

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**Oleh:
Yulianda Ertika Sari
NIM: 1636300275**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi
(S.E)**

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH

PALEMBANG

2020

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat, perusahaan jasa dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan masyarakat yang selalu berubah setiap saat. Masyarakat memerlukan lembaga yang dapat menawarkan tempat untuk menyimpan uang selain di rumah. Lembaga seperti ini dikenal dengan nama bank.¹ Keberadaan lembaga perantara keuangan (*financial intermediatery institution*) sangat penting dalam suatu sistem perekonomian moderen. Sebagai lembaga intermediasi perbankan harus memiliki kinerja yang baik, karena dengan kinerja yang baik bank akan dapat lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari para nasabah (*agent of trust*).²

Pada masa sekarang ini banyak bermunculan lembaga keuangan, khususnya perbankan syariah. Perbankan syariah menawarkan sistem perekonomian yang sesuai dengan syariah islam yang tidak mengandung unsur riba di setiap transaksinya.³ Pada pengujung akhir tahun 2008 krisis keuangan global melanda dunia, dan perbankan

¹ Raihan Faikar Annafik, Skripsi, “*Perkembangan Bank*”, hlm. 16.

²Kartika Wahyu Sukarno dan Muhamad Syaichu, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank Umum Di Indonesia*, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Volume 3, Nomor 2, Juli, Tahun 2006, Hlm 46.

³ Nofinawati. *Jurnal Ilmiah Syariah*, Vol 14, No 2, Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia, hlm.67

syariah telah membuktikan bahwa bank yang beroperasi dengan prinsip syariah dapat bertahan di tengah gejolak nilai tukar dan tingkat suku bunga yang tinggi⁴

Bank Sumsel Babel Syariah merupakan bank daerah yang ada di Sumatera Selatan yang merupakan agen pembangunan dan pengembangan ekonomi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat terutama kalangan menengah kebawah, Bank Sumsel Babel Syariah merupakan salah satu bank dengan layanan terbaik dengan diperolehnya penghargaan 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 Indonesia.⁵

Salah satu kantor cabang pembantu Bank Sumsel Babel Syariah terdapat di UIN Raden Fatah Palembang. Pada tahun 2012 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan Bank Sumsel Babel Syariah melakukan penandatanganan perjanjian kerjasama yang saling menguntungkan, dengan mempercayai kegiatan ekonominya kepada Bank Sumsel Babel Syariah. Dari sumber data yang diperoleh bahwa seluruh karyawan dan mahasiswa Universitas Islam Raden Fatah Palembang diwajibkan untuk membuka rekening di bank agar memudahkan proses dan transaksi perkuliahan.⁶

⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 97.

⁵ <http://www.banksumselbabel.com/syariah/DetikBeritaID?442>

⁶ Uswatun, Hasil Wawancara dengan salah satu karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang.

Tabel 1.1

**Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah
Palembang Tahun 2015 – 2019**

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	9.509
2016	8.339
2017	8.312
2018	11.839
2019	15. 851

Sumber: Bank Sumsel Babel Syariah

Keberhasilan suatu bank bisa dilihat dari jumlah nasabah yang dimiliki. Data di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah mengalami *fluktuasi*. Pada tahun 2015 hingga ke tahun 2016 terjadi penurunan dengan jumlah nasabah sebesar 1.170 orang yang dikarenakan, sebagian nasabah telah melakukan pelunasan kredit dan penutupan rekening. Pada tahun 2017 jumlah nasabah terus mengalami penurunan sebesar 27 orang. Sedangkan pada tahun 2018 terjadi peningkatan yang sangat baik sebesar 3.527 orang. Pada tahun 2019 jumlah nasabah semakin meningkat sebesar 4.012 orang.⁷ Hal ini menunjukkan semakin besarnya kepercayaan nasabah untuk menyimpan dana di Bank Sumsel Babel Syariah.

⁷ Laporan Tahunan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah.

Bank Sumsel Babel Syariah menyediakan beberapa produk perbankan syariah yang menjawab kebutuhan nasabah, mulai dari produk pembiayaan, produk pendanaan dan jasa-jasa perbankan lainnya, sebagai berikut:⁸

Tabel 1.2
Produk Bank Sumsel Babel Syariah

No	Jenis Produk	Nama Produk
1.	Pembiayaan Konsumtif	Multijasa iB Griya Sejahtera iB, Pemilikan Kendaraan iB, Pembelian Barang Ib
2.	Pembiayaan Produktif	Investasi iB Modal Keraj Ib
3.	Dana Pihak Ketiga	Giro Rofiqoh Deposito Kaffah Deposito Rofiqoh Tabungan Tasbih Tabungan Rofiqoh Tabungan Kaffah
4.	Jasa Lainnya	Qard Haji Ib Gadai Emas iB
5.	Layanan	SMS <i>Bangking</i> Telepati <i>Phone Bangking</i>

⁸ <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=1>

		ATM
--	--	-----

Sumber: Bank Sumsel Babel Syariah

Di era globalisasi ini, masyarakat sudah lebih selektif dalam memilih bank mana yang akan menjadi tempatnya dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan kenyataan seperti ini, Bank Sumsel Babel Syariah dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam hal produknya dan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke bank lain.⁹

Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Bank-bank semakin bersaing dalam merebut *customer based* dengan mengandalkan kualitas pelayanan. Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, sisi pelayanan fisik lainnya, sisi pelayanan non fisik, dan beragam hal yang berbaur pelayanan prima dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Semua itu disiapkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan akhirnya diharapkan mampu menjaring dana masyarakat. Pelayanan harus dilakukan terus menerus tanpa henti, karena bank bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan, sehingga *value* itu menjadi penting. *Value* terbaik bisa membuat nasabah puas dan pada akhirnya nasabah menjadi loyal.¹⁰ Permasalahan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah di

⁹ Intan Kamila, Skripsi, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug hlm, 102.

¹⁰ Kharisma Nawang Sari dan Euis Soliha, *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, Jurnal Keuangan Perbankan, hlm.23

Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang adalah *teller* memberikan pelayanan yang lambat, dalam melakukan setor tunai menghabiskan waktu 2 menit sedangkan standar maksimal pelayanan setor tunai adalah 1 menit 30 detik. *Customer Service* tidak bergairah dalam melayani permasalahan yang disampaikan oleh nasabah. Oleh sebab itu, perbaikan sistem pelayanan yang terdapat di Bank Sumsel Babel Syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank lain.

Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian yang utama dari perusahaan/produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Produk yang dipasarkan merupakan senjata yang bagus dalam memenangkan persaingan apabila memenuhi mutu yang tinggi, dalam hal ini terdapat ungkapan "*quality first*" atau kualitas sebagai yang utama. Jika produk yang ditawarkan memiliki keunggulan untuk dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhan maka produk tersebut dapat mendorong nasabah untuk menjadi loyal.¹¹ Pemasalahan yang terjadi adalah ketika produk yang digunakan oleh nasabah tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan memberikan nilai sesuai dengan *benefit* atau keuntungan yang diterimanya.

Kepercayaan Nasabah sangat diperlukan dalam menjalin suatu hubungan dengan mitra usaha, sehingga masalah krisis dan kesulitan antara rekan bisnis akan teratasi. Azizah Khoirul Nisa dalam skripsinya megutip Halliburton dan Poenaru (2010) mengatakan bahwa "*Trust*" atau kepercayaan menjadi subjek dari banyak

¹¹ Roekma Hariadji. Jurnal Ilmiah Ekbank, Volume 1 Nomor 2 Desember 2018 Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah hlm 42.

diskusi terkait dengan bisnis, akademik, dan media. Bagi bisnis-bisnis layanan, khususnya organisasi “*service-rich*” berbasis layanan dimana terjadi hubungan secara langsung dengan konsumen, dimensi kepercayaan menjadi sesuatu yang menarik untuk diperbincangkan.¹²

Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah mulai dari buruknya *system* perbankan, administrasi yang masih berbelit-belit, sering merasa tidak puas terhadap produk-produk yang disediakan oleh bank dan tidak adanya hubungan baik antara nasabah dengan karyawan bank. Masalah-masalah tersebut membuat nasabah merasa tidak percaya lagi terhadap bank. Jika suatu bank kehilangan rasa percaya dari masyarakat maka bank tersebut bisa saja terpuruk, karena kepercayaan adalah hal yang penting.¹³

Berdasarkan penelitian terdahulu adanya ketidak konsistenan hasil penelitian dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah yang dirangkum dalam tabel *research gap* berikut:

¹²Azizah Khoirul Nisa. Skripsi, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara Online Dalam perspektif Ekonomi Islam*, hlm.54.

¹³ I Gede Yogi Pramana Dan Ni Made Rastini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. E-Jurnal Manajemen Unud, 2016. Vol.5. No. 1. Hlm.709

Tabel 1.3

***Research Gap* Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah	Anggun Citra Novita, Willem J. F. A. Tumbuan, Maria V. J. Tielung (2016)
	Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah	Yuli Andesra (2016)

Sumber: Anggun Citra Novita, Willem J. F. A. Tumbuan, dan Maria V. J. Tielung 2016 , Yuli Andesra, 2016.

Berdasarkan tabel diatas, terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas, hasil penelitian Anggun Citra Novita, Willem J. F. A. Tumbuan, Maria V. J. Tielung¹⁴sependapat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan hasil penelitian Yuli Andesra ¹⁵menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

¹⁴ Anggun Citra Novita, Willem J. F. A. Tumbuan, Maria V. J. Tielung “*Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpesonal Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado*”*Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*”Volume 16 No. 01 Tahun 2016.

¹⁵ Yuli Andesra.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat*” e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 4, Nomor 2, Maret 2016 : 139 – 150.

Tabel 1.4

***Research Gap* Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah	Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha (2017)
	Kualitas Produk tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah	Rachmad Hidayat (2017)

Sumber: Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha,2017, Rachmad Hidayat, 2017.

Berdasarkan tabel diatas, terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas, hasil penelitian Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha¹⁶ sependapat bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan hasil penelitian Rachmad Hidayat¹⁷menyebutkan bahwa kualitas produk tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

¹⁶ Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha. “ *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah*”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* ,21(1):157-168,2017.

¹⁷ Rachmad Hidayat. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.11, No.10. 1 Maret 2017: 59-72.

Tabel 1.5

Research Gap Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah	Yelli Trisusanti (2017)
	Kepercayaan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah	Anita Rahmawaty (2017)

Sumber: Yelli Trisusanti, 2017, Anita Rahmawaty, 2017.

Berdasarkan tabel diatas, terdapat perbedaan hasil penelitian pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, hasil penelitian Yelli Trisusanti¹⁸ sependapat bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan hasil Anita Rahmawaty¹⁹ menyebutkan bahwa kepercayaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

¹⁸ Yelli Trisusanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah". Jom Fisip Vol.4 Nol.2 –Oktober 2017.

¹⁹ Anita Rahmawaty. "Pengaruh Service Performance , Kepuasan, Trust dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus". Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan. Vol.5. No., Juni 2017:57-80.

Dari fenomena data tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa tidak setiap kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Hal ini diperkuat dengan adanya dalam penelitian-penelitian terdahulu. Berbagai penelitian di atas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir yang dituangkan dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas oleh penulis adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan secara bersama – sama terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan secara bersama – sama terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah sumbangan pemikiran dan memberikan masukan bagi perbankan syariah khususnya Bank Sumsel Babel Syari'ah KCP UIN Raden Fatah Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk, serta kepercayaan untuk menarik loyalitas nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai tambahan pengetahuan.