

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Perkembangan teknologi dan pertumbuhan ekonomi dalam dunia bisnis di zaman modern ini merupakan sesuatu yang harus diperhatikan. Demikian juga pada dunia perbankan yang pada saat ini semakin ketat dengan banyaknya pesaing baik dari bank milik pemerintah ataupun bank swasta. Yang ditunjukkan dengan semakin banyaknya bank- bank baru yang bermunculan, baik dari bank konvensional ataupun bank syariah. Perkembangan perbankan syariah itu sendiri di Indonesia yang telah memasuki babak baru. Pertumbuhan industri dunia perbankan syariah sudah bertransformasi dari hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktek perbankan syariah menjadi bagaimana bank syariah menempatkan posisinya sebagai pemain utama dalam percaturan ekonomi di Tanah air.

Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktifitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya<sup>1</sup>. Menurut undang-undang No.10 Tahun 1998 dari perubahan undang-undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, disebutkan bahwa bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank syariah memiliki potensi yang besar untuk menjadi pilihan utama dan juga pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka. Hal

---

<sup>1</sup>Kasmir. *Manajemen Perbankan* Edisi Revisi. (Jakarta :Penerbit PT. Raja Pers). hlm 12

itu ditunjukkan dengan akselerasi pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Persaingan ditandai dengan adanya berbagai macam hal baik dari *store atmosphere*, kualitas produk yang ditawarkan dan kualitas layanan yang dilakukan oleh bank syariah untuk merebut hati konsumen agar menjadi nasabahnya yang loyal.

Perusahaan yang bergerak dalam dunia perbankan baik konvensional atau syariah harus mencari solusi untuk mendapatkan keunggulan dari para pesaingnya. Dengan cara suasana kantor yang memadai, kualitas produk yang bagus dan pelayanan yang mana lebih memanjakan nasabah agar nasabah mendapatkan kenyamanan serta kepuasan atas pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tujuan mendapatkan loyalitas dari nasabah. Hal ini menuntut bank agar senantiasa meningkatkan kinerja serta merumuskan strategi bisnis yang tepat. Tidak hanya tepat, tetapi juga harus sejalan dengan etika bisnis, karena dalam keadaan bersaing ketat memperebutkan pasar demi mengejar keuntungan yang maksimal, tentu mudah terjadi pelanggaran etika, yaitu pelanggaran kaidah – kaidah dasar moral.

Salah satu cara untuk membuat seseorang tertarik datang ke toko/gerai adalah dengan membuat *store atmosphere* yang nyaman. Menurut Buchari Alma *Store Atmosphere* adalah suasana toko/gerai yang meliputi berbagai peran tampilan *interior*, *exterior*, tata letak, lalu lintas *internal* toko/gerai, kenyamanan udara, layanan musik, seragam pramuniaga, serta pajangan barang yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen.<sup>2</sup> Menurut Kusumawati *store atmosphere* bisa menjadi alasan lebih bagi konsumen

---

<sup>2</sup>Desi Amita Sari.” Analisis Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Konsumen Pizza Hut Semarang”. Jurnal Skripsi Ekonomi Manajemen. 2014. Hal 4

untuk tertarik dan memilih dimana ia akan berkunjung dan membeli.<sup>3</sup> *Store atmosphere* yang ada didalam suatu toko/gerai yang memadai dapat menjadikan nasabah menjadi loyal, karena lingkungan yang berada disekitaran gerai akan mempengaruhi kenyamanan bagi konsumen. Ketika seorang konsumen tersebut masuk ke toko/gerai, mereka tidak hanya memberikan penilaian terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut, tetapi juga memberikan respon terhadap lingkungan toko yang diciptakan oleh perusahaan.

Faktor lainnya yang membuat nasabah akan menjadi loyal kepada perusahaan tersebut adalah kualitas produk dan kualitas layanan. Menurut Kotler dan Armstrong, kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Griffin kualitas layanan adalah atau jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.<sup>5</sup> Jadi apabila nasabah merasa puas baik dari *store atmosphere*, kualitas produk dan kualitas layanan maka nasabah akan memiliki ikatan emosional yang dikonsumsi dan cenderung menjadi loyal kepada perusahaan.

Loyalitas merupakan hal yang penting yang harus dibangun setiap perusahaan untuk mendapatkan keunggulan dari pesaing lainnya. Menurut Reicheld dan Sasser dalam Suhartanto mengemukakan bahwa peningkatan

---

<sup>3</sup>Florencia Irena Sari, Sugiono Sugiarto. “ Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Liberia Eatery Surabaya”. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 01 No. 1, 2015. Hal. 2

<sup>4</sup>Luthfan Fazari, Wahyu Hidayat. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Pada UKM Martabak Mas Ipung di Perumahan Plamongan Indah Semarang)”. Jurnal Administrasi Bisnis. 2016

<sup>5</sup>Inka Janita, Suharyono. “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald Malang)”. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.15 No. 1,2014. Hal 5

5% dalam kesetiaan pelan dapat meningkatkan keuntungan sebesar 25% sampai dengan 85%, dan 60% peningkatan penjualan kepada konsumen baru adalah atas rekomendasi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan.<sup>6</sup> Loyalitas merupakan salah satu kunci agar sukses dalam memenangkan persaingan bisnis pada zaman ini.

Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi. Dalam laman [www.syariahbank.com](http://www.syariahbank.com), Bank Syariah Mandiri sudah memiliki kurang lebih 595 kantor yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan kurang lebih 799 jaringan ATM Syariah Mandiri dan ditunjang 17.429 unit ATM Mandiri serta 49.000 unit ATM Bersama.<sup>7</sup>

Info bank bersama *Marketing Research Indonesia* (MRI) kembali menilai tingkat layanan bank-bank nasional terhadap nasabah di Indonesia diketahui setelah dilakukan survei *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) 2019 oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI) bekerja sama dengan Biro Riset Infobank. Metode yang digunakan dalam survei adalah metode *mystery shopping* dan berikut peraih “*best service excellence*” dalam dunia perbankan syariah terbaik di Indonesia dapat dilihat dari Tabel 1.

---

<sup>6</sup>Kukuh Mulyanto. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Perusahaan Pelanggan(Studi Pada Pelanggan PT.WAN HAI Ltd di Jawa Tengah. Jurnal Ekonomi. 2012

<sup>7</sup>[www.syariahbank.com](http://www.syariahbank.com), diakses 23 Oktober 2019, jam 12.56

**Tabel 1.1**  
**Daftar Bank Umum Syariah Terbaik di Indonesia Berdasarkan**  
**Tingkat Kualitas Pelayanan Perbankan**  
**Tahun 2019**

No	Nama Bank	Kualitas Pelayanan
1	Bank Syariah Mandiri (BSM)	Best Service Excellence
2	BCA Syariah	Service Excellence
3	BNI Syariah	Service Excellence
4	BJB Syariah	Service Excellence
5	BRI Syariah	Service Excellence

Sumber: *infobank.com*<sup>8</sup>

Dalam usaha mengatasi persaingan dunia perbankan yang semakin ketat maka perbankan berusaha untuk meningkatkan kualitas dari bank itu sendiri. Bank harus meningkatkan kegiatan pelayanannya yang dapat membuat nasabahnya mendapatkan pelayanan yang memuaskan baik dari segi pelayanan *teller* yang cepat dan teliti, pelayanan *Customers Service* yang beretika ramah dan sopan santun sehingga nasabah menjadi loyal.

Bank Syariah Mandiri tidak hanya unggul dalam bidang *service* tetapi juga unggul pada produk. Di kutip dari laman [www.mandirisyariah.co.id](http://www.mandirisyariah.co.id), bank syariah mandiri juga mendapat penghargaan berupa *Champion Indonesia Original Brand 2019* kategori Bank Syariah, *The Best Digital Brand 2014-2018* kategori Tabungan Bank Umum Syariah, *IAEI Awards*

---

<sup>8</sup>[www.infobank.com](http://www.infobank.com), diakses pada 23 Oktober 2019, Jam 11.00

kategori aset terbesar Bank Umum Syariah, Top Bank 2018 kategori Top Tabungan Haji 2018.<sup>9</sup>

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang merupakan bank yang berada di Jl. Demang Lebar Daun No. 237, Kota Palembang yang di didirikan untuk melayani yang berada disekitarnya. Nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) berada di lingkungan yang strategis dimana letaknya yang berada dipinggir jalan raya yang mana berada di dekat Griya Agung, Perpustakaan Daerah, Palembang Square Mall, Rumah Sakit Musi Medika Cendika, kampus Siti Khadijah, Kantor kependudukan dan catatan sipil dan juga padat dengan rumah penduduk. Jangkauan nasabahnya bukan hanya dari masyarakat golongan biasa tetapi juga golongan ekonomi menengah keatas, seperti para PNS, pensiunan, pegawai swasta ataupun pegawai BUMN.

Karena lokasi Bank Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang ini yang strategis maka yang menjadi nasabah pun dari berbagai golongan. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang ini juga menjalin kerjasama *payroll* dengan Kantor Pajak Palembang, SMA Negeri 6 Palembang serta lokasinya yang padat rumah penduduk maka Bank BSM ini harus memiliki *store atmosphere* yang nyaman untuk membuat nasabah menjadi loyal.

Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri tentunya memiliki keunggulan dan kelemahannya. Salah satu kelebihan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu adanya pilihan berinfaq, zakat dan sedekah. Untuk kelemahannya, adanya potongan sebesar Rp 500 untuk cek informasi saldo via *Mobile Banking*. Kelemahan dari produk tersebut

---

<sup>9</sup>[www.mandirisyahiah.co.id](http://www.mandirisyahiah.co.id), diakses pada 23 Oktober 2019, Jam 13.23

bisa menjadi acuan agar Bank Syariah Mandiri lebih meningkatkan kualitas produknya.

