

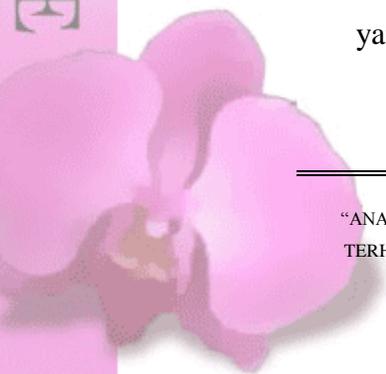
BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Pada dunia modern perbankan memiliki peran yang sangat besar untuk memajukan perekonomian suatu negara. Di era globalisasi membuat pelaku bisnis merasakan adanya persaingan yang semakin ketat antara bank konvensional dan bank syariah, dimana sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk memiliki keunggulan dari pesaing untuk dapat diingat oleh masyarakat. Perumusan strategi pengembangan bank senantiasa agar bank-bank mengadakan evaluasi terhadap kegiatan operasinya agar dapat meningkatkan efisiensi serta meningkatkan daya saingnya. Strategi yang bagus akan membawa perusahaan mencapai tujuannya. Strategi sangat penting bagi perusahaan sebagai tolak ukur keberhasilan perusahaan. Bukan hanya strategi saja yang perlu diperhatikan tetapi perilaku konsumen juga diperhatikan sebab tanpa adanya konsumen suatu perusahaan tidak dapat berjalan perusahaannya dan tidak dapat mencapai tujuan perusahaan. Konsumen merupakan kunci utama berkembangnya perusahaan karena jika banyak konsumen yang berminat memakai produk atau jasanya maka tujuan utama dari perusahaan tercapai. Tujuan strategi perusahaan yaitu mempunyai konsumen yang banyak, puas terhadap barang atau jasa dan memiliki kelayakan yang akan membuat perusahaan semakin sukses. Perbankan wajib memperhatikan pengaruh dari kepuasan konsumen yang bisa dipengaruhi oleh beberapa hal seperti karakteristik system bank, produk dan pelayanan perbankan.

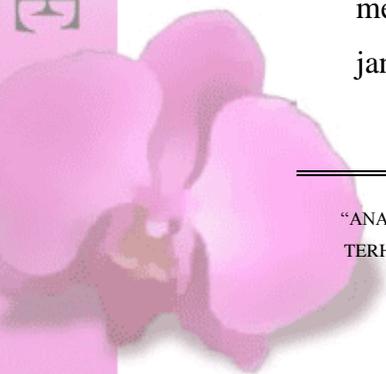
Setiap perusahaan pasti membuat strategi agar barang atau jasa yang buat dapat diterima oleh nasabah dan nasabah memiliki sifat loyal terhadap barang atau jasa yang dibuat oleh perusahaan. Loyalitas merupakan sejauh mana seorang



pelanggan menunjukkan sikap positif terhadap barang atau jasa, mempunyai komitmen pada barang dan jasa dan berniat untuk terus membelinya di masa depan. Loyalitas dipengaruhi secara langsung atau tidak langsung oleh kepuasan atau ketidakpuasan dengan barang atau jasa yang telah diakumulasi dalam jangka waktu tertentu sebagaimana persepsi kualitas produk. Perusahaan lebih memilih mempertahankan pelanggan lama daripada memperoleh pelanggan baru karena mempertahankan pelanggan lama mengeluarkan biaya yang lebih sedikit dari pada pelanggan lama. Maka dari itu perusahaan memberikan prioritas lebih tertinggi pada penciptaan strategi membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen.

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan konsumen ini memegang peranan penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi dimata para nasabahnya. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dari perspektif manajerial, mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan adalah yang sangat kritis maka dari itu kepuasan tersebut disebut sebagai tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Selain kepuasan yang menjadi penghubung loyalitas yaitu kepercayaan nasabah.

Kepercayaan nasabah merupakan kunci bahwa nasabah yang sudah memiliki kepercayaan terhadap perbankan akan tetap melakukan transaksi. Bank wajib untuk menjaga kepercayaan nasabah agar tidak berpaling ke pesaing. Saat ini persaingan antar lembaga keuangan sangat ketat dimana membuat bank harus memiliki berbagai upaya yang harus dilakukan untuk menarik konsumen. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan menjadi tujuan bagi perusahaan dalam



perencanaan strategi pasar. Loyalitas nasabah secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan per nasabah. Dengan mempertahankan loyalitas nasabah lama akan mengurangi biaya perusahaan dibandingkan dengan memperoleh nasabah baru.

