang akan datang.⁴

Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumen pun mulai mendapatkan perhatian besar, terutama aspek keamanan dalam pemakaian produk atau jasa tertentu. Kini mulai banyak muncul aktivitas-aktivitas kaum konsumeris yang memperjuangkan hak konsumen,

⁴Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 131-132.

etika bisnis, serta kesadaran dan kecintaan akan lingkungan. Para peneliti konsumen juga semakin banyak yang tertarik dan menekuni topik kepuasan pelanggan dalam rangka mengupayakan pemecahan yang maksimum dari pemenuhan kepuasan para konsumen.

Menurut Schanars, pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.⁵

Oleh karena itu faktor-faktor pelayanan merupakan salah satu hal yang mempengaruhi konsumen dalam menetapkan keputusannya. Dalam hal ini, pelayanan prima yang diterima oleh nasabah akan dijadikan evaluasi bagi nasabah untuk

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*(Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), h.. 24-25

menggunakan kembali atau tidak jasa di PT. BPRS Muamalah tersebut.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan ini disusun dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, kerangka pemikiran serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang diambil dari kutipan beberapa kutipan buku yang berupa pengertian, definisi, penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai ruang lingkup penelitian, jenis penelitian dan sumber data, teknik pengumpulan

data dan perolehan data, metode penelitian, hipotesis penelitian, teknis analisis data dan hipotesis statistik.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas uraian hasil penulisan berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan disertai analisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi beberapa kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran.