

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Maraknya persaingan dalam dunia perekonomian yang cukup ketat sangat menuntut para pelaku ekonomi agar mampu berproses secara kreatif dan berinovasi. Persaingan ini membuat para pelaku dalam dunia perekonomian khususnya bagi perbankan mencari berbagai cara untuk menerapkan strategi jitu agar dapat bersaing dengan perbankan lainnya baik syariah maupun konvensional. Bank secara umum merupakan lembaga intermediasi yang dimana kegiatannya adalah mengumpulkan dana dari seseorang yang memiliki *surplus* atau kelebihan dana. Kemudian menyalurkannya kembali kepada nasabah yang memiliki kekurangan dana atau mengalami *defisit*.

Menurut undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah bahwa "salah satu bisnis utama dan menjadi salah satu sumber utama dari bank syariah yaitu melalui penyaluran pembiayaan kepada masyarakat".¹ Sebenarnya bank syariah bank dan bank umum lainnya sama, yaitu dalam kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat. Perbedaan antara perbankan syariah dan perbankan

¹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hal. 37

konvensional adalah terletak pada prinsipnya dimana pada bank

syariah dalam kegiatannya tidak beroperasi atas dasar bunga, tetapi atas dasar bagi hasil atau disebut juga pembagian keuntungan.²

Di Indonesia perkembangan perbankan syariah cukup signifikan. Hal ini dapat kita ketahui jumlah kantor pada perbankan syariah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Berikut adalah tabel perkembangan perbankan syariah di Indonesia periode 2017-2019.

Tabel 1.1
Perkembangan Jaringan Kantor BUS, UUS, dan BPRS
Tahun 2017-2019

Indikator	2017	2018	2019
BUS			
Jumlah Bank	13	14	14
Jumlah Kantor	1825	1866	1894
UUS			
Jumlah Bank	21	20	20
Jumlah Kantor	344	345	372
BPR Syariah			
Jumlah Bank	167	168	162
Jumlah Kantor	441	450	506

Sumber: data statistik perbankan syariah 2017-2019 (www.ojk.go.id) diakses tanggal 11 Januari 2021

BUS (Bank Umum Syariah) merupakan bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa melalui lalu lintas pembayaran dan tidak berada dibawah koordinasi bank konvensional. UUS (Unit Usaha Syariah) merupakan bagian dari bank konvensional yang berdiri sebagai kantor kegiatan usaha dengan prinsip syariah. BPRS (Bank Pengkreditan Rakyat Syariah) merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah

² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Ayariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005), hal. 4

yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa daam lalu liintas pembayaran³

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah BUS atau Bank Umum Syariah pada tahun 2017 sebesar 13 dan di tahun 2019 meningkat menjadi 14 bank dan jumlah kantor pada tahun 2017 mencapai 1825 di tahun 2019 meningkat menjadi 1894 kantor. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia memiliki *level of confidence* (tingkat kepercayaan yang tinggi) terhadap adanya perbankan syariah dalam persoalan perekonomiannya.

Dengan berkembangnya suatu bisnis yang meimbulkan banyak persaingan, Bank syariah harus melakukan berbagai pembaruan terutama pada *service quality* atau kualitas pelayanan, karena pelayanan yang terbaiksebuah harapan bagi para nasabah dengan begitu loyalitas dan kepuasan nasabah dapat terwujud.

Tabel 1.2
Jumlah Karyawan Bank Muamalat Indonesia
KC Kediri

No	Jabatan /Divisi	Jumlah	No.	Jabatan/Divisi	Jumlah
1.	Branch Manajer	1	11.	Service Assistance	1
2.	Sub Branch Manager	5	12.	BranchCollection	4
3.	Branch Development Manager	1	13.	Customer Service	9
4.	Branch Operational Manager	1	14.	Teller	10
5.	Branch Interview Control	1	15.	Operation Officer	1
6.	Branch Collection Manager	1	16.	Back Office	3
7.	Relationship Manager Funding	7	17.	Security	6
8.	Relationship Manager Lending	3	18.	Driver	8
9.	Relationship Manager Haji	1	19.	Office Boy	6
10.	Relationship Manager SME	1			
	<i>Jumlah</i>	22		<i>Jumlah</i>	48

Sumber: Wawancara dengan RM Funding Bank Muamalat Indonesia KC Kediri tanggal 16 Desember 2020.

