

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank menurut UU No 7 tahun 1992 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank dalam *literature* Islam dikenal dengan istilah *baitul mal* atau *baitul tamwil*. Istilah lain yang digunakan untuk sebutan Bank Islam adalah Bank Syari'ah. Secara akademik istilah Islam dan syariah berbeda, namun secara teknis untuk penyebutan bank Islam dan Bank Syari'ah mempunyai pengertian yang sama. Menurut Kasmir (2001) Bank Syariah adalah Bank yang yang berdasarkan prinsip syariah merupakan bank yang menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dengan pihak lain baik dalam hal untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan lainnya.

Era globalisasi saat ini memberikan dampak yang luas terhadap pertumbuhan dunia perbankan di Indonesia. Hal ini tampak dan banyak berdirinya bank-bank swasta, baik lokal maupun penanaman modal asing dan juga bank konvensional maupun bank syariah. Semua itu tidak terlepas dari berbagai keberhasilan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cukup pesat. Perkembangan perbankan ekonomi di dunia juga diikuti oleh perkembangan ekonomi Islam di dunia (Skha Consulting, 2001).

Perbankan Islam menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrumen-instrumen keuangan (*Financial Instrument*) yang sesuai dengan ketentuan dan norma syari'ah. Menurut *Handbook of Islamic Banking*, bank Islam berbeda dengan bank konvensional dilihat dari segi partisipasinya yang aktif dalam proses pengembangan sosial ekonomi negara-negara Islam. Masyarakat Indonesia sebagian besar adalah muslim, oleh karenanya potensi pasar perbankan

syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan signifikan. Daya tarik perkembangan perbankan syariah sangat menjadi perhatian yang besar bagi masyarakat di Indonesia. Menurut Siamat (2005) menyatakan kegiatan usaha perbankan syariah pada dasarnya merupakan perluasan jasa perbankan bagi masyarakat yang membutuhkan dan menghendaki pembayaran imbalan yang tidak didasarkan pada sistem bunga/riba, melainkan atas dasar prinsip syariah sebagaimana digariskan syariah/hukum Islam.

Fenomena Bank Syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat yang operasinya diresmikan pada 1 Mei 1992. Bank Muamalat merupakan Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia dan merupakan institusi ekonomi pertama yang menerapkan sistem Syariah di Indonesia. Wajar apabila Bank Muamalat menjadi simbol monumental kebangkitan sistem ekonomi syariah di Indonesia.

Perkembangan perbankan syariah, berdampak pada meningkatnya persaingan masing-masing bank berusaha untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya dengan meningkatkan kualitas karakteristik baik dari segi pelayanan, produk, sampai dengan pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang. Tingkat persaingan perbankan tersebut membawa pengaruh besar terhadap perubahan lingkungan yang secara langsung maupun tidak langsung.

Aktivitas dan perilaku ekonomi tidak terlepas dari karakteristik manusianya (Rivai dan Buchari, 2009). Masyarakat yang mayoritas beragama Islam juga memerlukan adanya sistem perbankan yang menggunakan prinsip sesuai dengan hukum Islam (Syariah).

Sebagai sebuah kenyataan sejarah, agama dan kebudayaan dapat saling mempengaruhi karena keduanya terdapat nilai dan simbol (Wahyudi, 2011). Nilai-nilai Islam yang menjadi landasan filosofi perbankan syari'ah di kemukakan empat prinsip utama nilai – nilai Islam yang dijadikan landasan filosofi bagi perbankan syari'ah yaitu : kejujuran, kesetaraan, keadilan dan kebenaran.



Penerapan Nilai islam sangat penting dalam perbankan syariah, dan ini menjadi pembeda dengan bank konvensional.

Namun kendala yang kini dihadapi oleh bank syariah adalah adanya anggapan yang menyatakan bahwa Bank Syariah hanya sekedar perbankan konvensional yang diberi label “syariah”. Selain itu tantangan lainnya adalah bagaimana menonjolkan ciri khas perbankan syariah, untuk membuat nasabah yakin bahwa bank syariah berbeda dengan bank konvensional, bank syariah sendiri mempunyai prinsip dan nilai dasar. Ada beberapa tujuan di bentuknya bank syariah yaitu menghindari unsur *Masyir gharar* yang artinya tipuan dan riba.

Tingkat persaingan yang ketat dalam mempertahankan nasabah, yaitu dengan mempertahankan konsumen dan menjaga loyalitasnya merupakan hal yang sangat penting dan menjadi *competitive advantage* bagi perusahaan. Salah satu faktor loyalitas nasabah dengan menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah. Kepuasan nasabah perlu diperhatikan, agar perbankan syariah dapat tetap eksis dan berkompetisi dalam dunia perbankan yang tingkat persaingannya semakin tinggi.

Selain kepuasan, loyalitas nasabah juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Menurut Agung (2006) kepercayaan didefinisikan sebagai kemauan untuk menyandarkan diri pada hubungan dengan partnernya berlandaskan atas keyakinan. Tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Banyak penelitian tentang pengaruh kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Salah satunya (Madjid, 2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Selain itu, kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan juga kepercayaan nasabah memediasi antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Agusta dan Dedy, 2011) menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan nasabah



berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan tingkat korelasi yang sangat erat. Oleh karena itu nilai-nilai islam bukan hanya sebagai patokan utama dalam bank syariah dalam mempertahankan nasabah yang loyalitas, melainkan kepercayaan dan kepuasan nasabah adalah hal penting juga.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menguji Pengaruh kualitas karekteristik nilai islam terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan dan kepuasan nasabah.

### **1.2 Rumusan masalah**

1. Apakah Nilai Islam (kejujuran, kesetaraan, keadilan, dan kebenaran) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
2. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah karakteristik Nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan?
6. Apakah karakteristik Nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh Nilai Islam yaitu kejujuran, kesetaraan, keadilan, dan kebenaran terhadap loyalitas nasabah.
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
4. Menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah?
5. Menganalisis pengaruh karakteristik Nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan.
6. Menganalisis pengaruh karakteristik Nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Dapat mengetahui apakah kejujuran, kesetaraan, keadilan, dan kebenaran berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Dapat mengetahui apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Dapat mengetahui apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
4. Dapat mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
5. Dapat mengetahui apakah karakteristik nilai islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan.
6. Dapat mengetahui apakah karakteristik nilai islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan

