

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan bagian penting dari sistem keuangan guna kelancaran kegiatan perekonomian suatu negara. Upaya yang dilakukan perbankan untuk tetap bertahan hidup (*survive*) dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Salah satu cara yang harus ditempuh dengan menentukan strategi yang tepat serta dapat meningkatkan profitabilitasnya.

Perbankan mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*Financial intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹

Di Indonesia perkembangan dunia perbankan sangat pesat dan modern. Dilihat dari ragam segi produk perbankan serta kualitas pelayanan yang disediakan, teknologi yang dimiliki dan kepuasan yang nasabah rasakan. Di negara maju, Bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran penting dalam perkembangan perekonomian negara. Di negara berkembang, kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya

¹ Khotibul Umam, Setiawan Budi Utomo. “Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia” (Jakarta, PT Rajagrafindo Persada 2017) Hlm 1

terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja, akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Bank.²

Bank Syariah pertama berdiri pada tahun 1992. dan pemerintah Indonesia mulai memperkenalkan *Dual Banking System*. Komitmen pemerintah dalam usaha pengembangan perbankan syariah baru mulai terasa sejak tahun 1998 yang memberikan kesempatan luas kepada Bank Syariah untuk berkembang.³

Bank Syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan Bank Konvensional. Bank syariah memberikan layanan bebas bunga pada nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank yang kegiatannya mengacu pada prinsip hukum islam, dan imbalan yang diterima maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad perjanjian.⁴

Bank Syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamallah Indonesia (BMI) dan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

²Ismail “*Perbankan Syariah*” (Jakarta,PT Kharisma Putra Utama 2017) Hlm 30

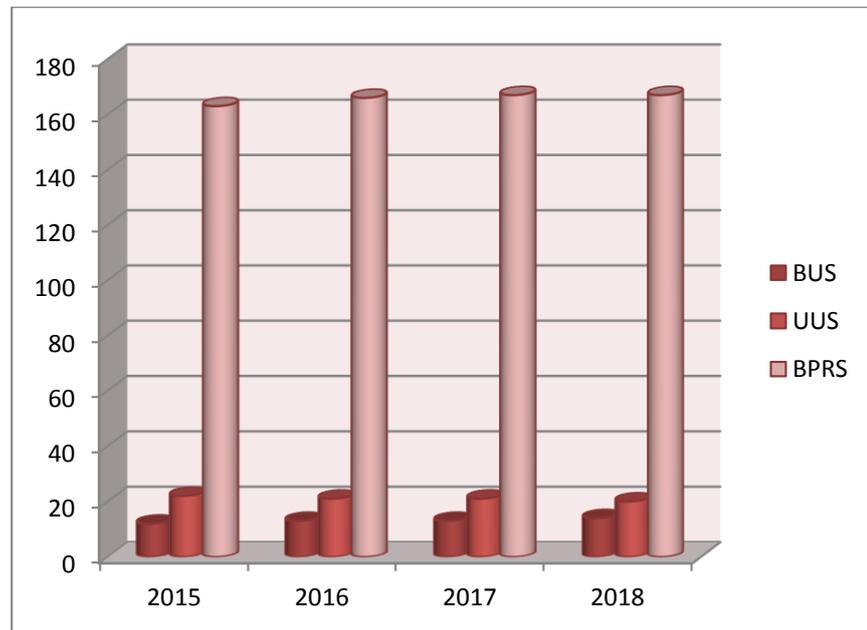
³Ascarya“*Akad dan Produk Bank Syariah*”(Jakarta, PT RajaGrafindo 2015) Hlm 203