³ <https://www.ojk.go.id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx>
diakses 22 juni 2021

Dari data di atas, jumlah seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yaitu 70 orang. Penempatan posisi serta jabatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan adanya beberapa jabatan serta divisi tersebut dengan jumlah yang banyak dirasa sangat cukup untuk melayani nasabah dengan cepat sehingga harapan nasabah terpenuhi.

Variabel kedua yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu *level of confidence* (tingkat kepercayaan). Tingkat kepercayaan yaitu suatu ukuran apakah nasabah percaya atau tidak kepada bank dengan menunjukkan loyalitasnya dalam membeli suatu produk. Jika Bank memberikan kepercayaan yang baik kepada nasabah, maka nasabahnya akan merasa puas serta akan melakukan pembelian ulang disini loyalitas pelanggan akan terbentuk dengan sendirinya. Sebaliknya, jika Bank Syariah memberikan pelayanan yang kurang baik kepada nasabahnya, maka akan berdampak negatif pada citra bank sehingga tingkat kepercayaan nasabah akan menurun, hal ini akan berdampak pada ketidakpuasan nasabah.⁴

Selain itu, faktor penting yang harus diperhatikan dalam Bank syariah yaitu *location* (lokasi). Variabel Lokasi memiliki peranan yang sangat penting. Dengan adanya lokasi yang strategis akan memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Berikut ini teori yang berkaitan dengan variabel *service quality* (kualitas pelayanan), *level of confidence* (tingkat kepercayaan), dan *location* (lokasi). Variabel Lokasi memiliki

⁴ Yusrina, *Peranan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank BRI Cabang Banda Aceh*, (Universitas Abulyatama Aceh: Jurnal Ekonomi Manajemn dan Bisnis) Vol. I No.2 203-213

peranan yang sangat penting. Dengan adanya lokasi yang strategis akan memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Berikut ini teori yang berkaitan dengan variabel *service quality* (kualitas pelayanan), *level of confidence* (tingkat kepercayaan), dan *location* (lokasi).

Kotler dan Griffin menyatakan bahwa arah hubungan *service quality* (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan pada bank syariah dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.⁵

Selanjutnya menurut teori dari Philip Kotler yang menyatakan bahwa *level of confidence* (tingkat kepercayaan) merupakan "ketersediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis". Tingkat kepercayaan ini bisa mendorong maksud untuk membeli atau menggunakan produk dengan cara menghilangkan keraguan. Dan menurut Kasmir, "lokasi kantor beserta sarana dan prasarana merupakan hal yang penting. Hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkaunya dan melakukan transaksi berulang-ulang".⁶ Demikian pula sarana dan prasarana harus nyaman dan aman.

Terdapat alasan dari pengambilan topik dan tema dalam penelitian ini, yaitu dilatarbelakangi oleh pentingnya perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan. Dengan melihat banyaknya persaingan bisnis dan kondisi

⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, Jilid1, (Jakarta: Erlangga, 2009), hal. 143

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal.21

perekonomian yang terus mengalami perubahan dan banyaknya perusahaan pada bidang lembaga keuangan syariah khususnya pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri ini harus terus berusaha dalam melakukan inovasi-inovasi baru. Inovasi ini tidak terlepas dari loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap *service quality* (kualitas pelayanan), *level of confidence* (tingkat kepercayaan), dan *location* (lokasi).

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan Bank umum pertama yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dimana peluang bisnis dan strategi operasionalnya tidak hanya belajar dari peluang-peluang bisnis pada bank konvensional, tetapi juga di dapat dari masalah yang bersifat khusus bank syariah.⁷ Di Bank Muamalat Indonesia Indonesia KC Kediri jumlah nasabah tabungan IB Hijrah dalam setiap tahunnya mengalami peningkatan yang signifikan. Pelayanan di Bank Muamalat ini sangat mendorong tingkat kelayakitan dan kepercayaan nasabah. Dengan banyaknya nasabah di setiap tahunnya, maka Bank Muamalat KC Kediri harus memiliki strategi supaya nasabah yang sudah mendaftar memiliki loyalitas dan kepercayaan yang tinggi terhadap bank Muamalat KC Kediri.

Berikut ini merupakan diagram data perkembangan jumlah nasabah tabungan IB Hijrah dari tahun 2017-2019.

