

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seperempat abad yang lalu, Bank Syariah sama sekali belum dikenal. Sekarang sudah lebih dari 55 negara yang pasarnya sedang bangkit dan berkembang ikut menerapkan sistem perbankan dan keuangan Islam. Beberapa institusi keuangan Islam bahkan beroperasi di tiga belas lokasi lainnya, diantaranya Australia, Bahama, Kanada, Cayman Island, Switzerland, Inggris, Amerika Serikat dan Virgin Island. Di Pakistan, Iran, dan Sudan, semua bank harus beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip keuangan Islam. Sementara di tempat-tempat lainnya yang menerapkan sistem campuran, bank Islam berada dalam posisi minoritas dan beroperasi berdampingan dengan bank-bank konvensional. Meskipun telah tersebar luas, perbankan Islam masih kurang begitu dipahami di berbagai belahan dunia Islam dan malah nyaris menjadi teka-teki di sejumlah negara Barat.<sup>1</sup>

Indonesia merupakan negara yang mempunyai peluang pangsa pasar syariah yang tinggi karena sebagian besar penduduknya yaitu beragama Islam. Di Indonesia perkembangan perbankan syariah dirintis semenjak perbincangan para ulama terkait permasalahan bunga pada bank konvensional yang disamakan riba oleh para kaum Islam. Kemudian pada tahun 1990 melalui karya MUI maka didirikan bank syariah yang pertama kali di Indonesia yaitu berdirinya bank muamalat Indonesia.

---

<sup>1</sup> Latifa M. Algaound dan Mervyn K. Lewis, *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik, Prospek*, (Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2005), hal 9

Seiring dengan semakin banyak bermunculan perbankan syariah di Indonesia, tentunya telah memberikan alternatif baru bagi para konsumen pengguna jasa perbankan khususnya konsumen muslim untuk menggunakan produk-produk perbankan dengan metode non bunga atau sistem bagi hasil. Munculnya perbankan syariah dilatar belakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari kegiatan muamalahnya dari sistem riba dan menikmati jasa-jasa perbankan yang berlandaskan pada hukum Islam.

Lembaga keuangan syariah di Indonesia seperti yang diketahui sekarang ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu lembaga keuangan berbentuk bank dan non bank. Lembaga keuangan syariah yang berbentuk bank yaitu terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah dasar hukum kelegasiannya diatur dalam undang-undang Nomer 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Islam mengajarkan pada pemeluknya untuk berperan aktif dalam mengembangkan ekonomi umat. Salah satu upaya untuk mengembangkan ekonomi umat di Indonesia adalah dengan pendirian bank syariah, pada saat pemerintah mengeluarkan paket kebijaksanaan moneter yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia. Bank Syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan peranan prinsip-prinsip islam kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lainnya.

Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bnk sebagai lembaga intermediasi, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana, dari simpanan dana nasabah itu, bank memberi imbalan berupa bunga.<sup>2</sup> Dalam perbankan syariah tidak terdapat sistem bunga karena prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil.

Saat ini, perkembangan perbankan di Kediri sangatlah pesat, bisa dilihat dari banyaknya bank-bank yang muncul di Kediri, mulai dari bank konvensional maupun bank syariah. Secara umum fungsi dari bank konvensional dan bank syariah memiliki peran yang sama, yaitu sebagai perantara, bentuk dari perantara tersebut adalah penyaluran dana dan penghimpun dana. Dana disalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada para pihak yang membutuhkan dana, penghimpunan dana didapat dari para pihak yang menabung dan menginvestasikan dananya kepada bank.

Salah satu Bank syari'ah yang ada di Kediri adalah Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Dalam rangka meningkatkan kinerja operasionalnya, Bank Muamalat selalu berusaha untuk melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan menyeluruh melalui lokasi yang dipilih untuk beroperasi, kualitas pelayanan yang digunakan, dan kualitas produk yang dimilikinya. Secara umum calon nasabah tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan

---

<sup>2</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabet, 2002), hal 2

memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu sebelum memutuskannya. Perilaku nasabah saat ini semakin tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan *nisbah* yang rendah dalam pinjaman atau *nisbah* yang tinggi untuk tabungan, giro dan deposito, biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang mengedepankan layanan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, kapanpun, dan dimanapun.

Bank harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan kualitas pelayanan yang prima terhadap nasabahnya, karena apabila bank tidak memperhatikan kualitas pelayanannya, sangat mungkin jika nasabahnya akan pindah dan memilih ke bank lain yang memiliki kualitas produk yang lebih baik. Selain memperhatikan kualitas produk dan pelayanannya, bank juga harus memikirkan tempat yang strategis agar masyarakat tertarik menjadi nasabah.

Jones dan Sanserp sebagaimana dikutip oleh Hurriyati yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa “di era perdagangan bebas tidak terproteksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah yang loyal”.<sup>3</sup> Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk.

