

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Makin kompleksnya dan intensifnya persaingan yang di hadapi, menyebabkan banyak bisnis jasa dan ritel mencari cara yang menguntungkan guna membedakan dengan yang lain oleh Rudie dan Wansley (1985); Thompson, De Souza, Dan Gale (1985) menyatakan bahwa salah satu strategi sehubungan dengan sukses dalam bisnis jasa adalah *delivery of high service quality* ( pemberian kualitas layanan yang baik ). Sedangkan Stoner et al ( 1995 ) menyebutkan bahwa salah satu dari enam isu konsep manajemen abad 21 yang perlu mendapat perhatian khusus para manajer adalah kualitas layanan, dimana kualitas layanan yang baik menjadi syarat sukses untuk keberhasilan bisnis di masa depan. Bisnis perbankan adalah salah satu jenis usaha jasa yang saat ini berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Perjuangan untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan nasabah menempati titik sentral dalam upaya perusahaan untuk tetap dapat unggul pada persaingan jangka panjang. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Hubungan yang baik dengan nasabah merupakan nilai tambah yang positif bagi bank. Dalam jangka panjang mengharuskan bank untuk mengetahui harapan serta kebutuhan para nasabahnya serta selanjutnya dapat meningkatkan kualitas

pelayanannya. Pengalaman menyenangkan dari layanan jasa yang diberikan perusahaan akan diingat oleh pelanggan ( Endar Sugiarto, 1999 ). Jadi, layanan-layanan yang menyenangkan dan memuaskan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah akan terus diingat dan akan membuat para nasabah tersebut loyal. Bisnis perbankan sangat bertumpu pada pelayanan, rendahnya kualitas pelayanan akan merusak bisnis ini. Kondisi ini dapat menyebabkan para nasabah enggan berhubungan lebih lanjut dengan perusahaan, bahkan tidak menutup kemungkinan para nasabah akan pindah ke bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karenanya tidaklah mengherankan pada saat ini banyak bank-bank yang berorientasi kepada kepuasan konsumen atau nasabah berusaha memperbaiki mutu pelayanannya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Pesatnya pertumbuhan bank-bank Islam telah mengilhami bank-bank konvensional untuk meniru dan menawarkan produk-produk bank Islam tak terkecuali di Indonesia. Hal ini dengan alasan melihat betapa besarnya umat Islam di Indonesia bahwa lebih dari 80% penduduk Indonesia beragama Islam dengan pertumbuhan rata-rata diperkirakan 15% pertahun. Sehingga upaya intensif pendirian bank syariah dapat ditelusuri sejak tahun 1988, yaitu pada saat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (PAKTO) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia. Dilanjutkan dengan adanya rekomendasi dari Lokakarya Ulama tentang bunga bank dalam perbankan di Cisarua pada tanggal 18-20 Agustus 1990 yang kemudian hasil lokakarya tersebut dibahas dalam Munas IV MUI tanggal 22-25 Agustus 1990 di Hotel Sahid Jaya- Jakarta. Dalam Munas tersebut

direkomendasikan berdirinya bank Islam di Indonesia yang pada akhirnya di beri nama “ Bank Muamalat Indonesia”. Bank ini telah memiliki akta pendirian tertanggal 1 November 1991. Akan tetapi secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 ( 27 Ramadhan 1412 H).

Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia berhasil melewati masa-masa krisis moneter (krisis ekonomi) sehingga menginspirasi berdirinya bank syariah lain. Misalkan Bank Syariah Mandiri yang tentunya di dukung oleh Bank Mandiri baik di sisi permodalan maupun di sisi aktiva tetap yang diperlukan untuk menjalankan usaha. Selain itu juga bermunculan bank-bank konvensional yang membuka layanan syariah (Syariah Window). Tahun 1999-2006 perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah tergolong sangat pesat. Kini para nasabah memiliki banyak pilihan lembaga keuangan syariah dengan berbagai tingkat mutu dan kualitas layanan. Hanya lembaga keuangan syariah yang dapat memberikan kualitas layanan yang baik yang dapat bertahan dalam persaingan dan juga akan tetap hidup karena dapat menciptakan nilai yang lebih unggul disbanding dengan pesaing-pesaingnya.

Dari uraian diatas, penulis mencoba menganalisis tentang kualitas layanan dari Bank Muamalat cabang jalan Pierre Tendean, Jogjakarta apakah sudah berkualitas dan sesuai dengan harapan nasabah dengan memberi judul skripsi ini “PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN CARTER STUDI KASUS PADA BANK MUAMALAT CABANG YOGYAKARTA “.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka permasalahan pokok yang akan dianalisis adalah :

1. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen terhadap layanan Bank Muamalat ?
2. Bagaimanakah tingkat kinerja layanan Bank Muamalat menurut konsumen ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen Bank Muamalat ?
4. Dimensi kualitas layanan apakah yang harus segera disempurnakan ?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Obyek penelitian pada faktor-faktor yang menyangkut kualitas pelayanan pada Bank Muamalat
2. Responden adalah para nasabah yang aktif menabung pada Bank Muamalat

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui tingkat kepentingan konsumen terhadap layanan Bank Muamalat
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja layanan Bank Muamalat menurut konsumen?
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Bank Muamalat ?
4. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan apakah yang harus disempurnakan ?

### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi penulis dapat memberikan pengetahuan praktis dan pengalaman langsung dengan mengujicobakan teori yang telah ada pada sebuah penelitian dan mengetahui lebih dalam lagi tentang topik yang diteliti sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan investasi dimasa yang akan datang.
2. Bagi bank Muammalat dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bank dalam membuat keputusan yang tepat dan bijaksana disamping sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar kepuasan nasabah benar-benar terpenuhi.
3. Bagi pihak lain dapat digunakan untuk menambah informasi sebagai bahan pertimbangan atau referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

