

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sejarah bank di Indonesia pada periode 1953-1959 telah masuk Bank Indonesia yang berbasis konvensional, bank Indonesia berhak melakukan tugas-tugas berdasarkan undang-undang bank sentral. Pada tahun selanjutnya terdapat bank yang berbasis syariah yang berdiri pada tahun 1992-1998 yaitu bank muamalat, pada tahun 1999 terdapat 3 unit bank syariah bermunculan contohnya seperti UUS (unit usaha syariah), BPRS (bank pengkreditan rakyat syariah), BUS (bank umum syariah). Dan di tahun-tahun yang akan datang pertumbuhan bank syariah akan semakin meningkat dengan adanya pemain pemain baru dengan adanya kantor cabang syariah yang sudah ada. Perkembangan perbankan syariah tentunya juga harus di dukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas dan kuantitasnya.

Pada era globalisasi ini industri perbankan merupakan industri yang mengalami perkembangan yang cukup pesat, baik dari sisi volume usaha, mobilisasi dana masyarakat maupun pemberian kredit. Dengan semakin meningkatnya jumlah bank dan lembaga keuangan bukan bank membuat persaingan dalam menarik minat masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank semakin ketat. Hal tersebut mempengaruhi pola dan strategi manajemen perusahaan perbankan untuk lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan dan memperoleh sumber dana baru.<sup>1</sup>

Kegiatan usaha berbisnis syariah di Indonesia semakin berkembang pesat mulai dari perbankan syariah, asuransi syariah pegadaian syariah hingga perbankan syariah langkah strategis pengembangan perbankan syariah langkah strategis ini merupakan respond dan

---

<sup>1</sup>Dwi Widi Nugroh, *Strategi Penghimpunan dan Pengelolaan Dana Pihak Ketiga di PT. BPR Nguter SURAKARTA*, Diploma II JOPTDU-OIG I Fakultas Ekonomi (Universitas Sebelas Maret Surakarta),<sup>1</sup>

inisatif dari peruibahan undang-undang perbankan no 10tahun 1998, pengganti undang-undang no.7 Tahun 1992 tentang perbankan yang menetapkan bahwa salah satu bentuk usaha bank adalah menyediakan pembiayaan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah,sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh bank Indonesia.

Salah satu syarat yang harus di penuhi oleh satu perusahaan agar tetap eksis dan sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan pelanggan, karena pelanggan merupakan satu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusaan. Tanpa nasabah suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memberikan perhatian yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah.Salah satu faktor berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.<sup>2</sup>

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering. Jadi dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang di lakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Sebagai perusahaan di bidang jasa, bank harus dapat memberikan kualitas yang baik bagi nasabahnya.Pelayanan tersebut dapat berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat karyawan dalam

---

<sup>2</sup>Ade Jarmawinsyah Zebua, Mulyadi Raf, dan Syahmardi Yacob, *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. BTPN Tbk Branch Jambi)*, Jurnal Ekonomi, Vol 2 No. 1 Januari-Juni 2010 ISSN: 2085-0972, 62

memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bagi industri perbankan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan bisnis perbankan itu sendiri.<sup>3</sup>

Tabungan merupakan sumber dana terpenting dalam kegiatan suatu operasi dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasional nya dari sumber dana ini. Untuk mendapatkan sumber dana dari masyarakat luas, bank dapat menawarkan berbagai jenis simpanan yakni berupa tabungan. Dalam hal ini, ada fasilitas lain yang ditawarkan oleh BPRS contohnya dalam BPRS SPM cabang Pamekasan yang saya amati disini. Dalam BPRS SPM ini mereka menawarkan fasilitas *cash pick up* atau dengan kata lain antar jemput uang.

*Cash Pick Up* merupakan layanan pengambilan atau pengantaran uang yang efektif sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke bank. Dengan adanya layanan ini memudahkan nasabah apabila mereka sedang berhalangan untuk dapat datang ke bank secara langsung.

Dewasa ini perbankan syariah semakin berkembang sehingga lembaga keuangan syariah berlomba-lomba untuk bersaing dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan sehingga dapat meningkatkan kelangsungan hidup perbankan. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan fasilitas *cash pick up* (jemput bola) yang mana dengan adanya fasilitas tersebut nasabah tidak perlu datang ke perbankan syariah.

Dalam kehidupan sehari-hari terutama masyarakat pedesaan tentunya ingin mendapatkan fasilitas atau pelayanan yang memudahkan bagi mereka dalam melakukan transaksi terutama dalam hal nabung menabung. *Cash pick up* ini sangat cocok bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang efektif dan mempermudah kan mereka. sehingga peneliti ingin meneliti tentang pengaruh fasilitas *cash pick up* terhadap

---

<sup>3</sup> Evi Oktaviani Satriyanti, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalah di Surabaya*, Journal Of Bussiness and Banking, Volume 2, No. 2, November 2012, 175

minat nasabah pada produk tabungan. Dengan permasalahan tersebut penulis ingin mengangkat judul **Pengaruh Fasilitas *Cash Pick Up* Terhadap minat nasabah pada produk tabungan (studi kasus BPRS SPM Pamekasan)**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka perumusan pokok masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh fasilitas *Cash Pick Up* terhadap minat nasabah pada produk tabungan di PT. BPRS SPM PAMEKASAN?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh *Cash PickUp* terhadap terhadap minat nasabah pada produk tabungan di PT. BPRS SPM Pamekasan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang *Cash PickUp* (antar jemput uang) dan peningkatan minat nasabah pada produk tabungan pada nasabah khususnya, terutama pada PT. BPRS SPM Pamekasan.

### **2. Bagi Universitas**

Sebagai tambahan referensi akademik dalam ruang lingkup hasil karya penulisan lapangan mengenai pengaruh fasilitas *Cash PickUp* terhadap jumlah peningkatan minat nasabah pada produk tabungan di PT. BPRS SPM Pamekasan.

### 3. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi dan pengetahuan mengenai pengaruh pasti fasilitas *Cash PickUp* terhadap jumlah peningkatan minat nasabah pada produk tabungan, terutama dalam hal ini di PT. BPRS SPM Pamekasan.

## **E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian skripsi ini terdiri atas 5 bab diantaranya adalah:

Bab 1: Pendahuluan Yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sebagainya dengan harapan pembaca lebih mudah memahami dasar masalah diadakannya penelitian ini.

Bab II: Landasan Teori Menjelaskan tentang fasilitas, jemput bola (*Cash Pick Up*), minat nasabah, tabungan, dengan harapan kajian dalam hal tersebut bisa menjadi pisau analisis dalam melakukan penelitian ini.

Bab III: Metode Penelitian Berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh peneliti.

Bab IV: Pembahasan Berisi tentang pembahasan yang menguraikan tentang deskripsi obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

Bab V: Penutup Berisi tentang saran dan kesimpulan.