

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa dampak disemua aktivitas masyarakat salah satunya dibidang perbankan. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. ¹

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia saat ini sudah mengalami perkembangan cukup pesat dalam pasar keuangan syariah dan memiliki dampak yang besar terhadap ekonomi masyarakat. Lembaga perbankan syariah di Indonesia terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Tercatat hingga Januari 2020 kelembagaan perbankan syariah berjumlah 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 164 Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Data tersebut berdasarkan Statistik Perbankan Syariah (SPS) periode Januari 2020.² Dengan semakin meningkatnya jumlah lembaga perbankan syariah di Indonesia dari tahun ke

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hal.78

² *Statistik Perbankan Syariah (SPS), dalam Laporan OJK Periode Januari 2020*

tahun, secara tidak langsung juga membuktikan adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah di Indonesia.

Salah satu Perbankan Syariah yang menjadi pelopor berdirinya Bank Syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Bank tersebut merupakan salah satu bank pertama yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah.³ Dasar hukum berdirinya Bank Muamalat Indonesia adalah UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Bank Muamalat Indonesia berdiri pada tahun 1991 yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Bank ini sempat terimbas oleh krisis moneter pada akhir tahun 90-an sehingga ekuitasnya hanya tersisa sepertiga dari modal awal. IDB (*Islamic Development Bank*) kemudian memberikan suntikan dana pada periode 1999-2002 dan dapat bangkit serta menghasilkan laba.⁴

³ Suryani, *Sistem Perbankan Islam Di Indonesia: Sejarah dan Prospek Pengembangan*, Jurnal Muqtasid, Vol, 3, No 1 Juli 2012. Hal 91

⁴ Ibid hal 93

Tabel 1.1**Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah Januari 2021**

No.	Bank Umum Syariah	KC	KCP	KK	Total
1	PT. Bank Aceh Syariah	27	90	31	148
2	PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	11	24	6	41
3	PT. Bank Muamalat Indonesia	81	134	33	248
4	PT. Bank Victoria Syariah	7	1	-	8
5	PT. Bank BRISyariah	71	319	10	400
6	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2	66
7	PT. Bank BNI Syariah	69	241	13	323
8	PT. Bank Syariah Mandiri	130	427	49	606
9	PT. Bank Mega Syariah	30	29	4	63
10	PT. Bank Panin Dubai Syariah	12	-	-	12
11	PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	23
12	PT. BCA Syariah	15	15	40	70
13	PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah	24	2	-	26
14	PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-	1

Sumber: Data Bank Umum Syariah, OJK Januari 2021

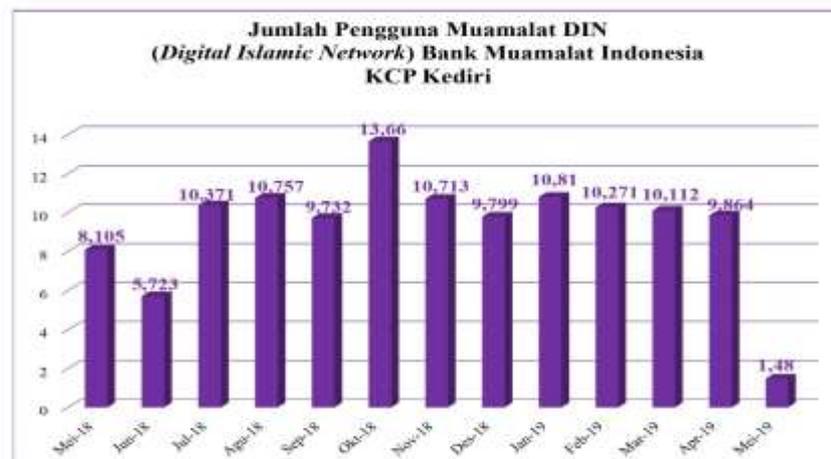
Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dijelaskan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki Kantor Cabang (KC) sebanyak 81, Kantor Cabang Pembantu (KCP) dengan jumlah 134, dan Kantor Kas (KK) dengan jumlah 33. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Muamalat

Indonesia memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Bank Muamalat Indonesia juga telah mengembangkan teknologinya dalam pelayanan transaksi nasabah seperti halnya *Mobile Banking*. Pada Bank Muamalat Fitur *Mobile Banking* disebut Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN merupakan aplikasi hasil pengembangan Muamalat *Mobile Banking* dimana dalam aplikasi tersebut ada penambahan QR Code, dan *Push Notification* sehingga memudahkan nasabah dalam menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini data pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri.