---

<sup>3</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal 22

Lokasi yaitu keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan. Selain itu lokasi juga disebut letak di daerah yang strategis yang dekat dengan aktifitas manusia, tempat yang mudah dijangkau atau dilalui sarana prasaranan transportasi, lokasi terdapat di pinggir jalan yang dapat dilihat dengan jelas, lingkungan sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan seperti tempat-tempat yng usahanya di bidang industri .<sup>4</sup>

Pelayanan sangat penting dilakukan pada sektor perbankan khususnya perbankan syariah. Pelayanan merupakan perilaku bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan nasabah. Pada Bank Muamalat Kediri dalam hal pelayanan khususnya di bagaian Customer Servis kurang begitu murah senyum dalam melayani nasabah yang sedang minta informasi ataupun pembukaan rekening tabungan. Sedangkan pada teller kurangnya karyawan dalam melayani nasabahnya, karena seandainya nasabah banyak yang melakukan transaksi teller hanya satu maka nasabah merasa bosan menunggu antrian yang panjang tersebut. Hal yang paling penting dalam suatu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan itu baik dan murah senyum.

Tahun 2016 menjadi tahun peningkatan operasional Bank Muamalat Indonesia melalui teknologi informasi. Salah satu yang telah berhasil dilakukan dan diluncurkan di tahun 2016 adalah Mobile Banking Bank

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank, Ed, 1, Cet.2*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hal 163

Muamalat Indonesia. Dengan peluncuran ini, dapat dikatakan bahwa *capacity* dan *capability* sistem Bank Muamalat Indonesia telah siap untuk melangkah lebih jauh lagi dalam perkembangan dunia digital yang sangat pesat serta persaingan yang ketat. Upaya tersebut di atas adalah wujud adaptivitas Bank Muamalat Indonesia untuk mengikuti perkembangan *digital banking* yang sangat pesat. Dengan demikian Bank Muamalat Indonesia dapat mengikuti gaya hidup masyarakat dan *target market* serta menghadirkan jangkauan layanan yang lebih luas serta *highly accessible*. Untuk memastikan bahwa upaya-upaya tersebut membuahkan hasil sesuai dengan yang diharapkan, Bank Muamalat Indonesia melakukan peningkatan terhadap *service quality* standard dan *measurement*. Dengan sistem ini, Bank Muamalat Indonesia dapat melacak sejauh mana pencapaian kualitas layanan yang diberikan.<sup>5</sup>

Selain itu, Bank juga melakukan peningkatan pada *Service Level Agreement* (SLA). Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan pada akhir tahun 2016, tingkat *processing time* atau *turnaround time* pada SLA operasional Bank Muamalat Indonesia telah menunjukkan perbaikan yang positif. Bank Muamalat Indonesia patut bersyukur bahwa seluruh upaya tersebut telah membawa hasil nyata yang terlihat pada penghujung tahun 2016. Waktu proses *financing* menanjak drastis menjadi empat kali lipat

---

<sup>5</sup> Laporan Keuangan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2016, hal 125

lebih cepat. Tingkat produktivitas menanjak hingga 160% dengan volume transaksi yang bertambah dan kualitas yang tumbuh.<sup>6</sup>

Sesuai dengan visi Bank Muamalat yaitu “Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat Regional”, maka Bank Muamalat harus memperhatikan dan menjaga kualitasnya dalam berbagai hal, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas nasabahnya. Eksistensi dari sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa terutama bank syariah, tidak hanya dilihat dari tingkat kepuasan nasabah saja, tetapi juga kesetiaan atau *loyalitas* dari nasabah tersebut. Bank harus mampu menghadapi dan memberikan solusi ketika nasabah memberikan komplain kepada bank, karena jika bank menerima dan memperbaiki atas keluhan nasabah, hal tersebut akan meningkatkan kesetiaan (*loyalitas*) dari para nasabahnya sehingga bank mampu mempertahankan citranya, karena citra menjadikan bahan pertimbangan utama nasabah sebelum melakukan keputusan pembelian (menabung atau meminjam) pada bank.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hal 126

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Jumlah Tabungan 2010-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah (Dalam Rupiah)</b>	<b>Kenaikan Atau Penurunan</b>
2010	5.258,47	-
2011	6.913,57	1.655,10
2012	9.353,92	2.440,35
2013	11.871,07	2.517,15
2014	14.768,11	2.897,04

Sumber : Laporan Keuangan Bank Muamalat Tahun 2014

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat tabungan pada tahun 2014 dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Tidak dipungkiri bahwa persaingan bisnis bank syariah sangat diminati. Ini menunjukkan juga bahwa semakin berkembangnya Bank muamalat Indonesia.

Saat ini masalah produk-produk dari bank muamalat sudah tergolong maju karena sudah ada beragam produk dan kemudahannya untuk yang bertujuan agar nasabah semakin loyal. Bank Muamalat mencakup berbagai macam jenis produk unggulan dan tentunya berkualitas yang dimiliki oleh Bank Muamalat, baik produk penghimpunan dana (*funding products*) maupun produk penyaluran dana (*financing products*). Semakin berkembangnya dunia teknologi dan informasi, maka strategi pemasaran melewati *website* atau internet dan *account instagram* (@bank.muamalat) yang semakin efektif dan dapat berpengaruh besar terhadap kemajuan perbankan dan juga peningkatan terhadap permintaan produk yang di tawarkan oleh Bank Muamalat melalui *website* resminya PT. Bank Muamalat Indonesia.



Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri”**.

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, supaya pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Untuk menghindari terlalu luasnya masalah yang dibahas, maka penulis memberikan pembatasan masalah. Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini berfokus pada pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
- b. Sampel penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah faktor lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?

2. Apakah faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?
3. Apakah faktor kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri?
4. Apakah faktor lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

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

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor lokasi loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh faktor lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini antara lain dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis antara lain:

### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan dibidang perbankan khususnya perbankan syariah mengenai lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Bagi pihak Bank Muamalat diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi pihak perusahaan didalam mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
- b. Bagi pihak akademik diharapkan dapat digunakan perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat digunakan sebagai referensi sekaligus sebagai pengembangan penelitian yang akan datang.

## F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

### 1) Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Kualits Produk Terhadap Terhadap Loyalitas Nasabah” adalah sebagai berikut :

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>7</sup>
- b. Lokasi adalah tempat penyampaian produk ke konsumen. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam penentuan lokasi bank adalah dekat dengan kawasan industry atau pabrik, dekat dengan perkantoran, dekat dengan pasar, dekat dengan perumahan atau masyarakat.<sup>8</sup>
- c. Kualitas Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>9</sup>
- d. Kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta

---

<sup>7</sup> Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal 849

<sup>8</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran, edisi 12*, ( Jakarta: Erlangga,2008), hal 22

<sup>9</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal 15

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>10</sup>

- e. Loyalitas menurut Jacoby dan Keyner dalam Pedersen dan Nysveen, yaitu pembelian non random dari waktu ke waktu pada suatu merek diantara banyak merek oleh konsumen.<sup>11</sup>

## 2) Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau mengspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur kontrak atau variable tersebut.<sup>12</sup>

Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi :

- a. Lokasi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan penentuan letak di daerah yang strategis yang dekat dengan banyak aktifitas manusia, tempat yang mudah dijangkau atau di lalui sarana prasarana transportasi, lokasi terdapat di pinggir jalan yang dapat dilihat dengan jelas, lingkungan sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan seperti tempat-tempat yang usahanya di bidang industri. Indikator dari lokasi yaitu lokasi dengan posisis yang tepat.

---

<sup>10</sup> Bagus Dwi Setyawan, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai variabel Intervening*, 2013, diakses pada tanggal: 04 Oktober 2017

<sup>11</sup> Pedersen dan Nysveen, *An Exploratory Study of Customers' Perception of Company Web Sites Offering Various Interactive Applications: Moderating Effect of Customers' internet Experience*, Decision Support System, 2004.

<sup>12</sup> Iswi Hariani, *Restrukturisasi dan Penghimpunan Kredit Macet*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), hal 234

- b. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat baik buruknya suatu program dalam perihal tata cara melayani nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dan seberapa jauh kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka peroleh. Indikator dari kualitas pelayanan yaitu, *Tangibles, Reability, Responsivencess, Assurance, Empaty.*
- c. Kualitas produk yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan nasabah akan kualitas produk serta mnfaat yang dirasakan oleh nasabah yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Indikator dari kualitas pelayanan yaitu, kepuasan nasabah akan kualitas produk dengan pesaing.
- d. Loyalitas nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan komitmen yang dalam melakukan pembelian ulang atau memilih kembali suatu barang atau jasa secara konsisten pada masa yang akan datang. Indikator dari loyalitas nasabah yaitu, melakukan pembelian secara teratur, merekomendasikan produk lain, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis pesaing.

#### **G. Sistematika Skripsi**

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini disajikan dalam 6 (enam) bab, dan setiap babnya terdapat sub bab.

Terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab tersebut. Maka sistematika pembahasan skripsinya seperti berikut:

BAB I Pendahuluan, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab pendahuluan ini di dalamnya membahas beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB II Landasan Teori, dalam bab ini diuraikan beberapa diskripsi teori, kajian teori-teori dari penelitian terdahulu terkait lokasi, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap loyalitas nasabah, dan kerangka konseptual maupun kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian, dalam bab ini memuat tentang perencanaan penelitian (berisi pendekatan penelitian dan jenis penelitian), populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian , analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian, dibagian ini memuat deskriptif singkat hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengajian hipotesis) serta temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, dalam hal ini memuat tentang hasil pembahasan dari rumusan masalah 1, 2, 3. Dan 4.

BAB VI Penutupan, pada bab akhir ini dalam skripsi akan memuat tentang kesimpulan, implikasi penelitian, saran yang ditunjukkan kepada

pihak yang berkepentingan, dan daftar rujukan, lampiran-lampiran surat pernyataan keaslian skripsi, dan yang terakhir adalah riwayat hidup.