

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam, merupakan pasar potensial bagi pengembangan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah sendiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan yang mana kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Pertumbuhan perekonomian Indonesia yang semakin pesat, mengakibatkan permintaan akan kebutuhan pendanaan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga meningkat, baik pendanaan untuk kebutuhan produktif maupun untuk kebutuhan konsumtif. Disini dunia perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai peran penting dalam kehidupan suatu negara, khususnya pada sektor ekonomi dan keuangan.

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya yaitu menjadi lembaga perantara di antara masyarakat yang kelebihan dana maupun masyarakat yang kekurangan dana. Diharapkan dengan dana yang dihimpun tersebut dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan kepada masyarakat yang kekurangan dana. Penduduk Indonesia yang mayoritas beragama muslim, mendambakan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan tidak sebatas finansial namun juga dari sisi moralitasnya. Sistem lembaga yang dimaksud ialah bank yang terbebas dari sistem bunga atau yang biasanya disebut dengan bank syariah.

Lembaga perbankan di Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.² Berikut beberapa jaringan kantor individual perbankan syariah tahun 2017:

Tabel 1.1
Jaringan kantor individual Bank Syariah tahun 2017

No	Bank Umum Syariah	KC	KCP	KK	Total
1	PT Bank Muamalat Indonesia	83	191	80	354
2	PT Bank BRI Syariah	52	205	12	269
3	PT Bank Victoria Syariah	9	5	-	14
4	PT Bank Aceh Syariah	28	86	18	130
5	PT Bank BNI Syariah	68	171	18	257
6	PT Bank Jabar Banten Syariah	9	56	1	66
7	PT Bank Mega Syariah	32	33	1	66
8	PT Bank Syariah Mandiri	130	434	54	621
9	PT Bank Syariah Bukopin	12	7	4	23
10	PT Bank Panin Syariah	16	5	1	22
11	PT Bank BCA Syariah	11	8	3	22
12	PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah	25	3	-	28
13	PT May Bank Syariah Indonesia	1	-	-	1

Sumber data : jaringan Bank Umum Syariah dari OJK 2017

² Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Ekonisia, 2004), hlm.1.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia menjadi Bank Umum yang memiliki Kantor Cabang (KC) dengan jumlah 83, Kantor Cabang Pembantu (KCP) sebanyak 191 dan Kantor Kas (KK) sebanyak 80. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia dapat menjadi bank pilihan masyarakat yang kredibilitasnya bagus dan mudah ditemui di setiap kota.

Dari berbagai puluhan kantor cabang yang ada, penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl Sultan Hasanudin No.26, Dandangan, Kec. Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122. Dengan letak lokasi di pusat kota Kediri yang strategis, lebih memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya.

Tujuan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah menciptakan hubungan kemitraan yang baik dengan nasabah. Hubungan yang baik dengan nasabah merupakan nilai tambah yang sangat menguntungkan dan membangun jembatan kemitraan serta mendorong nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat. Sistem operasional sehari-hari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri menggunakan sistem operasional perbankan yang menganut pada prinsip-prinsip syariah islam sehingga dapat membuka peluang besar, dimana di Indonesia merupakan negara yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Perkembangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri tidak lepas dari peran para nasabah yang memberikan kepercayaan terhadap pihak perbankan untuk menyimpan asset keuangannya.

Kajian dalam penelitian ini, bermuara pada loyalitas seorang nasabah dalam bermitra dengan sebuah Lembaga keuangan. Terdapat tiga

faktor yang menjadi bahasan dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan kualitas layanan, produk perbankan, dan kepercayaan masyarakat memandang sebuah Lembaga keuangan yaitu Bank Muamalat KC Kediri.

Loyalitas nasabah merupakan komitmen terhadap perusahaan yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian yang berulang secara konsisten.³ Berkaitan dengan loyalitas, loyalitas nasabah memiliki peranan sangat penting dalam kesuksesan daripada sebuah perusahaan untuk bersaing yang nantinya akan menciptakan *score* loyalitas yang tinggi di mata para nasabah/konsumen.

Loyalitas nasabah dijadikan tolak ukur untuk mengarahkan seluruh anggota organisasi menuju arah pemenuhan kebutuhan pelanggan, dan tentunya menjadikan sumber keunggulan daya saing yang sifatnya berkelanjutan. Dari perspektif nasabah, banyak keluhan mengenai hak nasabah yang diabaikan oleh pihak koperasi yaitu menyangkut harga produk yang terlalu tinggi, pelayanan yang sangatlah lambat dan tidak ramah, promosi yang menurutnya merugikan, bahkan rendahnya kualitas produk dan jasa. Kesenjangan antara yang diinginkan dengan kenyataan yang didapatkan konsumen ini, bila tidak diantisipasi dengan baik akan oleh pengusaha akan menjadi bumerang bagi pengusaha itu sendiri. Dapat saya katakan untuk dapat mengetahui bahwa nasabah tersebut loyal atau tidak kita dapat melihatnya dari perilaku seorang nasabah itu sendiri. Perilaku nasabah misalnya seseorang melakukan kegiatan-kegiatan individu yang di situ secara langsung terlibat dalam mendapatkan serta mengkonsumsi

³Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2012, Hlm. 93.

barang dan jasa, yang dimana didalamnya juga termasuk proses pengambilan keputusan dalam persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

Faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas produk. Kualitas produk saat ini sangat diperhatikan oleh nasabah. Nasabah menginginkan kualitas produk yang terbaik pada produk-produk yang telah dibeli. Faktor kedua yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan. Perusahaan dalam hal ini bank syariah ataupun LKS harus menjalankan upaya *marketing* melalui penciptaan produk yang lebih inovatif dan terintegrasi sehingga nasabah dapat terlayani pada setiap transaksi yang diperlukan dengan harga yang kompetitif, bentuk promosi yang tidak mengecewakan atau yang menjebak nasabah, dan tempat yang strategis serta yang terjangkau serta kualitas pelayanan yang baik. Faktor yang ketiga mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kepercayaan. Kepercayaan merupakan suatu kemauan atau keyakinan nasabah untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif.⁴

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk terbaru Bank Muamalat Indonesia, bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang melalui strategi pemasaran yang terarah dengan mewujudkan visi dan misinya. Salah satunya Bank Muamalat Indonesia sudah menyabet penghargaan dari

⁴Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, "Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang", Telaah Manajemen, Vol.1 Edisi 3.2004, hlm. 349

Majalah *Economic Review* dan *Perbanas Institute*, yaitu peringkat 1 kategori buku 2 dengan aset Rp 25 triliun dari Anugerah Perbankan Indonesia VI-2017 (APBI).⁵ Dan berikut adalah tabel pertumbuhan jumlah nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri :

Tabel 1.2
Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri Tahun 2016-2018 (dalam jutaan rupiah)

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	59.695.000.000
2017	64.645.000.000
2018	71.000.000.000

Sumber : *Laporan Keuangan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri 2016-2018*⁶

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sampai dengan akhir tahun 2018, bank mengalami pertumbuhan jumlah nasabah sebesar 6.355 dibandingkan dengan tahun sebelumnya 2016 dengan jumlah nasabah hanya 4.950. Pertumbuhan tersebut dikarenakan adanya kepercayaan dan kelayakan yang diberikan masyarakat terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kediri. Dimana bank yakin akan terus mampu meningkatkan produk – produk yang ada agar pertumbuhan nasabah di tahun-tahun berikutnya semakin pesat.

Bank Muamalat yang kini dapat ditemui disetiap kota, memudahkan nasabah dalam mengaksesnya. Khususnya di kota Kediri, Salah satu bank syariah yang ada di Kediri adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

⁵<http://ekonomi.kompas.com/read/2017/08/24/130409926/bank-muamalat-raih-penghargaan-bank-syariah-terbaik>, diakses pada 08 Maret 2020 pukul 15.32 WIB.

⁶<http://ojk.go.id/kenal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah>, diakses pada tanggal 08 Maret 2020 pukul 08:40 WIB.

Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri selalu berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui pelayanan dan fasilitas yang dimilikinya. Seiring kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga lembaga keuangan yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya yang akan memperoleh simpati. Nasabah telah pandai memilah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang memuaskan. Perilaku konsumen atau nasabah memangsangat menentukan dalam proses pengambilan keputusan pembelian atau memilih produk tersebut.

Kajian dalam penelitian ini yaitu membahas mengenai tentang kualitas layanan, kualitas produk, hingga kepercayaan nasabah dalam menarik loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Bagaimana Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri untuk mampu menjaga loyalitas nasabah dan minat calon nasabah untuk memilih bank Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Tiga bahasan utama yaitu didasarkan pada kualitas produk, pelayanan dan kepercayaan yang ditumbuhkan kepada nasabah atau calon nasabahnya.

Prinsip kerja yang dilaksanakan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri dalam menjalankan usahanya, selain berdasarkan prinsip syariah juga senantiasa mengembangkan produk serta jasa yang dapat mendukung dan memenuhi kebutuhan nasabah baik perorangan maupun korporasi. Kelebihan dari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yaitu mengedepankan pelayanan dan jaminan rasa kepercayaan kepada para

nasabah. Upaya-upaya tersebut menjadi urgensi dasar pemberian produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Secara umum, produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat dengan mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan oleh BMI pusat. Namun aspek lain yang menarik dikaji dari keberadaan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yaitu unsur sosiografis masyarakat Kabupaten Kediri, yang merata sebagian besar merupakan penduduk Muslim. Bukan hanya itu saja, kondisi Kabupaten Kediri juga merupakan salah satu kota santri dengan puluhan pondok pesantren yang tersebut di berbagai penjuru.