Grafik 1.1

Jumlah Pengguna Muamalat DIN Indonesia KCP Kediri



Sumber: Data Pengguna Muamalat DIN KCP Kediri

Pada grafik 1.1 diatas menunjukkan bahwa pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) selama periode tahun 2018-2019 tersebut menunjukkan kondisi kurang stabil. Salah satunya pada periode Mei 2019

jumlah pengguna Muamalat DIN mengalami penurunan dari bulan sebelumnya yaitu dari 9864 menjadi 1480 pengguna. Hal tersebut berarti bahwa pengguna Muamalat DIN mengalami penurunan yang signifikan. Penurunan yang terjadi disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah serta kualitas layanan Bank Muamalat KCP Kediri. Hal ini dapat menghambat kinerja Bank Muamalat KCP Kediri dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Prastyo Rinie Budi Utami Relationship Manager Bank Muamalat KCP Kediri selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP Kediri menyatakan bahwa:

“Pertumbuhan jumlah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Kediri dari tahun 2018-2019 yang kurang stabil tentunya akan mempengaruhi kinerja dari Bank Muamalat sendiri, yang pastinya akan berkaitan dengan loyalitas nasabah kedepannya terhadap Bank Muamalat KCP Kediri. Hal ini masih terus dianalisis oleh pihak Bank Muamalat Kediri terkait faktor-faktor yang menyebabkan hal tersebut. Dari Bank Muamalat sendiri akan terus meningkatkan kinerja perusahaan baik itu dari segi kualitas layanan, fasilitas dan lainnya.”⁵

Dari hasil wawancara dan berdasarkan data yang ada pada grafik 1.1 diketahui jumlah nasabah Bank Muamalat Kediri mengalami kenaikan dan penurunan yang kurang stabil. Penurunan jumlah pengguna Muamalat DIN ini tentunya akan berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Kediri yang dapat menghambat kinerja Bank Muamalat KCP Kediri kedepannya. Diasumsikan bahwa loyalitas nasabah

⁵ Wawancara dengan Ibu Prastyo Rinie Budi Utami Relationship Manager Bank Muamalat KCP Kediri, pada tanggal 11 Desember 2020, pukul 10.45 WIB

ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya kepercayaan nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Kediri, kemudian kurang puasnya nasabah dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah pengguna Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri tersebut.

Kepercayaan merupakan sebuah kunci agar nasabah tidak berpindah ke lembaga atau perbankan lainnya.⁶ Oleh karena itu kepercayaan menjadi salah satu faktor terpenting bagi keberlangsungan usaha dalam bidang jasa seperti Bank Muamalat KCP Kediri. Kemudian faktor penting lainnya adalah kepuasan.⁷ Seorang nasabah yang merasa puas terhadap kinerja suatu perbankan syariah, tentunya nasabah akan tetap loyal untuk melakukan transaksi pada bank syariah tersebut, dalam hal ini adalah pada Bank Muamalat KCP Kediri. Dan begitupun terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah pada suatu perbankan syariah.⁸

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Karena mengingat loyalitas nasabah dalam bank syariah itu sangat penting demi keberlangsungan usaha bank syariah tersebut maka penulis mengambil

⁶ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002) hal 135

⁷ Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Empat Belas* (Jakarta: Prenhalindo, 2012), hal 70

