

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, perbankan berdasarkan kegiatan operasionalnya dibagi menjadi menjadi dua yaitu Bank konvensional dan Bank Syariah. Perbedaan pokok antara perbankan Syariah dan konvensional adalah adanya larangan riba (bunga). Oleh karenanya Bank Syariah mengedepankan prinsi-prinsip Syariah dalam kegiatan operasionalnya:

Prinsip utama yang dianut oleh perbankan Syariah adalah:

1. Larangan riba(bunga) dalam berbagai bentuk transaksi
2. Menjalankan bisnis dan aktifitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut Syariah
3. Memberikan zakat

Indonesia merupakan negara berkembang yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam. Islam merupakan sebuah agama yang ajarannya komprehensif bagi kehidupan seluruh umat manusia. Selain itu, islam adalah agama fitrah, yang artinya islam hadir sesuai dengan sifat dasar manusia (*human nature*).Manusia membutuhkan sesuatu sistem yang dapat mengatur keuangannya. Sistem tersebut salah satunya adalah perbankan. Perbankan merupakan salah satu lembaga yang mengatur aktifitas keuangan bagi masyarakat modern. Perbankan secara umum adalah penyedia produk dan jasa untuk melayani transaksi keuangan nasabahnya (Abbas, 2011).

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa, bank adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Perbankan syariah dalam peristilahan international dikenal sebagai *Islamic banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Perbankan Syariah

yang pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip Syariah Islam.

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perbankan syariah adalah sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan Syariah (hukum) Islam. Upaya pembentukan sistem ini dilandasi oleh larangan dalam Islam untuk memungut atau meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba dan larangan penanaman modal untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk pengembangan bank syariah (Marimin dkk, 2015).

Seiring pertumbuhan perbankan Syariah yang semakin berkembang, dinamika kompetisi diantara pelaku Bank Syariah semakin tinggi mengakibatkan suatu *competitive advantage* yang dimiliki oleh suatu Bank semakin tidak *sustainable*. Dengan demikian Bank harus melakukan berbagai upaya pembaharuan yang tidak kenal henti agar dapat menjadi pemain utama pada *segment* nya sehingga dapat menjadi *preferensi* utama *customer* yang berujung pada kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik dapat membuat Bank

tersebut menjadi baik, sehingga dapat memberi nilai positif bagi Bank itu sendiri.

Dengan pertumbuhan perbankan syariah Indonesia yang semakin pesat, membuat persaingan bisnis menjadi sangat ketat (Hasan, 2012). Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi perbankan syariah dalam melayani dalam memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Semakin ketatnya persaingan perbankan syariah mendorong perbankan syariah untuk cepat beradaptasi dengan perkembangan yang ada (Wafa, 2017); (Setianingsih, Etty, & Supriyadi, 2019).

Keunggulan dan Kelebihan Bank Syariah Menurut Antonio (2008) menjelaskan tentang:

- 1) Kelebihan Bank Syariah terutama pada kuatnya ikatan emosional keagamaan antara pemegang saham, pengelola bank, dan nasabahnya. Dari ikatan emosional inilah dapat dikembangkan kebersamaan dalam menghadapi risiko usaha dan membagi keuntungan secara jujur dan adil.
- (2) Dengan adanya keterikatan secara religi, maka semua pihak yang terlibat dalam Bank Islam adalah berusaha sebaik-baiknya dengan pengalaman ajaran agamanya sehingga berapa pun hasil yang diperoleh diyakini membawa berkah.
- (3) Adanya Fasilitas pembiayaan (Al-Mudharabah dan Al-Musyarakah) yang tidak membebani nasabah sejak awal dengan kewajiban membayar biaya secara tetap. Hal ini adalah memberikan kelonggaran psikologis yang diperlukan nasabah untuk dapat berusaha secara tenang dan sungguh-sungguh.
- (4) Dengan adanya sistem bagi hasil untuk penyimpan dana setelah tersedia peringatan dini tentang keadaan bank yang bisa diketahui sewaktu-waktu dari naik turunnya jumlah bagi hasil yang diterima.

