

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang menyediakan beberapa pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan jasa yang dalam menjalankan sistem operasionalnya dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.² Persaingan di dunia perbankan pada saat ini semakin pesat. Oleh sebab itu, untuk meratakan tingkat persaingan perbankan yang semakin kompetitif, setiap bank harus berlomba-lomba untuk mendapatkan nilai yang lebih dimata para nasabahnya. Hal yang harus menjadi keunggulan lembaga perbankan yang paling utama ialah kepuasan para nasabah atas apa yang perbankan berikan. Dan manfaat yang di peroleh lembaga perbankan sendiri ialah pelanggan akan loyal kepada produk dan jasa yang mereka berikan sebab sesuai harapan nasabah dan nasabah merasakan kepuasan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang baik dan optimal dapat menciptakan kearifan di dalam kompetisi dunia perbankan. Lembaga perbankan yang memberikan kualitas pelayanan

² Andrianto, M. Anang Firmansya, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya: CV Penerbit Qiara Media. 2019), Hlm. 25.

yang baik akan memperoleh dampak yang positif bagi nasabah maupun lembaga tersendiri. Karena jika keinginan seorang nasabah telah dilayani dan dipenuhi sesuai dengan harapan mereka, maka nasabah akan merasakan kepuasan bahkan akan loyal terhadap perusahaan perbankan.

Poin penting yang membuat seorang pelanggan loyal atau *repeat order* dengan suatu produk salah satunya dipengaruhi oleh adanya faktor citra perusahaan yang positif akan menjadi daya tarik para pelanggan. Citra Perusahaan merupakan gambaran dari keseluruhan perusahaan pembekal jasa berdasar keahlian dan wawasan pelanggan baik menyangkut jasanya ataupun tingkat reputasi dan integritas yang dicapai perusahaan. Maka dapat diartikan bahwa citra merupakan kesan yang hadir dalam diri seseorang sebagai akibat dari pemahaman yang terbentuk dari pengetahuan dan pengalaman dalam mengamati sesuatu.³

Selanjutnya faktor lokasi, lokasi sendiri adalah tempat atau letak secara fisik, yang alangkah baiknya beralokasi pada daerah yang strategis agar dapat menghasilkan laba yang setinggi-tingginya.

³ Seftiani, *Pengaruh Citra Perusahaan dan Atribut Produk Terhadap Minat Menabung Nasabah dalam Prekspektif Islam*, (Lampung : Naskah Publikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017), Hlm. 40.

lembaga Perbankan perlu memperhatikan beberapa hal untuk menentukan letak suatu perbankan didirikan dengan melihat tempat yang strategis, dekat dengan perkotaan, mudah dijangkau, akses jalan yang mudah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan lokasi. Jika penentuan suatu lembaga salah maka akan mengakibatkan kegagalan sebuah lembaga Perbankan.⁴ Untuk mendapatkan nasabah yang loyal perlu penentuan lokasi yang mendukung atau strategis, sehingga nantinya nasabah tidak akan malas berkunjung ke lembaga perbankan tersebut.

Faktor ketiga yang tidak bisa terlepas dari Bank Syariah ialah Religiusitas yaitu suatu keadaan yang ada atau hadir dalam diri seseorang yang mendorong tingkah laku, sikap, dan tindakan sesuai ajaran agamanya. Religiusitas merupakan suatu keyakinan akan ajaran agama yang mengarahkan perilaku seseorang sesuai dengan pedoman atau prinsip yang telah diajarkan dalam agama Islam. Tentunya dalam Perbankan Syariah di dalam menjalankan setiap aktivitas atau dalam sistem operasionalnya tidak akan terlepas dari yang namanya prinsip – prinsip syariah. Seperti tidak adanya sistem bunga yang telah ditetapkan pada Bank Konvensional karena bunga dalam Islam di anggap haram, sehingga dalam Bank Syariah sendiri sistem bunga ini

⁴ Basu Swasta, Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), Hlm. 3.

