

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam mengajarkan pada pemeluknya untuk berperan aktif dalam mengembangkan ekonomi umat. Salah satu upaya untuk mengembangkan ekonomi umat di Indonesia adalah dengan pendirian bank syariah oleh pemerintah pada saat mengeluarkan paket kebijakan moneter yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia. Bank syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan peranan prinsip-prinsip Islam dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lainnya.

Bank sebagai lembaga *intermediasi*, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana, dari simpanan para nasabah itu, bank memberi imbalan berupa bunga.¹ Dalam perbankan syariah, tidak terdapat sistem bunga kerana prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil.

Keberadaan bank syariah dalam sistem perbankan di Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1992 sejalan dengan UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan. Namun demikian UU tersebut belum mampu memberikan landasan yang kuat terhadap perkembangan perbankan, karena belum secara tegas mengatur mengenai pengembangan lembaga keuangan tersebut, melainkan hanya mengenai sistem bagi hasil.

¹ Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta:Alvabet,2002),hlm.2.

Pada masa sekarang ini, bank telah mampu memberikan bantuan kepada pemerintah terutama sektor permodalan yang sangat mudah untuk didapatkan oleh seorang pengusaha dalam menghidupkan kembali sendi-sendi investasi di Indonesia. Dengan keberadaan bank syariah yang semakin memberikan prospek yang cerah terhadap iklim investasi didalam negeri, mendorong munculnya lembaga-lembaga keuangan syariah yang diantaranya adalah Bank Mega Syariah Cabang Semarang yang selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik seperti yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para nasabah.

Sektor perbankan Indonesia juga memiliki prospek pertumbuhan yang menjanjikan mengingat pertumbuhan PDB dan rendahnya tingkat penetrasi perbankan di Negara ini. Didukung oleh konsumsi domestik yang kuat dan investasi asing langsung, Indonesia mencatat pertumbuhan PDB sebesar 6,2% pada tahun 2012, meskipun ekonomi global tengah lemah.² Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa (perbankan atau lembaga keuangan lainnya) harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka.

Adapun manfaat dari jasa-jasa perbankan antara lain sebagai tempat investasi dengan harapan investasi tersebut diperoleh hasil bunganya dan tujuan menjamin keamanan penyimpanan uang masyarakat yang sementara belum di gunakan, misalnya menghindari pencurian kebakaran dan lain-lain,

²“RAM Ratings MelihatProspekPertumbuhan Menjanjikanpada Bank-bank Indonesia”
<http://www.antaraneews.com/berita/367967/ram-ratings-melihat-prospek-pertumbuhan-menjanjikan-pada-bank-bank-indonesia>, diakses 10 Mei 2013.

mempermudah lalu lintas pembayaran uang. Selain itu fungsi bank sebagai penyalur/pemberi kredit kepada masyarakat. Hal inilah yang dapat mendukung minat masyarakat untuk menabung.

Seiring dengan perkembangan Bank Mega Syariah dan keinginan untuk memenuhi jasa pelayanan kepada masyarakat. Bank Mega Syariah selalu berpegang pada azas keterbukaan dan kehati-hatian. Didukung oleh beragam produk dan fasilitas perbankan terkini, Bank Mega Syariah terus tumbuh dan berkembang hingga saat ini memiliki 394 jaringan kerja dengan komposisi: 8 kantor cabang, 13 kantor cabang pembantu, 49 Gallery Mega Syariah, dan 324 kantor Mega Mitra Syariah (M2S) yang tersebar di Jabotabek, Pulau Jawa, Bali, Sumatera Kalimantan, dan Sulawesi. Dengan menggabungkan profesionalisme dan nilai-nilai rohani yang melandasi kegiatan operasionalnya, PT Bank Mega Syariah hadir untuk mencapai visi menjadi “Bank Syariah Kebanggaan Bangsa”.

Kinerja Bank Mega Syariah diklaim mengalami peningkatan yang signifikan sepanjang tahun 2012. Aset tumbuh 46,71 persen dari Rp 5,5 triliun pada 2011 menjadi Rp 8,1 triliun pada akhir 2012. "Termasuk peningkatan laba *after tax* sebesar 243 persen menjadi Rp 184,8 miliar dari Rp 53 miliar tahun sebelumnya," kata Direktur Utama Bank Mega Syariah, Beny Widjacksono dalam media gathering di Menara Bank Mega, Jumat, 12 April 2013.³

³ News “Laba Bank Mega Syariah Melonjak 243 Persen” dalam <http://www.tempo.co/read/news/2013/04/12/087473024/Laba-Bank-Mega-Syariah-Melonjak-243-Persen>. diakses 10 Mei 2013.

Bank Mega Syariah merupakan salah satu lembaga yang mempunyai fungsi untuk melayani pembiayaan dan tabungan masyarakat. Dengan berkembangnya yang semakin pesat, maka permasalahan-permasalahan yang dihadapi selalu timbul. Permasalahan yang terjadi adalah guna menghadapi persaingan di dunia perbankan yang semakin kompetitif, maka perusahaan giat mempromosikan produk dan jasa yang tersedia, selain itu hal yang tidak kalah pentingnya adalah selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan demi menarik minat nasabah untuk menabung.

Berdasarkan latar belakang tersebut mendorong penulis untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH UNTUK MENABUNG (Study kasus pada PT. BANK MEGA SYARI’AH CABANG SEMARANG)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Bank Mega Syari’ah Cabang Semarang kepada nasabah untuk menarik minat nasabah menabung ?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung pada Bank Mega Syari’ah ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian .

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang kepada nasabah untuk menarik minat nasabah menabung.
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menabung pada Bank Mega Syari'ah.

2. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi referensi yang telah ada, sehingga dapat memberikan wacana bagi semua pihak. Di samping itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga Perbankan terutama faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah menabung di Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang.

D. Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dalam penulisan ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan serta sistematika penulisannya.

Bab II Kajian Pustaka

Dalam bab ini menguraikan tentang pengertian pelayanan, pelayanan dalam pandangan islam, pengertian minat, kualitas pelayanan, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini, yang meliputi: jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variable dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data serta analisis data penelitian.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang profil obyek penelitian, pengujian dan hasil analisa data serta pembahasan hasil analisa data.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.