Bank Syariah mandiri dalam kualitas layanannya terkenal dengan *best service excellent* pada tahun 2018 dan terbukti di Tabel 1.1 pada tahun 2019 Bank Syariah Mandiri kembali mendapatkan predikat sebagai *best service excellent*. Tetapi Bank Syariah Mandiri masih mempunyai kelemahan dalam layanan fasilitas ATM. Total ATM Bank Syariah Mandiri sekarang ada 799 unit ATM<sup>10</sup>, sedangkan jumlah ATM Bank Mandiri yang mencapai 17.429<sup>11</sup> perbedaan antara kedua bank tersebut sangat jauh artinya ATM Bank Syariah Mandiri belum sampai ke pelosok-pelosok daerah. Hal tersebut merupakan faktor yang sangat penting untuk mempengaruhi loyalitas nasabah. Pada zaman yang semakin canggih sekarang membuat masyarakat membutuhkan kemudahan untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun karna masyarakat sekarang tidak lagi mau membawa uang dalam jumlah besar saat berpergian yang jauh. Mereka hanya membutuhkan kartu kecil yang mudah untuk dibawa serta lebih aman dan uangnya pun bisa diambil sewaktu-waktu.

Adapun *Research Gap* untuk mendukung penelitian penelitian ini yaitu:

---

<sup>10</sup>[www.mandirisyariah.co.id](http://www.mandirisyariah.co.id), di akses pada hari Rabu 4 Maret 2020 Pukul 22.40

<sup>11</sup>[www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id), di akses pada hari Rabu 4 Maret 2020 Pukul 22.40

**Tabel 1.2**  
***Research Gap***

<b>Variabel Independen</b>	<b>Variabel Dependen</b>	<b>Pengaruh</b>	<b>Peneliti</b>
<i>Store Atmosphere</i>	Loyalitas Nasabah	Berpengaruh	1. Euis Heryati (2015) 2. Maria Kristina (2017) 3. Florencia Irena, dkk (2015)
		Tidak Berpengaruh	1. Nailal Husna, dkk (2017)
Kualitas Produk	Loyalitas Nasabah	Berpengaruh	1. Ani Lestari, dkk (2018) 2. Kharisma Nawan Sigit, dkk (2017) 3. Chindy Phasalita Widayatma (2018) 4. Ika Kusumasasti (2017)
		Tidak	1. Melysa

		Berpengaruh	Elisabeth Pongoh (2013) 2. Inka Janita Sembiring (2014)
Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	Berpengaruh	1. Euis Heryati (2015) 2. Maria Kristina (2017) 3. Nailal Husna, dkk (2017) 4. Ani Lestari, dkk (2018) 5. Kharisma Nawan, dkk (2017) 6. Suwandi, dkk (2016)
		Tidak Berpengaruh	1. Mulyo Budi Setiawan (2017) 2. Nurul Qomariah (2012)

Maka hal-hal tersebut diatas harus diperhatikan secara detail agar nasabah yang sudah bergabung di bank tersebut tetap loyal. Fokuspenelitian ini mengenai *store atmosphere* di bank tersebut , kualitas produk yang ditawarkan serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank sebagai alasan

nasabah dalam memilih Bank Syariah Mandiri sehingga dapat tercipta loyalitas atas nasabah. Sehingga peneliti mengambil judul sebagai berikut:

**“Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang”**

**B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Store Atmosphere* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap nasasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang ?

**C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh *Store Atmosphere* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap nasasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi perusahaan maupun pihak yang teliat didalamnya. Diantaranya adalah :

##### 1. Manfaat praktis

- a. Bagi nasabah, penelitian ini dapat menjadi pertimbangan nasabah sebelum melakukan transaksi yakni dengan menelaah apakah ada pengaruh positif dari Pengaruh *Store Atmosphere*, Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama pihak yang berkepentingan secara langsung dengan masalah penelitian yang serupa.
- b. Bagi perusahaan, dapat menjadi acuan sebagai *refrensi* bagi perusahaan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh apa sajakah yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, yang kemudian dapat diterapkan oleh perusahaan.

##### 2. Manfaat teoritis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang ekonomi pada umumnya dan dibidang strategi pemasaran pada khususnya.
- b. Kegunaan teoritis, penelitian ini dapat memperkaya studi mengenai manajemen, khususnya yang terkait dengan *store atmosphere*, produk, kualitas layanan dan loyalitas nasabah.
- c. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi serta peneliti dapat mengetahui seberapa besar Pengaruh *Store Atmosphere*, KualitasProduk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Palembang. Dan juga dapat menjadi *refrensi* kemudian dikembangkan lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya.

### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman dan memperjelas pembahasan maka penulisan skripsi ini dibagi kedalam bab yang beurutan dan saling berkaitan, yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang kajian teori, hasil penelitian yang relevan, dan kerangka pikir.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang waktu dan lokasi penelitian, metodologi penelitian, variabel, definisi operasional variabel, populasi sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### **BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisa data dan jawaban atas pertanyaan- pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

#### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbas penelitian dan saran.