(5) Penerapan sistem bagi hasil dan ditinggalkannya sistem bunga menjadikan Bank Islam lebih mandiri dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Adiwarman (2015), ia mengungkapkan bahwa ada enam kekurangan bank syariah yang menjadi alasan pada dasarnya individu untuk menjadi nasabah Bank Syariah. Kekurangannya antara lain, perkembangan bank syariah tidak cukup jauh menjangkau jaringan yang berbeda, hampir tidak ada tempat kerja yang dimiliki, ketidaktahuan masyarakat, kantor Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sangat sedikit, barang-barang yang tidak diketahui masyarakat umum dan tidak diketahui masyarakat umum, tidak adanya kantor. Selain itu, kekurangan bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Jaringan kantor Bank Syariah belum luas.
- b. SDM Bank Syariah masih belum banyak.
- c. Pemahaman masyarakat tentang Bank Syariah masih kurang.
- d. Kesalahan evaluasi proyek memiliki dampak yang lebih menonjol daripada Bank Umum
- e. Produkproduknya tidak diketahui masyarakat tidak diketahui masyarakat,
- f. Kurangnya fasilitas.

Bank Muamalat Indonesia yang termasuk sebagai Bank Syariah di Indonesia dan merupakan Bank umum pertama di Indonesia memiliki jaringan terluas ditanah air dan yang menerapkan prinsip Syariah dalam menjalankan operasionalnya, Bank Muamalat menjadikan Bank Syariah pertama diindonesia yang memiliki jaringan terluas ditanah air juga selalu berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya pada nasabahnnya. Bank ini didirikan pada tahun 1991, yang diperaksarai oleh majelis ulama Indonesia (MUI) dan pemerintahan Indonesia. Mulai beroperasi pada tahun 1992, yang didukung oleh cendikiawan muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994 Bank ini mampu mengeksistensikan didrinya menjadi Bank devisa. Produk pendanaan yang

ada menggunakan prinsip *wadiah* (titipan) dan *mudharabah* (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil dan sewa (Abbas, 2011).

Sesuai dengan tujuan pendirian untuk melayani umat diseluruh Indonesia, Kini Bank Muamalat telah memiliki di 34 provinsi, Salah satu cabang yang didirikan yaitu Bank Muamalat cabang JAMBI, Bank Muamalat cabang jambi ini didirikan pada tahun 2003. Berdirinya Bank Muamalat di JAMBI dilatarbelakangi oleh penduduk provinsi JAMBI yang mayoritas memeluk agama Islam yang sangat membutuhkan layanan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah islam. Selain itu provinsi jambi memiliki potensi sumber daya alam (SDA) yang sangat potensial, yang hingga saat ini belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga dengan potensi SDA ini provinsi jambi memiliki upaya memuaskan nasabah dengan memberikan pelayan yang sesuai seperti memperhatikan kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.kesempatan yang sangat besar untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang lebih tinggi di masa mendatang.

Ilmu pengetahuan adalah bagian yang penting bagi kehidupan. Saat ini ilmu pengetahuan merupakan hasil dari peradaban barat sehingga terkadang ahli-ahli ilmu ini memiliki kecendrungan hanya mengedepankan akal bahkan aspek-aspek dikesampingkan. Oleh karena itu, diperlukan penyelarasan antara aspek ilmu pengetahuan dan aspek keagamaan dalam islam agar dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang ada dengan baik serta dapat menumbuhkan kembali semangat keilmuan kaum muslim untuk ikut andil dalam perkembangan keilmuan kedepannya (Kumara dkk, 2020)