dihapus dan diganti dengan sistem bagi hasil yang dalam pembagiannya akan adil seadil-adilnya karena dibagi sama rata antara kedua belah pihak.⁵ Sistem bunga dalam Bank Konvensional dianggap riba yang jelas dalam prinsip agama islam itu sangatlah dilarang. Berikut adalah perbedaan pembagian keuntungan pada Bank Syariah yang menggunakan sistem bagi hasil dan Bank Konvensional yang menggunakan sistem bunga :

Tabel 1.1
Perbedaan Sistem Pembagian Keuntungan
Bank Konvensional VS Bank Syariah

Bank Konvensional (Bunga)	Bank Syariah (Bagi Hasil)
Berdasarkan jumlah uang (pokok) pinjaman.	Didasarkan pada rasio bagi hasil dari pendapatan atau keuntungan yang diperoleh dari nasabah.
Mengikuti perubahan atau fluktuasi tingkat suku bunga di pasar uang.	Pembagian bagi hasil berdasarkan nisbah (yang disepakati bersama) berlaku tetap sama, sesuai akad, hingga berakhirnya masa perjanjian.
Tidak tergantung pada kinerja usaha.	Jumlah pembagian bagi hasil berubah-ubah tergantung kinerja usaha.
Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.	Bagi hasil tergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama kedua belah pihak.

⁵ Lestari, Alfi Mulikhah, *Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah*, (Malang: Jurusan Ekonomi febi Universitas Brawijaya, 2015), Hlm. 31.

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Faktor selanjutnya adalah motivasi dengan adanya motivasi yang kuat membuat nasabah menjadi lebih loyal atau lebih sering menggunakan produk bank syariah. Lahirnya motivasi berdasarkan kebutuhan manusia. Transaksi keuangan yang semakin meningkat merupakan salah satu penyebab manusia terdorong membutuhkan lembaga keuangan dan lembaga perbankan berlomba-lomba menjadi fasilitator untuk memenuhi kebutuhan manusia. Faktor motivasi sendiri muncul dari pihak eksternal maupun pihak internal. Pihak internal disini motivasi atau dorongan yang berasal dari diri sendiri, sedangkan pihak eksternal bisa dari nasabah lain yang menggunakan produk atau jasa dari Bank tersebut kemudian disalurkan kepada rekannya yang lain. Secara tidak langsung hal tersebut juga disebut motivasi atau dorongan.⁶

Berdasarkan faktor – faktor yang telah dijelaskan diatas dapat diketahui bahwa loyalitas merupakan hal yang sangat penting dan menguntungkan bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan Perbankan. Untuk itu perusahaan Perbankan harus mengetahui faktor-faktor apa

⁶ Al Banna, Mohammad Gezah, *Analisis Pengaruh Motivasi Pelanggan, Harga, dan Kelompok Acuan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Mulawarman*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2012), Hlm. 23-24.

saja yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggannya dan faktor apa yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pelanggannya agar dapat mengupayakan strategi bisnisnya semaksimal mungkin untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan tersebut, maka judul penelitian skripsi yang diambil adalah **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya perhatian perbankan atas pentingnya kualitas pelayanan yang dapat menarik para nasabah agar tetap loyal dan setia dengan satu Lembaga Perbankan Syariah.
2. Masih banyak beberapa lokasi Lembaga Perbankan Syariah yang sulit dijangkau, kurang strategis dan masih minimnya Bank Syariah yang hanya terletak pada wilayah tertentu saja.
3. Masih banyak nasabah ataupun calon nasabah yang kurang memahami mengenai religiusitas pada Bank Syariah sehingga masih menggunakan jasa pada Bank Konvensional yang dalam sistem operasionalnya menggunakan sistem bunga yang jelas itu riba dan dilarang dalam Agama Islam.

4. Masih rendahnya tingkat motivasi yang didapat nasabah atau calon nasabah sehingga tingkat kepercayaan yang di dapatpun masih minim.
5. Dilihat dari minimnya Perbankan Syariah di Indonesia membuat banyak orang yang menganggap bahwa citra perusahaan pada Bank Syariah itu masih belum baik dan masih kalah saing dengan Bank Konvensional yang telah tersebar diberbagai wilayah.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
2. Apakah faktor citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
3. Apakah faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
4. Apakah faktor religiusitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?
5. Apakah faktor motivasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?

6. Faktor mana yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan faktor citra perusahaan bank terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan faktor lokasi terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan faktor religiusitas terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
5. Untuk mengetahui pengaruh signifikan faktor motivasi terhadap loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
6. Untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan yang dapat memperkuat teori yang telah ada dari faktor kualitas pelayanan, citra perusahaan, lokasi, motivasi, dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Dari semua faktor yang telah dibahas secara gamblang diatas maka PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman perlu meningkatkan faktor – faktor yang telah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitasnya para nasabah agar mereka tidak bosan dan tetap memakai secara terus menerus produk maupun layanan yang ada dalam PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

b. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis berupa pengetahuan dan wawasan yang lebih luas terkait faktor yang menjadi pengaruh loyalnya nasabah pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

c. Manfaat bagi dunia akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi atau sebagai data pembanding untuk penelitian selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Peneliti

a. Ruang lingkup

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Subjek sasaran penelitian ini adalah PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Sampel dan Populasi penelitian ini adalah nasabah penabung yang aktif di PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

b. Keterbatasan Peneliti

1. Penelitian hanya dilakukan pada tahun 2021 dengan data yang diperoleh dari penyebaran angket atau kuesioner yang di sebarkan kepada nasabah penabung yang aktif yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.
2. Peneliti akan meneliti faktor yang akan berpengaruh signifikan dan faktor yang paling dominan terhadap loyalitas nasabah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah seperti faktor kualitas pelayanan, promosi, lokasi, kualitas

produk, kepercayaan, komitmen, citra perusahaan, kepuasan nasabah, motivasi, persepsi nilai, religiusitas, dan motivasi kemudian dibatasi pada lima faktor yakni faktor kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi, dan motivasi yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yang ada pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dengan sasaran utama nasabah penabung yang aktif di PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Cabang Sudirman.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

- a. Analisis merupakan sebuah kegiatan membagi sesuatu hal untuk di dihimpun sesuai dengan standarnya.
- b. Faktor merupakan suatu peristiwa yang menumbuhkan ketertarikan seseorang terhadap suatu hal.
- c. Kualitas merupakan kesatuan karakteristik dari produk atau jasa yang dapat memenuhi kualifikasi kebutuhan pelanggan.
- d. Pelayanan merupakan sebuah cara pemenuhan keinginan konsumen sesuai dengan harapan mereka..
- e. Citra Perusahaan merupakan pandangan publik mengenai baik atau tidaknya suatu perusahaan.

- f. Lokasi merupakan sebuah kediaman atau wadah perusahaan menjalankan aktivitas kerjanya.
- g. Religiusitas merupakan petunjuk baik dan benarnya anjuran agama agar dapat menjalankan kehidupan yang sesuai dengan norma agama.
- h. Motivasi merupakan dukungan atau dorongan yang akan membangkitkan tindakan atau perilaku seseorang.
- i. Loyalitas merupakan perilaku pembelian sebuah produk secara berulang-ulang pada perusahaan yang sama.

2. Definisi Operasional

Sedangkan definisi secara operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis judul yang telah di angkat oleh peneliti yaitu “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada PT BSI Tbk KCP Tulungagung Sudirman” bagaimana faktor dari kualitas pelayanan, citra perusahaan, lokasi, motivasi, dan religiusitas dapat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.

2. Bagian Utama

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, identifikasi penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta penegasan istilah.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini telah dikemukakan beberapa teori dalam tinjauan pustaka yang dijadikan dasar dan pedoman yang meliputi:

- a. Kualitas Pelayanan
- b. Citra Perusahaan
- c. Lokasi
- d. Religiusitas
- e. Motivasi

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, cara mengumpulkan data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL

Berisikan tentang gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data dan pembahasan hasil dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab akhir ini berisi tentang gambaran semua hal yang telah dibahas dalam penelitian serta memberikan saran atas kurang dan lebihnya penelitian tersebut.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat uraian mengenai daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan skripsi, dan daftar riwayat hidup.