

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

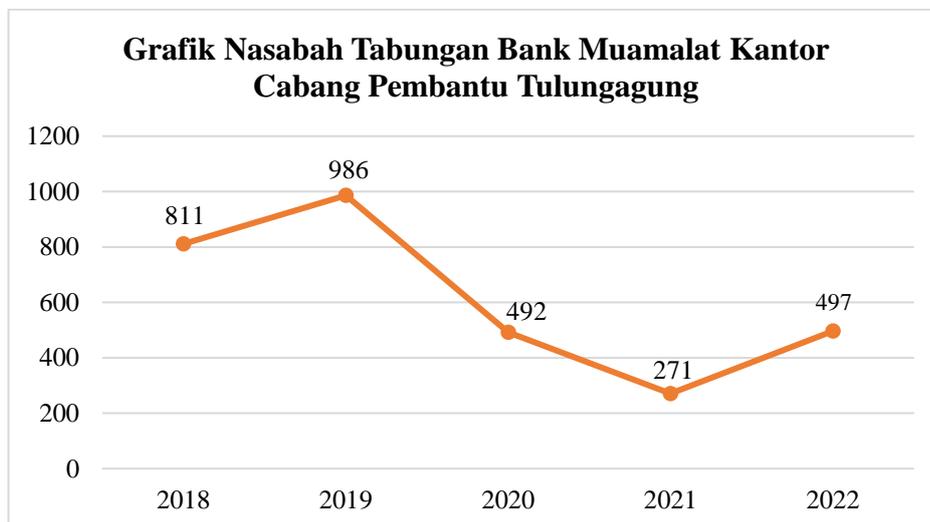
Industri keuangan syariah saat ini semakin berkembang pesat dibuktikan dengan banyaknya lembaga-lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk dan jasa keuangan. Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariat Islam. Prinsip utama dalam perbankan syariah adalah kemitraan dan kebersamaan. Dalam sistem syariah baik bagi bank maupun nasabah mendapatkan keuntungan, karena dalam kegiatan perbankan syariah tidak menggunakan sistem bunga akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi praktik-praktik keuangan yang mengarah *riba*, *maysir*, dan *gharar*.

Perbankan syariah dapat dikatakan sebagai jenis industri baru yang mempunyai daya tarik yang cukup tinggi. Sebagai usaha yang dalam masa perkembangan, bank syariah sudah dihadapkan pada persaingan dengan bank konvensional yang posisinya sudah terlebih dahulu ada. Persaingan yang terjadi mengharuskan bank syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan efektif dan efisien serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan mengutamakan kepuasan nasabah. Persaingan akan dimenangkan oleh perusahaan yang mampu membuat nasabahnya tetap berada pada posisi menjadi nasabah perusahaan tersebut. Kuncinya terletak pada kemampuan perusahaan memahami perilaku konsumen secara menyeluruh. Hal ini

dikarenakan keputusan nasabah untuk menggunakan jasa bank syariah maupun bank konvensional tergantung pada nasabah itu sendiri.

Salah satu bank syariah yang berhasil bersaing dengan bank syariah lain dan bank konvensional di Indonesia yaitu Bank Muamalat. Dibuktikan dengan Bank Muamalat telah melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan melalui 239 Kantor Layanan, yang terdiri dari 80 Kantor Cabang, 131 Kantor Cabang Pembantu, dan 28 Kantor Kas. Didukung dengan layanan 568 ATM, 51 Mobile Branch, dan ±120.000 Jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang di luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.<sup>2</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**



*Sumber: Laporan Tahunan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*

<sup>2</sup> Annual Report PT. Bank Muamalat Indonesia Tahun 2021, hal. 67

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa perkembangan nasabah tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung pada tahun 2018 sebanyak 811 nasabah, tahun 2019 naik menjadi 986 nasabah, tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan secara signifikan masing-masing sebanyak 492 dan 271 nasabah, serta tahun 2022 kembali naik sebanyak 497 nasabah. Salah satu yang menyebabkan penurunan tersebut adalah terjadinya pandemi *Covid-19* yang membuat masyarakat lebih banyak membutuhkan uang dari pada menyimpan uangnya, sehingga hal ini berdampak pada turunnya profitabilitas perusahaan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung mengalami penurunan jumlah nasabah tabungan pada tahun 2020 dan 2021, namun pada tahun 2022 Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung berhasil meningkatkan kembali nasabahnya. Untuk memenangkan persaingan dalam menarik dan mempertahankan nasabah, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung semakin giat dalam segala aktivitas dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dibuktikan dengan naiknya jumlah nasabah tabungan sebesar 45,47% pada tahun 2022. Hal ini harus didukung oleh pemahaman tentang perilaku atau sikap nasabah. Dari perilaku nasabah ini, bank dapat memperoleh wawasan tentang apa yang dibutuhkan nasabah, mengapa nasabah menggunakan jasa perbankan, dan faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi nasabah.

Keputusan merupakan hasil pemecahan dalam suatu masalah yang harus dihadapi dengan tegas. Pengambilan keputusan (*decision making*)

didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan kriteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada satu keputusan yang diambil.<sup>3</sup> Menurut Horold dan Cyril O'Donnel, pengambilan keputusan adalah pemilihan diantara alternatif mengenai suatu cara bertindak yaitu inti dari perencanaan, suatu rencana tidak dapat dikatakan tidak ada jika ada keputusan, suatu sumber yang dapat dipercaya, petunjuk atau reputasi yang telah di buat. Sementara itu, P. Siagian mendefinisikan pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap suatu masalah, pengumpulan fakta dan data, penelitian yang matang atas alternatif dan tindakan.<sup>4</sup>

Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah didasarkan pada keinginan mereka untuk menggunakan produk perbankan syariah agar dapat bermanfaat di masa sekarang dan di masa depan. Produk perbankan syariah yang paling banyak diminati masyarakat adalah pembiayaan syariah, tabungan syariah, gadai syariah, deposito syariah, giro syariah, dan lain sebagainya. Salah satu produk yang diminati masyarakat dari bank syariah adalah tabungan syariah. Karena tujuan menabung adalah agar nasabah dapat mengelola uangnya dengan lebih terprediksi, terarah dan konsisten. Dalam memilih lembaga sebagai tempat menyimpan dananya, masyarakat mempertimbangkan beberapa faktor dalam mengambil keputusan sebagai nasabah. Dermawan mengklasifikasikan faktor yang mempengaruhi

---

<sup>3</sup> Dagon, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*. Jakarta: (Lembaga Pengkajian, 2006)

<sup>4</sup> Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal.5

keputusan yaitu faktor internal meliputi persepsi, sikap, kepribadian, kepercayaan, motivasi dan pemahaman. Sementara itu, Kotler mengatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan adalah harga, produk, pelayanan, dan lokasi perusahaan/toko. Sedangkan menurut Maltz, salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan adalah reputasi perusahaan. Dari faktor-faktor tersebut nasabah dapat mempertimbangkan keputusan untuk menabung atau menyimpan danya di bank syariah. Dan untuk penelitian ini fokus pada faktor kepercayaan, reputasi dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat faktor kepercayaan yang berasal dari pribadi yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah. Hanya nasabah yang memiliki kepercayaan terhadap bank yang berani melakukan transaksi keuangan. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah proses yang didasarkan pada pengalaman masa lalu yang relevan, memerlukan waktu agar terbentuk, berlangsung secara bertahap dan terakumulasi. Dalam dunia perbankan, kepercayaan nasabah merupakan hal yang sangat penting karena hal ini dapat meningkatkan hubungan antara nasabah dan bank. Kepercayaan nasabah terhadap bank tidak luput dari beberapa faktor yang mempengaruhinya. Pengaruh faktor inilah yang akan menjadikan nasabah percaya dengan pihak bank. Menurut Mayer, faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan yaitu *perceived vendor reputation* dan *perceived web site quality*.<sup>5</sup> Pendapat lain mengatakan faktor

---

<sup>5</sup> Asti Miftahlia, Ummu Syahidatul Fauziyyah, dan Eko Kurniasih Pratiwi, 'Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Untuk Menabung Di KSPPS BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang', *Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, 2018, hal. 499–517

yang dapat mempengaruhi kepercayaan yaitu *syariah marketing* dan pelayanan yang baik.

Faktor selanjutnya yang bisa digunakan nasabah sebagai bahan pertimbangan untuk menabung di bank syariah adalah reputasi bank tersebut. Reputasi adalah pandangan dari perusahaan oleh orang lain baik yang berada di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Dengan reputasi yang baik akan meningkatkan masyarakat lebih percaya diri bahwa mereka akan mendapatkan apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi yang mereka miliki. Ini berarti reputasi yang baik menjadi syarat yang wajib dalam harus dimiliki oleh lembaga perbankan, karena jasa yang diberikan mencakup kepercayaan nasabah bank tersebut.

Faktor selanjutnya yang dapat dipertimbangkan nasabah untuk menabung di bank syariah adalah kualitas pelayanan yang diberikan bank tersebut. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan para nasabah atas layanan yang mereka terima. Apabila seseorang sudah merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan, maka akan timbul rasa percaya dan dapat membangun loyalitas bagi pihak yang menerima pelayanan tersebut. Dengan demikian pelaksanaan pelayanan yang maksimal oleh pihak bank akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menggunakan produk jasa bank syariah salah satunya adalah tabungan. Dengan pelayanan yang maksimal pula akan memunculkan sikap percaya, aman dan nyaman dalam diri nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh faktor reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah. Pengaruh faktor reputasi dan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah apakah mampu membuat nasabah mengambil keputusan untuk menabung di bank tersebut, serta faktor kepercayaan dari nasabah itu sendiri untuk menyimpan dananya di bank syariah. Dari penjelasan di atas penulis menggunakan variabel *intervening* sebagai penghubung yang berasal dari faktor internal nasabah sebelum mengambil keputusan yaitu kepercayaan. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Reputasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Reputasi dari perusahaan merupakan salah satu faktor yang digunakan sebagai pertimbangan nasabah untuk menyimpan dananya di bank syariah. Karena ketika perusahaan memiliki reputasi yang buruk akibat tindakan yang sudah dilakukan maka masyarakat akan enggan menggunakan jasa perusahaan tersebut, meskipun di era sekarang perusahaan sudah mengubah dan membenahi kesalahan yang sudah dilakukan dahulunya.
2. Masalah yang timbul dari kualitas pelayanan bank yaitu ketika pelayanan yang diberikan bank sudah sesuai yang diinginkan, maka kualitas pelayanan

tersebut sudah memenuhi harapan. Namun ketika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka ada kemungkinan nasabah enggan menggunakan jasa bank syariah tersebut.

3. Melalui reputasi dan kualitas pelayanan dari bank, apakah mampu menimbulkan kepercayaan nasabah untuk menyimpan dananya di bank syariah. Mengingat bahwa kepercayaan merupakan hal yang sulit didapatkan.
4. Masalah yang timbul dari keputusan yaitu apabila nasabah akan menggunakan jasa bank syariah, apakah faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan seperti reputasi perusahaan, kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu membuat nasabah mengambil keputusan menabung di bank tersebut.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh reputasi terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?

5. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung?
6. Bagaimana pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung melalui kepercayaan?
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung melalui kepercayaan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

6. Untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung melalui kepercayaan.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung melalui kepercayaan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan dalam pengembangan teori perilaku konsumen khususnya tentang pengaruh reputasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pihak lembaga

Manfaat yang dapat diperoleh yaitu bisa menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan keputusan calon nasabah untuk menabung dengan faktor yang dipertimbangkan yaitu reputasi dan kualitas pelayanan agar nasabah percaya untuk menyimpan dananya di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

b. Bagi pihak akademik

Manfaat yang dapat diperoleh adalah dapat memberikan sumbangsih dijadikannya tambahan wawasan, ilmu pengetahuan, informasi, dan referensi bagi pembaca mengenai pengaruh reputasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau bahan informasi dan referensi pengetahuan serta diharapkan memberikan sedikit gambaran pada peneliti selanjutnya mengenai pengaruh reputasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu keterkaitan antara variabel X dengan variabel Y yang juga memiliki variabel *intervening* (Z). Variabel *intervening* letaknya berada di antara variabel independen dengan dependen sehingga variabel dependen tidak dapat langsung terpengaruh oleh variabel independen. Variabel bebas (*independen*) atau variabel X yang terdiri dari reputasi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), variabel terkait (*dependen*) atau variabel Y yaitu keputusan nasabah menabung, serta variabel *intervening* (Z) yang digunakan adalah kepercayaan.

## 2. Keterbatasan Masalah

Guna memperjelas ruang lingkup permasalahan agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan dan menghasilkan pembahasan yang terarah, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah agar dapat diketahui hasil yang diteliti. Peneliti hanya memfokuskan penelitiannya pada pengaruh reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung melalui kepercayaan sebagai variabel *intervening* (penghubung).

## G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah disini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak terjadi perbedaan penafsiran terhadap judul penelitian.

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Reputasi

Menurut Kotler, reputasi merupakan suatu kekuatan, yang artinya sebuah reputasi mempunyai kemampuan di luar perusahaan yang dapat menambah kekuatan bagi produk barang yang dihasilkan oleh perusahaan.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Jasin Hanifah, dkk, "Apakah Kepercayaan Memediasi Pengaruh Reputasi Bank dan Religiusitas Terhadap *Purchase Intention*?", dalam *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 20, No. 1, hal.86-102

b. Kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithmel, dan Berry, kualitas pelayanan merupakan penelitian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan.<sup>7</sup>

c. Kepercayaan

Menurut Mayer, kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa yang lain akan melakukan tindakan tertentu.<sup>8</sup>

d. Keputusan

Menurut Samarwan, keputusan adalah suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.<sup>9</sup>

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan penjelasan mengenai judul penelitian agar tidak terjadi salah penafsiran. Yang dimaksud reputasi disini adalah mengenai pandangan masyarakat tentang Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Pandangan ini yang kemudian dijadikan bahan pertimbangan bagi nasabah yang ingin menabung. Selain reputasi, terdapat faktor lain yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para nasabah atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan

---

<sup>7</sup> Andriasan Sudarsono, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal 57

<sup>8</sup> Ismawati, *Budaya dan Kepercayaan Jawa*, (Yogyakarta: Gama Media, 2022), hal. 15

<sup>9</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 181

dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dari reputasi dan kualitas pelayanan tersebut, nasabah bisa mengambil keputusan untuk menjadi bagian dari nasabah tabungan. Untuk itu perlu kepercayaan terhadap Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk dapat mengambil keputusan tersebut.

## **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi dan bagian akhir penelitian.

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

Adapun bagian utama penelitian terdiri dari lima bab yaitu:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan memaparkan sub bab mengenai: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, dan (h) sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini terdiri dari: (a) teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, (b) teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, (c) dan

seterusnya, (d) kajian penelitian terdahulu, (e) kerangka konseptual, dan (f) hipotesis penelitian.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan beberapa sub bab diantaranya adalah: a) pendekatan dan jenis penelitian, b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, serta d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

### BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan beberapa sub bab yang terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis), serta (b) temuan penelitian.

### BAB V: PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan pembahasan dari data penelitian dan hasil analisis data.

### BAB VI: PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan.

Bagian akhir skripsi, yakni (a) daftar pustaka, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian tulisan dan (d) daftar riwayat hidup.