Selain itu perusahaan harus mengestimasi biaya dan kinerja pesaingnya. Dimana bank bisa melakukan kinerja, produk dan proses operasi lebih baik ketimbang pesaingnya, maka akan memperoleh keuntungan kompetitif. Dengan adanya kompetisi yang amat kuat dalam dunia perbankan saat ini, perusahaan yang gagal mengembangkan produk baru akan menghadapi dirinya pada resiko tinggi. Karena untuk melihat kesuksesan bank yaitu dengan adanya nasabah yang mempunyai kepercayaan terhadap bank yang membuat nasabah mempunyai kepuasan tersendiri dimana akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Bank Syariah saat ini mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat. Sehingga banyak masyarakat beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Pesatnya pertumbuhan bank-bank Islam itu telah memberi inspirasi bagi bank-bank konvensional untuk meniru dan ikut menawarkan produk-produk bank Islam. Alasan bank-bank konvensional ikut menawarkan produk bank Islam semata-mata alasan komersial, yaitu melihat besarnya pasar umat Islam yang pertumbuhannya diperkirakan 15% per tahun. Perusahaan-perusahaan besar yang berminat menggunakan jasa bank Islam juga semakin banyak. Xerox, General Motors, IBM, General Electric, dan Chrysler sebagai perusahaan bluechip di Amerika Serikat yang menggunakan ijarah.

Hal yang perlu diperhatikan pertama kali dalam memilih bank syariah yaitu karakteristik sistem bank. Prinsip utama yang dianut oleh bank-bank Islam adalah larangan riba (bunga) dalam berbagai bentuk transaksi, menjalankan bisnis dan

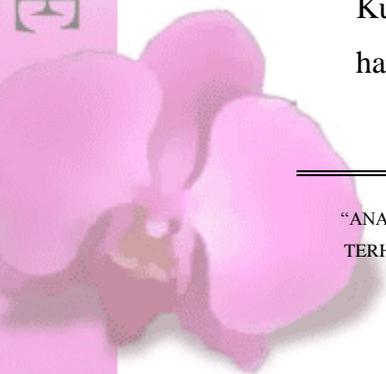
aktivitas perdagangan yang berbasis pada memperoleh keuntungan yang sah menurut syariah, dan memberikan zakat. Jika dalam bank syariah kinerja operasinya tidak sesuai syariat islam maka bank tersebut tidak dapat di sebut sebagai bank syariah. Bank-bank Islam menerapkan praktik dan prosedur sendiri tetapi tetap mengadopsi system dan prosedur perbankan yang sudah ada. Sebagai pengganti dari mekanisme bunga , sebagian ulama meyakini bahwa dalam pembiayaan proyek-proyek indivisual, instrument yang paling baik adalah bagi hasil (profit sharing). Dalam rangka menghindari pembayaran dan penerimaan riba atau bunga, maka dalam melaksanakan kegiatan pembiayaan, perbankan syariah menempuh mekanisme bagi hasil sebagai pemenuhan kebutuhan permodalan dan investasi berdasarkan imbalan melalui mekanisme jual-beli sebagai pemenuhan kebutuhan pembiayaan. Lagi pula system bagi hasil lebih menjamin penggunaan sumber daya dalam perusahaan secara murni untuk kepentingan masyarakat karena bank tidak akan terdorong untuk meminjamkan dana hanya kepada usaha besar saja yang punya jaminan cukup. Tetapi juga untuk membiayai orng kecil yang punya rencana udaha yang bagus. Dalam bank syariah perhitungan pembagian hasil usaha dalam bentuk bagi hasil yang besarnya bergantung pada pendapatan atau dari laba yang diperoleh oleh bank sebagai mudharib. Pelaksanaan operasi bank syariah berdasarkan syariat islam yang mengharamkan riba.

Kunci sukses persaingan sering terletak pada tambahan pelayanan dan mutu sehingga menimbulkan kepuasan kepada para nasabahnya. Pelayanan dipandang sebagai lambing dimana konsumen mengevaluasi kinerja menyeluruh dari jasa. Variabel-variabel pelayanan utama dijelaskan berikut ini. Pengiriman yaitu kecepatan, keakuratanan kehati-kehatian dalam melakukan transaksi. Pelatihan bagi pelanggan yaitu memberi penjelasan agar produk yang dipilih dapat digunakan sesuai keperluan nasabah. Pelayanan konsultasi yaitu layanan data,

system informasi dan nasehat yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabah secara gratis. Perbaikan yaitu menggambarkan mutu layanan perbaikan seperti adanya kotak saran dari nasabah untuk pihak bank. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut dimata nasabah.

Saat ini masyarakat memiliki pengetahuan yang semakin baik mengenai pelayanan dan kepuasan sehingga apabila masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima maka pelanggan tidak segan untuk mengadukan kekecewaannya pada perusahaan yang bersangkutan. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya (*service quality*). Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya. Semakin baik kualitas layanannya, akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Maka dari itu sangat penting untuk memelihara kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan bagi nasabah. Dengan terciptanya kepuasan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk nasabah yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Memiliki nasabah yang loyal adalah harapan dari setiap bank karena akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan.

Faktor selanjutnya yang dapat mendongkrak pangsa pasar dalam dunia perbankan sehingga menimbulkan kepuasan dan loyalitas nasabah yaitu kualitas produk-produk dari bank syariah. Kualitas produk didefinisikan sebagai evaluasi secara menyeluruh pelanggan atas barang atau jasa. Yang menjadi penilaian spesifik masyarakat produk utama perbankan dari bank sebagai perusahaan jasa adalah penghimpunan dana, penyaluran dana dan layanan atau jasa perbankan. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka



memenuhi harapan nasabah tersebut. Produk perbankan syariah yang ideal yaitu spesifikasi ideal produk perbankan syariah dan manfaat ideal yang didapat. Spesifikasi ideal produk perbankan syariah yaitu diangkat dari akad-akad syariah, integral dengan transaksi riil, akomodatif terhadap keperluan nasabah, kompetitif dalam dunia perbankan dan dapat mengakses teknologi yang berkembang. Manfaat ideal yang didapat yaitu memelihara aspek keadilan untuk para pihak yang bertransaksi, lebih murah dibanding produk konvensional, memelihara nilai mata uang, karena tergantung kepada transaksi riil bukan sebaliknya, transparansi yang menjadi sifat inheren, nasabah tidak perlu khawatir akan kenaikan cicilan dan meluaskan aplikasi syariah dalam kehidupan muslim.

Karakteristik system bank syariah yang sesuai dengan syariat islam memberikan kepercayaan nasabah bahwa bank syariah sudah sesuai dengan Undang-undang (UU) Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah telah mengatur secara khusus eksistensi bank syariah di Indonesia. Layanan yang baik dalam sebuah perbankan akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan bank kepada nasabahnya yang memberikan banyak manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya pada kepercayaan serta loyalitas. Dalam jangka panjang loyalitas nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran jasa perbankan, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan memberi judul “ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK SISTEM BANK SYARIAH, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN NASABAH

SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA NASABAH BANK MUAMALAT CABANG MALANG)

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1 Sejauhmana karakteristik sistem bank syariah, produk dan pelayanan bank syariah berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.
- 1.2.2 Sejauhmana karakteristik sistem bank syariah, produk dan pelayanan bank syariah berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening.

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk menjelaskan dan menganalisis karakteristik sistem bank syariah, produk dan pelayanan bank syariah berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.
- 1.3.2 Untuk menjelaskan dan menganalisis karakteristik sistem bank syariah, produk dan pelayanan bank syariah berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening.

1.4. Kegunaan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang dipengaruhi oleh karakteristik system islam, produk bank syariah dan pelayanan bank syariah.

a. Bagi Bank Syariah

Untuk meningkatkan pemahaman terhadap karakteristik dan perilaku nasabah. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak bank untuk tetap

mempertahankan karakteristik system bank, produk dan pelayanan dari bank syariah yang dapat mempertahankan nasabahnya. Tetap berinovasi dalam strateginya guna untuk menghadapi kompetisi dalam dunia perbankan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi bagi penelitian-penelitian yang akan datang, serta memberi kontribusi keilmuan bagi semua aktivitas akademik dalam bidang keuangan islam.