Kondisi tersebut menjadi sebuah nilai tambah bagi eksistensi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri untuk mendapatkan konsumen. Dengan sasaran utama yaitu kalangan santri dan keluarga santri pondok pesantren. Hal inilah yang kemudian menjadikan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri menjadi salah satu lokasi penelitian yang potensial. Letak Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri di tengah kalangan santri, apakah nantinya akan mampu meningkatkan pelayanan hingga kepercayaan calon nasabah hingga mengembangkan eksistensi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui kualitas layanan, kualitas produk, dan kepercayaan bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam jangka panjang loyalitas nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran jasa perbankan, koperasi ataupun LKS, sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan memberi judul **“Pengaruh**

Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.”

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya perhatian yang dilakukan pihak Bank Muamalat KCU Kediri.
2. Kurangnya fasilitas dan layanan yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri.
3. Kurang cepat dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah.
4. Kurang maksimal terhadap kebersihan kantor Bank Muamalat KCU Kediri.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri?
4. Apakah faktor pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.
4. Untuk menguji pengaruh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini yang diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan teori mengenai perilaku nasabah/konsumen, khususnya tentang loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi pihak Bank Muamalat KCU

Kediri untuk bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup merupakan suatu batasan yang memudahkan dilaksanakannya penelitian agar lebih efektif dan efisien untuk memisahkan aspek tertentu suatu objek. Penelitian ini mengkaji tentang pengetahuan konsumen, kualitas pelayanan, lokasi dan keputusan nasabah. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan konsumen (X1), kualitas pelayanan (X2), lokasi (X3), dan variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada objek yaitu hanya tabungan *mudharabah* di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Karenaterbatasnya waktu penelitian dalam melakukan penelitian sehingga peneliti memilih sampel secara acak atau random yang diharapkan mampu menggambarkan realita nasabah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dan penelitian ini hanya dibatasi pada prosedur kualitas pelayanan, produk dan kepercayaan yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁷

2. Kualitas Produk (X2)

Kualitas produk ialah kemampuan sebuah produk dalam memenuhi fungsinya. Kualitas produk memberi peran besar pada tingkat kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi gethok tular, pembelian ulang, loyalitas pelanggan, pangsa pasar dan profitabilitas.⁸

3. Kepercayaan (X3)

Kepercayaan konsumen (*Consumer Beliefs*) dapat diartikan semua wawasan yang telah dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya.⁹

4. Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah merupakan komitmen terhadap perusahaan yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian yang berulang secara konsisten.¹⁰

⁷Handi Irawan D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2003, Hlm. 4-5.

⁸Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat, 2007, Hlm. 42.

⁹Mimit Primyastanto, *Aplikasi Teori Pemasaran*, UB Pers, 2014, Hlm. 45

¹⁰Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2012, Hlm. 93.

2. Definisi Operasional

Dari definisi konseptual di atas maka dalam penelitian ini dapat dijelaskan maksud dari judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri” adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang baik maupun tidak, kualitas produk yang sesuai harapan atau keinginan serta tingkat kepercayaan terhadap loyalitas nasabah baik secara persial maupun silmutan di Bank Muamalat KCU Kediri.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab, adapun tujuannya ialah untuk memudahkan dalam melakukan pembahasan. Hal ini penulis lakukan supaya pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari tema dan pokok pembahasan. Adapun pembagiannya sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan dan tujuan masalah, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi mengenai pengertian kualitas pelayanan, pengertian kualitas produk, pengertian kepercayaan dan kepuasan

nasabah. Pengertian Koperasi Syariah, Penelitian terdahulu dan Kerangka Konseptual.

3. Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian. Sumber data, Variabel dan Skala pengukuran. Teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian serta Analisis data.

4. Bab IV Hasil Penelitian

Pada bab ini menguraikan tentang Deskripsi data dan Pengujian Hipotesis.

5. Bab V Pembahasan

Pada bab ini menguraikan isi pembahasan, seperti menjawab masalah penelitian, menafsirkan temuan-temuan penelitian, mengintegrasikan penelitian ke dalam temuan-temuan penelitian dalam konteks khasanah ilmu yang luas dan menjelaskan implikasi-implikasi lain dari hasil penelitian.

6. Bab VI Penutup

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri. Serta saran-saran dan masukan sebagai penunjang dalam perbaikan penulisan skripsi ini.