Konsep loyalitas pelanggan menurut paradigma islam menurut Sahara (2016) adalah sebagai berikut:

a) Implementasi tauhid, dalam pandangan islam tauhid adalah landasan utama dan pertama dalam keyakinan dan implementasi ajaran-ajarannya. Tauhid mempunyai kedudukan dan fungsi sentral dalam kehidupan muslim. Bagi seorang muslim tauhid menjadi dasar atau aqidah, syariat dan akhlak. Namun dalam loyalitas pelanggan keyakinan memiliki arti yang berbeda yaitu suatu keyakinan terhadap pemberi suatu produk atau perusahaan untuk diberikan benar-benar diterima kembali dimasa yang akan datang sehingga pelanggan tersebut benar-benar yakin bahwa apa yang telah dipilihnya adalah benar-benar yang terbaik sehingga akan terciptakan tingkat loyalitas yang tinggi. Dengan demikian, yang dimaksud dengan keyakinan dalam loyalitas pelanggan adalah bagaimana para pebisnis mampu meyakinkan para pelanggannya agar tetap menjadi pelanggan yang loyal terhadap usaha tersebut.

b) Implementasi ilmu, ilmu merupakan suatu metode berfikir secara objektif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memberi makna terhadap dunia. Pengetahuan dapat diperoleh melalui observasi, klasifikasi dan eksperimen. Pengetahuan berkembang dari rasa ingin tahu yang merupakan ciri khas manusia. Dalam loyalitas pelanggan yang dimaksud dengan pengetahuan yaitu segala sesuatu yang diketahui oleh perusahaan mengenai apa yang disukai dan diharapkan oleh konsumen dari perusahaan tersebut melalui pengalaman, pengamatan atau akal pikiran pemilik perusahaan itu sendiri. Sehingga perusahaan mampu melakukan sesuatu yang diharapkan oleh konsumen demi keberlangsungan perusahaan.

c) Implementasi ibadah, hakikat ibadah adalah salah satu bentuk keimanan seorang hamba kepada sang pencipta yang maha kuasa. Sebagaimana dalam Firman Allah dalam surat An-Nur ayat 24 yang artinya; *“Dan laksanakan shalat, tunaikan zakat dan taatlah kepada Rasulallah (Muhammad) agar kamu diberi rahmat”*. Dalam konsep loyalitas pelanggan, aturan merupakan hubungan manusia dengan manusia (hablum

minannas). Konsep aturan dalam loyalitas pelanggan merupakan suatu tanggungjawab yang dapat dicapai apabila dapat memenuhi apa yang diharapkan dan yang telah dijanjikan kepada para pelanggan.

Dari definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan sebuah harapan yang dipegang oleh sebuah individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seseorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan.

Tabel 1.1

Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Jambi periode Tahun 2017-2021

DATA NASABAH DI KOTA JAMBI DARI TAHUN 2017-2021

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Presentase Kenaikan
1	2017	783	0
2	2018	849	8,42%
3	2019	791	6,83%
4	2020	864	9,23%
5	2021	957	10,76%
Total		4,244	

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari data diatas dapat di lihat bahwa jumlah nasabah bank mengalami kenaikan dan penurunan. Pada tahun 2017 merupakan jumlah terendah selama lima tahun terakhir dimana hanya terdapat 783 nasabah simpanan, pada tahun 2018 terjadi kenakan jumlah nasabah simpanan sebesar 8,42% (849), pada tahun 2019 terjadi penurunan jumlah nasabah simpanan sebesar 6,83% (791), dan jumlah nasabah simpanan kembali mengalami kenaikan di tahun 2020 sebesar 9,23% (864) serta di tahun 2021 sebesar 10,76% (957), dengan jumlah total nasabah selama lima tahun terakhir sebanyak 4.244

nasabah simpanan. Dari data ini dapat kita lihat meskipun perbankan syariah di Jambi kian meningkat bank Muamalat masih mampu mempertahankan nasabah-nasabahnya untuk tetap loyal kepada bank ditengah persaingan masa sekarang, meskipun sempat diterpa ketidak stabilan dalam sistem keuangannya selama beberapa tahun tapi mereka tetap melakukan yang terbaik untuk mempertahankan nasabah-nasabahnya, dan juga pada tahun 2021 masyarakat mengalami dampak dari covid-19 namun itu tidak mempengaruhi Bank Muammalat dalam memberikan nilai tambah bagi nasabah. Bank Muamalat senantiasa menyempurnakan layanan bagi nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan maupun kepuasan bagi nasabahnya.

Namun sebaliknya, jika pelayanan yang diterima jauh dari harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Abbas, 2011)

Dalam operasinya Bank Muamalat memiliki beberapa produk perbankan yang biasanya juga dipakai oleh perbankan syariah lainnya, diantaranya adalah produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, produk jasa perbankan. Produk-produk disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat selaku nasabah bank. Produk penghimpunan dana meliputi tabungan (*Wadi'ah yad dhamanah dan Mudharabah*), Giro (*Wadiyah yad dhamanah*), Deposito (*Mudharabah*), Investasi khusus (*Mudharabah Muqayyadah*). Sedangkan untuk produk penyaluran dana meliputi pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Musyarakah, Pembiayaan Murabahah, produksi agribisnis (*Salam*), Manufaktur/kontruksi (*Ishtisna*), surat berharga (*Mudharabah, Qardh, Bai' Al Dayn*). Produk jasa 7 perbankan meliputi Anjak Piutang (*Hiwalah*), dana talangan (*Qardh*), LC, Transfer, Kliring (*wakalah*), pinjaman social (*qadrul hasan*), safe deposite (*Wadiyah Amanah, Ujrah*), jual beli valas (*Shar-e*), gadai (*rahn*), pay roll (*ujrah, wakalah*), bank garansi (*kafalah*),

sewa-beli (*ijarah wa igtina*), pembiayaan untuk akuisisi asset (*ijarah muntahiya bittamlik*).

Daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Alma'idah Ayat 1. Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji....*". Juga profesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7. Artinya: "*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)*"

Keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw. dalam Alqur'an Surah alAhzāb Ayat 21. Artinya: "*Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharapkan (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah*"

Jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa kemanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu'arā Ayat 181-182. Artinya: "*sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar*" Adiwarmān Karim (2003) menjelaskan bahwa baik buruknya pelaku bisnis menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Surah Ali Imrān Ayat 159. Artinya: "*Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekeliling mu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.....*"

Perhatian (*empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90. Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*"

Kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26. Artinya: "*Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan...*" Fasilitas juga termasuk ke

dalam bukti fisik yang dalam hal ini Allah melarang menonjolkan kemewahan sesuai dengan Surah al-Takatsur Ayat 1-5. Artinya: *“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu sampai kamu masuk dalam kubur...”*

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (*lillahi ta'ala*), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula.

Artinya : *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran:159)*

Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Loyalitas pelanggan dipandang sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif seseorang dan bisnis berulang (Prasetyo, 2012).

Mereka yang dikategorikan sebagai pelanggan yang setia ialah mereka yang sangat puas dan produk tertentu sehingga mereka mempunyai antusiasme untuk memperkenalkan kepada siapapun yang mereka kenal.

Bank Muamalat telah menunjukkan keberhasilannya sebagai Bank Syariah dalam membawa umat untuk menerapkan sistem ekonomi secara Syariah yang juga cukup berperan dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia hingga sekarang dan ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi kualitas pelayanan prima dalam pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syari'ah secara murni. Pelayanan yang diberikan oleh bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan sebagai upaya tercapainya kepuasan nasabah. Pelayanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan baik, standar, atau buruk oleh nasabah. Dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan

diantaranya berwujud keandalan, koresponsifan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Jambi telah memenuhi harapan dari para nasabahnya, dan juga mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya sehingga mendorong loyalitas nasabahnya.

1.2 Rumusan Permasalahan

Dari Latar belakang di atas, penulis mengambil rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik nasabah Bank Muamalat Jambi?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Jambi?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Jambi?
4. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah dan latar belakang diatas maka secara umum mempunyai tujuan dan kegunaan penelitian skripsi ini antara lain:

1. Untuk mengetahui karakteristik nasabah Bank Muamalat Jambi
2. Untuk kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Jambi
3. Untuk mengetahui kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Jambi
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah Bank Muamalat Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dorongan kepada para nasabah sebagai sarana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabahnya terkait dengan kepuasan nasabah.
2. Secara praktis, dapat mengkaji lebih lanjut kualitas dari pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya.