

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan waktu dan kebutuhan masyarakat yang dinamis, bank tidak hanya dibedakan menjadi bank umum maupun bank perkreditan rakyat. Kini telah ada pula istilah bank syariah yang sudah banyak ditemukan. Bank dalam literatur Islam dikenal dengan istilah *baitul mal* atau *baitul tamwil*. Istilah lain yang digunakan untuk sebutan Bank Islam adalah Bank Syari'ah. Pada kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank syariah tidak ada bedanya dengan bank konvensional. Akan tetapi, mekanisisme dan sistemnya tentu tidak sama karena bank syariah mengedepankan nilai-nilai syariah Islam. Meskipun demikian, semua orang dapat menjadi nasabah bank syariah, tidak hanya umat yang beragama Islam saja. Saat ini kehadiran bank syari'ah di tengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba.

Sebagaimana disinyalir oleh para ekonom muslim, ada dua alasan utama mengenai latar belakang berdirinya bank syari'ah, yaitu: (1) adanya pandangan bahwa bunga (*interest*) pada bank konvensional itu hukumnya haram karena termasuk dalam kategori riba yang dilarang dalam agama, bukan hanya pada agama Islam tetapi juga oleh agama *samawi* lainnya; (2) dari aspek ekonomi, penyerahan resiko usaha terhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan dan dapat menimbulkan rasa mementingkan diri sendiri. Bank syariah di Indonesia semakin berkembang dari sisi aset maupun pegawainya. Sampai Januari 2017, data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset bank umum syariah dan unit usaha syariah di Indonesia mencapai Rp 344,2 triliun, naik dari tahun 2015

sebesar Rp 296,2 triliun. Per Januari 2017, total kantor bank umum syariah dan unit usaha syariah mencapai 1.966 kantor, turun dari tahun 2015 sebanyak 2.301. Sedangkan total pegawai di Bank Syariah per Januari tercatat sebanyak 55.597 orang.

Saat ini, perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global. Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah, melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu diferensiasi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan. Menurut Muhammad Idris dalam artikelnya membahas Service Excellence Perbankan Syariah (2012) salah satu faktor utama para nasabah memilih sebuah bank adalah berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Semakin baik kualitas yang diberikan, maka akan semakin banyak nasabah yang akan memilih bank tersebut begitu pun juga sebaliknya. Oleh karena itu, pihak perbankan syariah perlu memperhatikan masalah pelayanan mengingat industri yang berbasis syariah ini masih tergolong muda dibandingkan perbankan konvensional.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh perbankan syariah terkait dengan service excellence. Perbankan syariah tidak membedakan nasabah dari kelas sosial seperti kaya atau miskin bahkan terhadap nasabah yang berbeda agama sekalipun. Perbankan syariah harus memberikan pelayanan yang baik pada semua nasabah baik muslim maupun non-muslim. Penampilan yang sopan juga menjadi faktor penting bagi kepuasan nasabah. Apalagi perbankan syariah merupakan industri keuangan yang didasarkan pada prinsip Islam, maka dalam penampilan juga harus mencerminkan Islam. Jangan ada anggapan perbankan syariah hanya menjual label syariah saja sedangkan perilaku atau penampilan karyawannya tidak sesuai dengan syariah itu sendiri. Kualitas sdm, karyawan perbankan syariah dituntut tidak hanya paham ilmu ekonomi konvensional tetapi yang tak kalah

pentingnya adalah penguasaan terhadap aspek-aspek syariah. Para karyawan harus mampu menjelaskan produk ataupun akad yang ada kaitannya dengan syariah. Maka bank syariah dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah agar tetap bertahan dengan bank-bank lain yang ada di Indonesia. Perusahaan jasa seperti bank syariah dapat berupaya menunjukkan kualitas pelayanan mereka melalui bukti fisik dan presentasi. Jika bank syariah ingin memosisikan diri sebagai bank yang “cepat”, maka bank tersebut dapat mewujudkan strategi tersebut melalui sejumlah alat pemasaran. Salah satu alat pemasaran tersebut yaitu karyawan (Phillip Kotler : 2007 : 45). Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal.

Bank Muammalat Cabang Malang saat ini harus memfokuskan diri dalam pemberian pelayanan yang prima kepada nasabah dengan harapan yaitu mendapatkan loyalitas nasabah. Perhatian khusus terhadap nasabah merupakan sesuatu yang sangat penting sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas jasa perbankan. Nasabah akan merasa puas apabila kualitas layanan yang dirasakan nasabah sesuai atau melebihi harapan. Oleh karena itu tantangan paling besar bagi penyedia jasa perbankan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar adalah mencari terobosan untuk menciptakan kepuasan nasabah secara konsisten, sehingga loyalitas nasabah dapat terwujud dengan senantiasa tetap setia pada layanan yang diterima. Bank Muammalat Cabang Malang diharapkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabah atau calon nasabah. Dengan adanya hubungan baik tersebut akan dapat menarik minat dan perhatian masyarakat untuk menabung di Bank Muammalat Cabang Malang. Dari pelayanan prima yang diberikan oleh Bank Muammalat Cabang Malang kepada nasabah atau calon nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah yang dimaksudkan disini adalah rasa puas, rasa senang, rasa nyaman dan aman yang didapatkan oleh nasabah atas perlakuan dan informasi yang diberikan oleh Bank Muammalat Cabang Malang mengenai hal yang berkaitan dengan produk-produk yang ditawarkan oleh bank, ataupun terhadap segala macam bentuk cara penyelesaian masalah yang dihadapi oleh konsumen dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Dimana, dengan terciptanya kepuasan nasabah yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak nasabah yang merasa puas. Kepuasan nasabah dapat tercipta ketika nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Sehingga dapat disimpulkan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan satu sama lain dengan loyalitas nasabah. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pembahasan yang dirumuskan dalam judul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI BANK MUAMALAT CABANG MALANG).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muammalat Cabang Malang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan berbasis syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muammalat Cabang Malang?



3. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan berbasis syariah terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas layanan berbasis syariah dengan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.
2. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.
3. Untuk menganalisis pengaruh antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.
4. Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.
2. Dapat mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.
3. Dapat mengetahui hubungan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.
4. Dapat mengetahui hubungan kualitas layanan dengan loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Malang.