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hal 216

judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jumlah nasabah Bank Muamalat Kediri bulan Mei 2018 sampai Mei 2019 mengalami kenaikan dan penurunan yang kurang stabil. Tepatnya pada bulan April 2019 jumlah pengguna Muamalat DIN mengalami penurunan dari bulan sebelumnya yaitu dari 9864 menjadi 1480 pengguna 2019. Penurunan ini tentunya dapat menghambat kinerja Bank Muamalat KCP Kediri kedepannya. Diasumsikan penurunan tersebut disebabkan beberapa faktor diantaranya, kurangnya kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan pada Bank Muamalat KCP Kediri.
2. Penurunan jumlah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Kediri menandakan bahwa kepercayaan nasabah juga mengalami penurunan. Penurunan yang terjadi akan dapat mengakibatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat akan terganggu.
3. Penurunan jumlah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Kediri menandakan bahwa tingkat kepuasan nasabah juga

berkurang. Penurunan yang terjadi akan dapat mengakibatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat akan terganggu.

4. Penurunan jumlah pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Kediri menandakan bahwa kualitas layanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Kediri kepada nasabahnya masih belum maksimal. Hal ini akan dapat mengakibatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat akan terganggu.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini untuk menjawab dari permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri ?
2. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri ?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri ?
4. Apakah kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN

(*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Cabang Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
2. Untuk menguji pengaruh signifikan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
3. Untuk menguji pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
4. Untuk menguji pengaruh signifikan kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak, yaitu antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi serta menambah kekayaan literatur penelitian khususnya yang berkaitan dengan Perbankan Syariah terkait variabel kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

2. Kegunaan Praktis

a. Intansi/ Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan masukan bagi Bank Muamalat Indonesia dalam menerapkan kebijakan-kebijakan untuk menjaga eksistensi perusahaan.

b. Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi atau perbendaharaan kepustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya terkait dengan bidang yang sama namun dengan variabel yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup pembahasan ini dimaksud untuk pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah, adapun ruang lingkup dalam skripsi ini sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada keterkaitan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dimana yang dijadikan variabel bebas (Independen) adalah kepercayaan (X_1), kepuasan (X_2), dan kualitas layanan (X_3). Sedangkan yang menjadi variabel tetap / terikat (dependen) yaitu Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Untuk keterbatasan penelitian yaitu hanya berfokus pada nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, yang mengacu pada ketiga variabel yaitu kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan, Selain itu responden yang akan dijadikan penelitian ini adalah

Nasabah yang menggunakan Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCP Kediri.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Penegasan istilah ini terdiri dari dua yaitu penegasan konseptual dan penegasan operasional:

1. Penegasan Konseptual

a. Kepercayaan

Kepercayaan konsumen merupakan segala pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.⁹

b. Kepuasan

Kepuasan yaitu rasa kecewa ataupun senang dari seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang difikirkan dan juga kinerja yang telah diharapkan.¹⁰

c. Kualitas Layanan

Menurut Kotler, definisi layanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun¹¹.

⁹ Rahcmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Lima, 2003), hal 17

¹⁰ Fandy Tjipjono, *Service Quality dan Satisfaction Edisi 3*, (Yogyakarta : Penerbit ANDI, 2011) Hal 292

d. Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah komitmen pelanggan untuk bertahan atau berlangganan serta membeli ulang produk atau jasa yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.¹²

2. Definisi Operasional

Melihat dari penjelasan istilah konseptual diatas, maka maksud dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri” yaitu, dimana peneliti memiliki maksud mengupas tentang hubungan kepercayaan, kepuasan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Peneliti akan memberikan suatu kuesioner kepada nasabah pengguna Muamalat DIN untuk memperoleh data serta melakukan dokumentasi guna mendukung penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

¹¹ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Pamekasan : Duta Media Publishing, 2020), hal 25-26

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal 145

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan di dalam setiap bab nya terdapat beberapa sub bab sebagai perincian dari bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika peneliti.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas mengenai teori yang membahas, kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, serta teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah diteliti yaitu meliputi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai pembahasan-pembahasan dari rumusan masalah yang pertama sampai rumusan masalah yang terakhir.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini berisi uraian tentang kesimpulan peneliti berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, serta saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan terhadap adanya penelitian ini.