

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah.¹

Perkembangan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas perbankan terutama dalam segi pemrosesan data elektronik dan telekomunikasi. Bank harus dapat memilih mana yang bentuk dan jenis teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena hal itu berpengaruh pula pada proses keputusan baik dari segi ketepatan dan keakuratannya dan yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh nasabah.

Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank, khususnya bank syari'ah. Dengan pelayanan yang baik serta

¹<http://endyf.blogspot.com/2009/02/analisis-kepuasan-nasabah-pada.html>. (online tanggal 29-10-2011).

kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.

Di dunia perbankan 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 kesinambungan.

Jika sebuah bank menginginkan *profit* yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit daripada nasabah biasa. Nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan /menyimpan dananya di bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu yang lama. Sebuah bank dapat memasarkan produknya dengan memberikan pelayanan yang baik. Nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank kepada nasabah terlebih lagi bank syari'ah.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan, sesuai dengan slogan *Pertama Murni Syari'ah* tentunya segala pelayanan bank harus selalu disesuaikan dengan syari'at islam, apalagi di tengah-tengah persaingan bank syari'ah yang semakin pesat, bank harus dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syari'ah dalam setiap produk dan proses pelayanannya. Hal Ini dikarenakan masyarakat Islam saat ini sangat kritis, ini disebabkan kerinduan akan kehadiran bank syari'ah selama ini akan tetapi ternyata pelayanannya tidak sesuai dengan syari'at Islam maka akan berakibat

merugikan bagi bank itu sendiri juga akan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syari'ah.

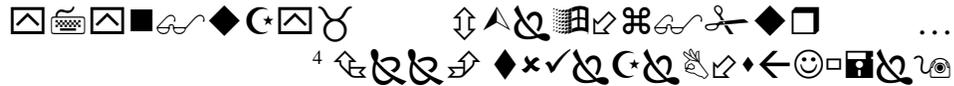
Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini.²

Prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam atau bisnis secara islam bahwa pelayanan merupakan hal yang sangat penting seperti bermuka manis, bertutur kata yang santun, melayani orang yang membutuhkan adalah perintah Allah. Sebagaimana firman Allah berikut ini.³

²[Http://ilmiahmanajemen.blogspot.com/2009/03/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan.html](http://ilmiahmanajemen.blogspot.com/2009/03/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan.html) (Online tgl 24-06-2011)

³M. Syakir Sula, *Asuransi Syari'ah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2004, h. 746.



Artinya: "... Dan berendah dirilah kamu terhadap orang-orang yang beriman".⁵

Dan juga dalam hadits sebagai berikut.

نَبِيٌّ عَبْدُ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ - اللَّهُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ مَا أَنْ رَسُوْلَ
 اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تَجَالًا: سَمَّ حَا ذَا بَاعَ وَ إِذَا
 اشْتَرَى حَا ذَا قَتَضَى.

Artinya: "Dari Jabir bin Abdullah r.a. bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: Allah menyayangi seseorang yang bermurah (hati) ketika menjual, ketika membeli dan ketika memutuskan".⁶

Ayat ini menjelaskan bahwa seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku dalam bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan santun adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan ia juga merupakan *basic* dari jiwa melayani (*service*) dalam bisnis.

Berdasarkan penelitian awal penulis saat melakukan observasi di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dari pernyataan salah satu nasabah berinisial HMH yang penulis wawancarai bahwa pelayanan yang diberikan Bank Muamalat ini termasuk lambat pada saat proses transaksi transfer rekening yang dilakukan yang mana hal ini dapat membuat enggannya nasabah untuk datang atau kembali bertransaksi di bank tersebut. Tetapi walaupun begitu masih banyak nasabah yang masih berada di Bank Muamalat

⁴Al-Hijr[15]: 88

⁵Departemen Agama, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, CV. Jaya Sakti, Surabaya: 1997, h. 398-399.

⁶Achmad Sunarto, *Terjemah Shahih Bukhari Jilid III*, Semarang: CV. Asy Syifa, 1992, h. 211.

Pembantu Sampit ini untuk melakukan transaksi. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul. “PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU SAMPIT”.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana cara Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi nasabah ?
2. Apa saja kendala Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?
3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui apakah Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit benar-benar memberikan kepuasan bagi nasabah.
 - b. Untuk mengetahui cara Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi nasabah.
 - c. Untuk mengetahui pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah.
2. Kegunaan penelitian
 - a. Sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan bagi Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

- b. Penelitian ini diharapkan mampu untuk membuka atau menambah wawasan bank syari'ah dalam menghadapi masalah atau kendala untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
- c. Sebagai bahan bacaan dan juga sumbangan dalam khazanah literatur bagi kepastakaan bagi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya.

D. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan proposal ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I, Penulis memaparkan pendahuluan yang memuat Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian, Sistematika Penulisan.

Bab II, Penulis memaparkan hal yang mendasar dan mengarah ke jalan pikiran untuk menelusuri uraian dari pokok-pokok permasalahan. Maka dari itu dalam bab ini membahas tentang: Tinjauan Pustaka, Penelitian Sebelumnya, Landasan Teori, Kerangka Pikir.

Bab III, Dalam bab ini penulis memaparkan hal-hal yang berkaitan dengan Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian, Pendekatan Penelitian, Penentuan Subjek dan Objek penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data dan Pengabsahan Data.

BAB IV, hasil penelitian pada bab ini penulis menggali tentang persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sampit, cara peningkatan kualitas pelayanan Bank Muamalat

Cabang Pembantu Sampit dan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.

Bab V , Penulis menyimpulkan dari isi ke dalam beberapa kesimpulan menyeluruh, serta penulis melengkapi dengan berbagai saran yang dianggap perlu untuk diperhatikan.