⁴Ismail “*Perbankan Syariah*”(Jakarta,PT Kharisma Putra Utama 2017) Hlm 32

Gambar 1.1

Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia

Perkembangan Jumlah Bank Perbankan Syariah di Indonesia

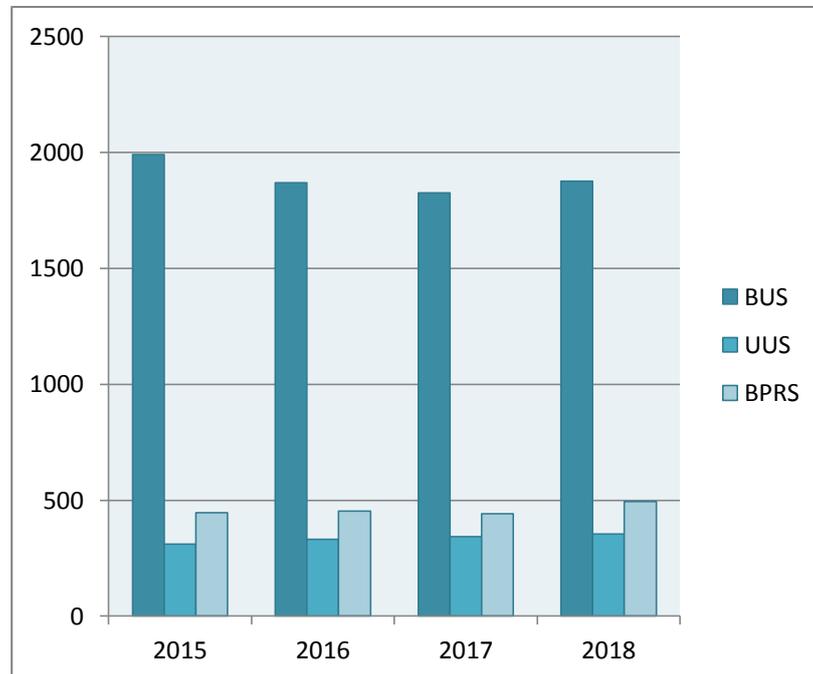


Sumber : Statistik Perbankan Syariah, Data Diolah 2019

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah bank perbankan syariah di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ketahun walau terjadi sedikit penurunan. Dilihat dari data bahwa pada tahun 2015 jumlah bank BUS mengalami peningkatan dari 12 bank dan menjadi 14 bank ditahun 2018. dan hal yang sama juga terjadi BPRS juga mengalami peningkatan dari tahun 2015 berjumlah 163 bank menjadi 167 bank di tahun 2018. Hal ini berbanding dari UUS yang mengalami penurunan jumlah Bank yang awalnya di tahun 2015 berjumlah 22 bank menurun menjadi 20 bank ditahun 2018.

Gambar 1.2

Perkembangan Jumlah Kantor Perbankan Syariah di Indonesia



Sumber : Statistik Perbankan Syariah, Data Diolah 2019

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah kantor perbankan syariah di Indonesia mengalami fluktuatif. Dari tabel diatas dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah kantor BUS dari 1990 kantor di tahun 2015 menjadi 1825 kantor ditahun 2017, dan meningkat kembali pada tahun 2018 sebanyak 1875 kantor. Hal ini sama dengan BPRS pada tahun 2015 berjumlah 446 kantor meningkat ditahun 2016 menjadi 453 kantor yang mengalami penurunan ditahun 2017 sebanyak 12 kantor dan meningkat kembali ditahun 2018 menjadi 495 kantor. Sedangkan pada UUS mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2015 berjumlah 311 kantor menjadi 354 kantor ditahun 2018.

Loyalitas pelanggan merupakan keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti perbankan. Tingginya loyalitas pelanggan dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan. Nasabah yang loyalitas akan melakukan pembelian ulang dikemudian hari, jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses, tidak hanya jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan.⁵

Hal ini karena loyalitas nasabah memiliki nilai strategis bagi perusahaan atau perbankan, maka mempertahankan nasabah yang loyal seharusnya mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal begitu saja. Secara tidak langsung, loyalitas pelanggan dapat meningkatkan daya saing dari sebuah perusahaan.⁶

Cara untuk membangun loyalitas yang biasa dilakukan perusahaan yaitu (a) memperkuat merek. (b) memperbaiki pelayanan, pelayanan kepada pelanggan menciptakan pengalaman yang unik kepada pelanggan sehingga dia merasa dihargai. (c) meningkatkan kualitas produk, dengan

⁵ Hasan Ali “*Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*” (yogyakarta, CAPS 2014) Hlm 121

⁶ Muhammad Zakiy “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2017 Vol 3 No.1 Hlm 27

kualitas produk yang baik maka akan mengurangi risiko pelanggan mengalami kegagalan produk.⁷

Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah salah satunya Kualitas produk. suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan.⁸ Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya.

Kualitas produk yang baik adalah apabila produk yang dihasilkan telah sesuai dengan ketentuan perusahaan. Sedangkan kualitas yang jelek apabila produk tidak sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan perusahaan serta produk yang rusak. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah.⁹

Produk perbankan syariah bersumber dari akad dengan prinsip jual-beli, bagi hasil serta sewa-menyewa. Dan akad yang terdapat di bank syariah bersumber pada prinsip syariah. Sehingga dapat melahirkan

⁷ Zainal Rivai Veithzal & Djaelani Firdaus Dkk "Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw" (Jakarta, Sinar Grafika Offset 2017) Hlm 168

⁸ Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha."Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah" Jurnal Keuangan dan Perbankan 2017 Vol.21 N0.1

⁹ Ibid Hlm 159

berbagai produk dan menjadikan bank syariah sebagai *Islamic Financial Institution*.¹⁰

Kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan perbankan. Karena apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya terhadap pembelian produk atau jasa dan berkecenderungan akan mempersering melakukan pembelian ulang barang/jasa tersebut. Sehingga akan membentuk hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expeted service* (pengalaman yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima).¹¹

Pemberian layanan perusahaan berbasis islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan. Perbedaan hanya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik sebaiknya tidak memunjukkan kemewahan. Islam menganjurkan agar pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat

¹⁰IBI & LSPP “*Strategi Bisnis Bank Syariah*” (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama 2015) Hlm 130

¹¹ Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha.”*Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalt as Nasabah*” Jurnal Keuangan dan Perbankan 2017 Vol.21 N0.1 Hlm 159

bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya.¹²

Kepuasan pelanggan merupakan faktor pertama dalam membentuk loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas akan membeli produk yang ditawarkan dan mempengaruhi calon pelanggan lain untuk membeli produk dan jasa dari perusahaan tersebut. Dan akan menyarankan atau berkata positif mengenai perusahaan kepada orang lain atau *Word Of Mouth* (WOM).

Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah kepada pertumbuhan bisnis jangka pendek maupun jangka panjang. Sementara ketidakpuasan pelanggan dapat memunculkan sejumlah risiko bisnis, antaranya beralihnya konsumsi pelanggan kepada pesaing.¹³

Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan kenyataan yang diterima. Ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat transaksi dan juga puas akan produk atau jasa yang mereka dapatkan,

¹² Zainal Rivai Veithzal & Djaelani Firdaus, "Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw" (Jakarta, Sinar Grafika Offset 2017)Hlm 179

¹³ Rismi Somad & Donni Juni "Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan" (Bandung, Alfabeta, cv 2014)Hlm 32

besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan transaksi-transaksi yang lainnya.¹⁴

Sumatera Selatan yang merupakan salah satu provinsi yang berkembang cukup pesat, telah Mempunyai Bank Pembangunan Daerah sendiri yang bekerja sama dengan Provinsi Bangka Belitung yang bernama Bank Sumsel Babel. Yang awalnya hanya beroperasi sebagai Bank Konvensional tetapi seiring dengan perkembangan bisnis dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan rasa aman, nyaman dalam bertransaksi perbankan, Bank Sumsel Babel membentuk Unit Usaha Syariah sebagai salah satu solusi untuk menambah kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan perbankan di Indonesia yang mayoritas masyarakat beragama muslim.

Mulai didirikan dan beroperasi pada tanggal 2 Januari 2006 berdasarkan surat Bank Indonesia No.7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang Persetujuan Prinsip Pembukaan Kantor Cabang Syariah. Sekilas perubahan nama Bank Sumsel Babel berdasarkan pernyataan keputusan pemegang saham di luar rapat PT.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan No.2 tanggal 3 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No AHU-56914.AH.01.02 Tahun 2009 tanggal 20 November

¹⁴ Zainal Rivai Veithzal & Djaelani Firdaus”*Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw*” (Jakarta, Sinar Grafika Offset 2017) Hlm 173

2009, maka Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah.¹⁵

Bagi setiap Badan Usaha, salah satu faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan loyalitas kepada para pelanggannya merupakan kualitas produk ataupun kualitas pelayanan. Bila pelanggan tidak merasa puas akan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan, maka pelanggan dapat berpindah ke badan usaha lainnya, sehingga dapat merugikan badan usaha tersebut.

Dalam hal ini, Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang adalah Perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang mengacu pada prinsip-prinsip syariah islam. Dengan Visi utama menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

Bank Sumsel Babel Syariah juga memprioritaskan kualitas yang diberikan kepada nasabah. Kualitas produk, kualitas layanan serta kepuasan yang nasabah nya rasakan. karena diharapkan dengan pelayanan yang baik, Bank dapat membentuk loyalitas nasabah dan mencapai tujuan perusahaan serta dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam mendorong pertumbuhan ekonomi.

¹⁵ <https://www.banksumselbabel.com/syariah/> diakses pada tanggal 20 maret 2019 pukul 22:16

Hal ini dengan didapatkan penghargaan pada Bank Sumsel Babel sebagai Bank layanan terbaik kategori Buku II pada *WOW Service Excellent Award 2015* yang diselenggarakan oleh salah satu konsultan dan lembaga *survey independent* terkemuka, Markplus Indonesia¹⁶

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan Penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok masalah yang bisa dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang)?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang)?
3. Bagaiman Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Bank Psumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang)?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah secara simultan?

¹⁶ <http://banksumselbabel.com/syariah/detilberita?ID=442> Diakses pada 21 Maret 2019

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah (Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang).
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang).
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang).

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak terkait. Manfaat yang diharapkan dengan adanya penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan tambahan, khusus nya tentang kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Dan diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang kajian perbankan syariah sebagai salah satu bagian dari ekonomi islam.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan khususnya pengaruh kualitas produk,

kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

E. Sistematis Penulisan

Untuk memudahkan para pembaca dalam memahami materi-materi yang terdapat dalam penelitian ini, penulis membuat sistematika penulisan menjadi lima bab, dimana tiap bab terbagi menjadi beberapa sub bab. Sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi dengan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bagian ini mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta hipotesis yang digunakan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini terdiri dari simpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian. Simpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung oleh data. Kelebihan dan kekurangan. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA