

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan dalam dunia kerja saat ini sangatlah pesat. Oleh sebab itu, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki ketrampilan sesuai dengan kebutuhan pasar dan berkompeten. Dengan kualitas sumber daya manusia yang semakin berkembang maka akan terjadi persaingan yang ketat, yaitu kualitas yang baik memiliki ketrampilan khusus dan pengetahuan yang luas akan lebih unggul untuk menghadapi persaingan tersebut. Perkembangan perbankan menunjukkan dinamika dalam kehidupan ekonomi. Sebelum sampai pada praktik – praktik yang terjadi saat ini, ada banyak permasalahan yang terkait dengan masalah – masalah perbankan ini. Masalah utama yang muncul dalam praktik perbankan ini adalah pengaturan sistem keuangan yang berkaitan dengan mekanisme penentuan volume uang yang beredar dalam perekonomian. Sistem keuangan, yang terdiri dari otoritas keuangan, sistem perbankan dan sistem lembaga keuangan bukan bank, pada dasarnya merupakan tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran utama dalam menyediakan fasilitas jasa – jasa keuangan. Perbankan di Indonesia telah mengalami perkembangan mulai dari praderegulasi sampai pascaderegulasi. Pengklasifikasian perbankan

sesuai dengan jenis kepemilikan, kegiatan usaha, pembentukan uang giral serta sistem organisasinya.

Perjalanan perekonomian Indonesia di tahun 2008 penuh dengan tantangan dan kendala yang harus dihadapi, sehingga memaksa para pelaku usaha dan pengusaha dari berbagai sector merevisi target pendapatan, pertumbuhan dan rencana bisnis investasinya. Krisis ekonomi global mulai ditandai dengan runtuhnya lembaga keuangan terbesar di dunia asal Amerika Lehman Brother, kredit macet sector perumahan dan disusul kebangkrutan industri otomotifnya, beberapa kali pemerintah mencoba meyakinkan masyarakat, krisis yang terjadi tidak akan menjadikan perekonomian Indonesia terpuruk sebagaimana yang terjadi di tahun 1998. Padahal fundamental ekonomi di Indonesia masih kuat dan perbankan masih berjalan sehat. Tingginya intensitas rumor negative yang berada di masyarakat, akhirnya mempertegas kondisi perbankan Indonesia sedang mengalami ketatnya likuiditas antar bank. Gagal kliring akibat kesulitan likuiditas yang dialami bank Century menjadi bukti nyata dampak rumor telah meresahkan sektor perbankan. Maklum saja lembaga perbankan sangat sensitif dengan kabar dan rumor tersebut .

Di jaman yang modern ini kehadiran bank sudah tidak asing lagi di masyarakat Indonesia, namun tidak semua orang tahu pengertian dari bank itu sendiri serta perbedaan dasar yang mendasari perbedaan bank syariah dan konvensional. Semenjak kemunculannya dilihat dari sisi keagamaan dan manfaat bank ada banyak pihak yang menanyakan

mengenai keabsahan bank itu sendiri, namun seiring dengan perkembangan waktu dan zaman kehadiran bank mulai diterima di semua element masyarakat baik itu bank konvensional (umum) ataupun bank berbasis syariah. Pengertian dari bank konvensional sendiri adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran secara umum berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan, sedangkan bank syariah sendiri merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Di dalam bank syariah melakukan investasi – investasi yang halal saja berbeda dengan bank konvensional, berorientasi pada keuntungan dan kemakmuran dan berdasarkan prinsip bagi hasil yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, hubungan dengan nasabah adalah dalam bentuk hubungan kemitraan serta penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa dewan pengawas syariah salah satu bank syariah adalah Bank Muamalat.

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Dirikan pada tahun 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendekiawan Muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa.

Produk pendanaan yang ada menggunakan prinsip Wadiah (titipan) dan Mudharabah (bagi-hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa. Salah satu produk pendanaan bank muamalat adalah Tabungan IbMuamalat, tabungan ini bermata uang rupiah dan menggunakan akad mudharabah dengan bagi hasil bulanan, dilengkapi dengan fasilitas internet banking dan iphone banking 24 jam, serta dapat digunakan juga untuk pembayaran zakat, infaq, dan sedekah .

Sekarang ini banyak konsumen cenderung tidak mau repot. Oleh karena itu, banyak bank yang menawarkan kepada para masyarakat atau nasabah untuk memberikan saran atau alternative lainnya agar mempermudah transaksi mereka, misalnya dengan memberikan tingkat pelayanan yang baik kepada para nasabah. Peran yang dibutuhkan disebut *Customer Service*.

Customer Service merupakan salah satu bagian dari unit organisasi yang berada di garis depan (*Front Office*), sesuai dengan fungsinya *Customer Service* diharapkan juga dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik, dan ramah terhadap nasabah. Seorang *Customer Service* yang baik, tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanannya. Disamping itu juga *Customer Service* juga dituntut untuk bisa menarik nasabah baru agar mau menjadi nasabah Bank tersebut dan bisa mempertahankan nasabah lama untuk terus menggunakan produk dan jasa Bank itu sendiri.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata – nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya.

Melihat pentingnya tingkat mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat berkaitan dengan salah satu produk tabungan yang diterapkan oleh bank muamalat dan penulis merasa mempunyai wawasan mengenai mutu pelayanan yang baik maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “ Pelaksanaan Tabungan IB Pada PT Bank Muamalat Kantor Kas Manukan Surabaya “.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk lebih memperjelas tentang pemahaman judul dalam Tugas Akhir ini dan mempermudah pembaca dalam memahami maksudnya maka penulis akan menguraikan judul sebagai berikut :

Pelaksanaan

Merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan, pengertian implementasi atau pelaksanaan menurut Westa (1985 : 17) pelaksanaan adalah aktivitas atau usaha – usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang

telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat – alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, serta dimana tempat pelaksanaannya mulai bagaimana cara yang harus dilaksanakan .

Tabungan IB

Adalah tabungan yang bermata uang rupiah dan menggunakan akad mudharabah dengan bagi hasil bulanan. Dilengkapi dengan fasilitas internet banking dan iphone banking dua puluh empat jam, pembayaran zakat, infaq, sedekah secara otomatis, serta dapat digunakan untuk pembayaran tagihan dan pembelian pulsa elektronik. Rekening ini memberikan dua pilihan kartu ATM sekaligus debit yaitu Share – E Regular dan Share – E Gold .

Pada

Kata depan yang digunakan untuk menunjukkan posisi.

PT

Suatu badan hukum untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri dari saham – saham, yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya .

Bank Muamalat Kantor KasManukan

Adalah salah satu Bank Syariah cabang Manukan, tempat dimana penyusun melakukan penelitian dan pengamatan untuk Tugas Akhir.

Jadi pengertian judul diatas tersebut adalah upaya untuk dapat memperoleh keuntungan pada bank dengan meningkatkan loyalitas dan

kualitas pelayanan serta dapat mempertahankan para nasabah di Bank Muamalat Cabang Manukan.

1.3 **Rumusan Masalah**

Permasalahan yang ada di Tugas Akhir ini adalah :

1. Apa saja syarat – syarat dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan IB di Bank Muamalat Kantor Kas Manukan?
2. Apa saja manfaat serta fasilitas yang di dapatkan pada produk penanaman Tabungan IB di Bank Muamalat Kantor Kas Manukan ?
3. Bagaimana prosedur – prosedur pelaksanaan Tabungan IB dan sistem pelayanan *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Kas Manukan?
4. Bagaimana sistem perhitungan bagi hasil mudharabah dan wadiah pada Bank Muamalat Kantor Kas Manukan?
5. Bagaimana upaya bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan nasabah Tabungan IB pada Bank Muamalat Kantor Kas Manukan ?
6. Adakah hambatan–hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Tabungan IB di Bank Muamalat Kantor Kas Manukan dan bagaimana solusi dari hambatan – hambatan tersebut ?

1.4 **Tujuan Penelitian**

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang ingin dicapai penulis dalam tugas akhir ini maka penulis menjabarkan tujuan dari pengamatan yang akan dilakukan. Adapun tujuannya adalah untuk :

1. Untuk mengetahui syarat -- syarat dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan IB di Bank MuamalatKantor Kas Manukan.
2. Untuk mengetahui manfaat serta fasilitas yang di dapatkan pada produk penanaman Tabungan IB di Bank MuamalatKantor Kas Manukan.
3. Untuk mengetahui prosedur – prosedur pelaksanaan Tabungan IB dan sistem pelayanan *Customer Service* di Bank MuamalatKantor Kas Manukan.
4. Untuk mengetahui sistem perhitungan bagi hasil mudharabah dan wadiah pada Bank MuamalatKantor Kas Manukan.
5. Untuk mengetahui upaya bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan nasabah Tabungan IB pada Bank MuamalatKantor Kas Manukan.
6. Untuk mengetahui hambatan–hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Tabungan IB di Bank MuamalatKantor Kas Manukandan bagaimana solusi dari hambatan – hambatan tersebut

1.5 **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai masukan dan informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Muamalat Kantor Kas Manukan.

2. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai prosedur pelaksanaan tabungan IB kepada nasabah di Bank Muamalat Kantor Kas Manukan.

3. Bagi Penulis

Mendapat pengetahuan mengenai mutu pelayanan yang baik dan akurat terhadap nasabah serta juga sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dan untuk mengukur sejauh mana mahasiswa mengetahui penulisan karya ilmiah .

1.6 **Metode Pengamatan**

Metode pengamatan yang digunakan untuk mendapatkan data guna menyusun Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi (pengamatan)

Merupakan suatu proses yang kompleks yang disengaja dan dilakukan secara sistematis, terencana, terarah, pada suatu tujuan dengan mengamati dan mencakup fenomena satu atau sekelompok orang dalam kompleks kehidupan sehari – hari untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

untuk melanjutkan penelitian (Sugiyono,2011:203). Metode observasi juga diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada subyek penelitian .

2. Survey

Menurut Sugiyono (2011:6) bahwa Metode Survey dapat digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya.

3. Studi Pustaka

Menurut SuharsimiArikunto (2010:201) bahwa teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar – dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.7 Sistematika Penulisan

Penyusunan Tugas Akhir ini dibagi menjadi beberapa bab dimana antara bagian yang satu dengan bagian yang lain saling berhubungan, Adapun sistematika dan uraian penyusunan tugas akhir sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah mengenai Pelaksanaan Tabungan IB pada Bank Muamalat Kantor Kas Manukan. Penjelasan judul mengenai (pelaksanaan, Tabungan IB, pada, PT, bank muamalat Kantor Kas Manukan). rumusan masalah yaitu Apa saja syarat – syarat dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan IB di Bank Muamalat Cabang Manukan, Apa saja manfaat serta fasilitas yang di dapatkan pada produk penanaman Tabungan IB di Bank Muamalat Cabang Manukan , Bagaimana prosedur – prosedur pelaksanaan Tabungan IB dan sistem pelayanan *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Manukan , Bagaimana sistem perhitungan bagi hasil mudharabah dan wadiah pada Bank Muamalat Cabang Manukan, Bagaimana upaya bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan nasabah Tabungan IB pada Bank Muamalat Cabang Manukan , Adakah hambatan–hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Tabungan IB di Bank Muamalat Cabang Manukan dan bagaimana solusi dari hambatan – hambatan tersebut .

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan tentang teori – teori yang relevan dengankajian penulis tentang pengertian bank syariah, fungsi dan usaha banksyariah, pengertian tabungan pada bank syariah, dan jenis – jenis tabungan syariah beserta akadnya .

BAB III : GAMBARAN SUBJEK PENGAMATAN

Bab ini berisi tentang sejarah berdirinya Bankmuamalat Indonesia, Struktur Organisasi, dan macam-macam produk dan jasa bank yang ditawarkan oleh bank Muamalat Indonesia.

BAB IV : PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini berisi tentang berbagai masalah yang timbul sebagai berikut :

1. Apa saja syarat – syarat dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan IB di Bank Muamalat Cabang Manukan ?
2. Apa saja manfaat serta fasilitas yang di dapatkan pada produk Tabungan IB di Bank Muamalat Cabang Manukan ?
3. Bagaimana prosedur – prosedur pelaksanaan Tabungan IB dan sistem pelayanan *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Manukan ?
4. Bagaimana sistem perhitungan bagi hasil mudharabah dan wadiah pada Bank Muamalat Cabang Manukan ?
5. Bagaimana upaya bank kepada *Customer Service* dalam meningkatkan nasabah Tabungan IB pada Bank Muamalat Cabang Manukan ?

6. Adakah hambatan–hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Tabungan IB di Bank Muamalat Kantor Kas Manukan dan bagaimana solusi dari hambatan – hambatan tersebut ?

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil dari penulis terhadap pembahasan dan pengamatan yang telah dilakukan dan pemberian saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi Bank Syari'ah Muamalat Cabang Manukan. kesimpulan yang dapat diambil dari permasalahan yang diangkat adalah sebagai berikut :

Tabungan IB adalah tabungan yang bermata uang rupiah dan menggunakan akad mudharabah dengan bagi hasil bulanan. Dilengkapi dengan fasilitas internet banking dan iphone banking dua puluh empat jam, pembayaran zakat, infaq, sedekah secara otomatis, serta dapat digunakan untuk pembayaran tagihan dan pembelian pulsa elektronik. Rekening ini memberikan dua pilihan kartu ATM sekaligus debit yaitu Share – E Regular dan Share – E Gold .