⁷ Ramzi Tadjoedin Ahmad, dkk, *Berbagai Aspek Ekonomi Islam*, (Yogyakarta, P3EI FE UII dan Tiara Wacna Yogya, 1992), cet. 1 hal. 127

Gambar 1.3
Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia
KC Kediri Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah nasabah
2017	546
2018	716
2019	894
2020	959

Sumber: Wawancara dengan RM Funding Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Berdasarkan diagram tersebut dapat diketahui jumlah perkembangan nasabah bank Muamalat Indonesia KC Kediri pada tahun 2017-2020. Data tersebut menunjukkan jumlah pertumbuhan jumlah nasabah cukup signifikan dari tahun ke tahun. Total pembukaan rekening tabungan pada tahun 2017 mencapai 546 nasabah, tahun 2018 mencapai 716 nasabah, dan tahun 2019 mencapai 894 nasabah. Dan pada tahun 2020 mencapai 959 nasabah. Peningkatan jumlah nasabah tabungan IB Hijrah ini mungkin dipengaruhi oleh *service quality*, *level of confidence*, dan *location*. Dengan adanya ketiga variabel tersebut yang berkualitas dan baik tentunya akan membuat nasabah loyal pada bank.

Penulis memilih lokasi di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Alasan memilih Bank Muamalat Indonesia KC Kediri karena perkembangan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri sangat menjanjikan dan tergolong memiliki komitmen untuk melakukan kerjasama dengan masyarakat melalui berbagai penawaran produk maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Letak lokasi di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri sangat strategis,

tempat parkir luas, dekat dengan pemukiman warga, dan juga dekat dengan pusat perbelanjaan dan pabrik. Kemudian alasan kenapa memilih produk IB Hijrah untuk diteliti yaitu karena setiap tahun nasabah yang menabung atau yang menjadi nasabah baru pada produk tabungan IB Hijrah ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi.

Berdasarkan pembahasan dari permasalahan yang terdapat dalam latar belakang tersebut diketahui bahwa *service quality* (kualitas pelayanan) dianggap mampu memenuhi kepuasan nasabah. Kemudian *level of confidence* (tingkat kepercayaan) juga dianggap penting dalam bank Muamalat Indonesia KC Kediri, karena dapat mempengaruhi nilai tambah yang ada dalam produk maupun jasa. Selain itu *location*. Lokasi yang strategis dapat mendorong minat dan ketertarikan nasabah untuk datang lagi dalam melakukan transaksi yang kemudian akan menumbuhkan sikap loyal nasabah kepada bank.

Apabila dalam tiga faktor tersebut dapat meyakinkan dan mampu mempengaruhi harapan nasabah atau pelanggan, dengan begitu akan tercipta kepuasan tersendiri bagi para nasabah dan selanjutnya nasabah akan loyal terhadap bank dalam jangka waktu yang panjang. Menjalin dan memperbaiki hubungan dengan para nasabah dan menjaga loyalitas nasabah dapat dinilai sangat penting. Karena nasabah adalah unsur utama alam dunia perbankan. Tantangan terbesar dalam dunia perbankan adalah bukan menciptakan nasabah-nasabah yang merasa puas, tetapi tantangannya adalah mencari nasabah-nasabah yang

loyal atau setia. Berdasarkan pada uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Service Quality, Level Of Confidence, dan Location Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. *Service quality* atau kualitas pelayanan yang tidak maksimal dan kurang baik yang diberikan kepada nasabah akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk membeli kembali produk.
2. *Level of confidence* atau tingkat keyakinan yang rendah dari nasabah akan berdampak pada citra perusahaan.
3. *Location* juga memegang peranan yang sangat penting karena apabila letak lokasi jauh dari pusat perdagangan, industri ataupun pemukiman warga akan mempersulit nasabah dalam bertransaksi ataupun melakukan pembelian produk.
4. Tantangan terberat dalam dunia perbankan adalah menciptakan nasabah yang loyal karena sangat sulit sekali mencari nasabah yang loyal, kebanyakan nasabah hanya merasa puas tetapi tidak loyal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?
2. Apakah *level of confidence* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?
3. Apakah *Location* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah abungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?
4. Apakah *service quality*, *level of confidence*, dan *location* secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas dapat di simpulkan dilalukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh *level of confidence* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh *location* terhadap loyalitas nasabah tabungan IB

Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

4. Untuk menguji pengaruh *service quality*, *level of confidence*, dan *location* secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Dilihat secara teoritis dan praktis hasil dari penelitian ini memiliki kegunaan dan diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Kegunaan atau manfaat tersebut diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu dapat menambah pengetahuan serta wawasan dalam rangka pembentukan keahlian akademik di lembaga keuangan syariah. Selain itu sebagai referensi atau rujukan mengenai Pengaruh *Service Quality*, *Level Of Confidence*, dan *Location* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Akademik

Bagi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu sebagai dokumentasi serta digunakan untuk menambah literatur kepustakaan.

- b. Bagi Lembaga

Bagi Lembaga, yaitu pada Bank Muamalat Indonesia KC Kediri penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber info pengembangan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang lebih baik lagi kedepannya agar Bank Muamalat dapat menjaga citra baik dengan cara meningkatkan pelayanan.

c. Bagi Pembaca

Bagi para pembaca hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai dasar pengetahuan, bahan referensi, pengalaman, serta wawasan yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian berikutnya untuk mahasiswa yang akan meneliti tentang perbankan syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup pada pembahasan ini dimaksudkan untuk melakukan pembatasan dari sebuah masalah agar pembahasan lebih terarah. Ruang lingkup dalam proposal penelitian ini yaitu mengenai pengaruh *Service Quality, level of confidence, and Location* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah, penelitian ini difokuskan kepada para nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri tahun 2017-2020.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual

Pengertian dari variabel-variabel yang diteliti dan yang akan dianalisis lebih lanjut yaitu variabel *Service Quality*, *level of confidence*, and *Location*, terhadap Loyalitas Nasabah akan dijelaskan sebagai berikut:

a. *Service Quality* (X_1)

Service Quality atau Kualitas Pelayanan merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan kepada para pelanggan atau nasabah dimanatimbul suatu perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan yang mereka terima atau peroleh.⁸

b. *Level Of Confidence* (X_2)

Tingkat Kepercayaan yang dimaksud yaitu tingkat kepercayaan konsumen meliputi pengetahuan konsumen mengenai suatu atribut, objek dan manfaatnya.⁹

c. *Location* (X_3)

Lokasi merupakan sebuah tempat dimana perusahaan harus menetap dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Jadi, dapat dikatakan bahwa lokasi adalah suatu tempat didirikannya suatu perusahaan untuk melaksanakan

⁸ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 14

⁹ Mowen J.C dan Minor M., *Consumer Bihvior 5th Edition*, (New Jersey: Prentice Hall, 1999), hal. 242

suatu usaha tertentu.¹⁰

d. Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas merupakan sebuah komitmen dari para pelanggan yang dapat bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian produk atau jasa yang dipilih secara berulang dan secara konsisten di masa yang akan datang. Meskipun terdapat beberapa pengaruh dari situasi dan juga usaha-usaha dari pemasaran yang memiliki potensi untuk menyebabkan perubahan dari perilaku pelanggan.¹¹

2. Operasional

Secara operasional *service quality*, *level of confidence*, *location*, dan loyalitas nasabah memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan khususnya perbankan syariah. *Service Quality* merupakan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan ini merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh bank kepada nasabah. *Level Of Confidence* merupakan tingkat kepercayaan suatu nasabah kepada bank. *Location* merupakan suatu tempat atau lokasi didirikannya suatu bank, semakin strategis lokasi maka semakin loyal nasabah kepada bank. Loyalitas Nasabah merupakan kesetiaan nasabah kepada bank. Loyalitas ini terbentuk jika nasabah membeli produk secara berulang-ulang

¹⁰ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 61

¹¹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm.

kepada bank.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan mengenai Pengaruh *Servie Quality, Level Of Confidence, and Location* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri penulis akan menyusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I yaitu bab yang membahas pendahuluan yang mencakup gambaran umum dalam perusahaan meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab II yang dikemukakan yaitu landasan teori yang mendasari Pengaruh *Servie Quality, Level Of Confidence, and Location* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III merupakan bab yang berisikan pembahsana mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian yang berisikan deskripsi data dan pengujian hipotesis. Dalam deskripsi dan masing-masing variabel dilaporkan hasil penelitiannya setelah diolah dengan teknik statistik deskriptif. Sedangkan temuan penelitian disajikan dalam bentuk angka-angka statistik, tabel, maupun grafik beserta penjelasannya.

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan hasil penelitian sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti dengan menjawab masalah penelitian, atau menunjukkan bagaimana tujuan penelitian telah dicapai.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini akan diuraikan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh lembaga.