

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan syariah berkembang sangat pesat sejak diterbitkannya UU No. Perkembangan industri perbankan syariah semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhan yang lebih pesat lagi, sesuai dengan UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, tanggal 16 Juli 2008. Dengan tingkat pertumbuhan aset rata-rata di atas 65 persen per tahun selama lima tahun terakhir, pertumbuhan perbankan syariah cukup mengesankan. Akibatnya, kontribusi industri perbankan syariah terhadap perekonomian nasional menjadi semakin signifikan. (Wahyuningtyas and Sanjayawati, 2022).

Peran nasabah dalam menentukan pilihan untuk menabung atau melakukan transaksi keuangan pada lembaga keuangan syariah berawal dari sikap agar terbebas dari riba. Dalam islam sudah sangat jelas tentang larangan riba yang telah di contohkan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 130 Industri perbankan menghadapi persaingan yang ketat sebagai akibat dari kemudahan pendirian bank dan pembukaan jaringan kantor cabang, gencarnya kampanye iklan dan promosi, serta penyediaan produk tabungan yang berhadiah. perlu mengembangkan dan meningkatkan layanannya untuk mencapai *service excellence* guna meningkatkan daya saingnya. Pada kenyataannya, Nasabah menerima nilai tambah dari layanan transaksi keuangan langsung. Keunggulan produk dan promosi terus-menerus, di antaranya faktor-faktor lain, menentukan keberhasilan kompetitif awal bank. Namun, sikap karyawan bank terhadap memberikan layanan yang unggul atau prima kepada pelanggan adalah satu-satunya hal yang dapat menjaga dan menumbuhkan loyalitas (Khasanah, 2019).

**Tabel 1 . 1**

**Jumlah Nasabah BSI KC Sisingamngaraja Cirebon**

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	2700

2020	2670
2021	2550
2022	2800
<b>Jumlah</b>	<b>10.720</b>

Sumber : BSI KC Sisingamngaraja Cirebon

Berdasarkan Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah nasabah setiap tahunnya tidak stabil. Hal ini mengidentifikasi bahwa dengan terjadinya penurunan jumlah nasabah tersebut menunjukkan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah mengalami pasang surut. Hal ini disebabkan karena etika bisnis islam dan kualitas pelayanan yang diberi belum seimbang hal ini dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap BSI Sisingamangaraja Cirebon.

Kualitas layanan mendorong nasabah untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perbankan sehingga berdampak kepada peningkatan suatu produk, dalam mempertahankan nasabah untuk waktu yang lama. Kualitas layanan sangat penting. Perbankan yang memiliki layanan baik dan berkualitas akan dapat memaksimalkan performa keuangan perbankan. Semakin tinggi kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap perbankan tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perbankan, terutama dari dukungan sumber daya manusianya. Adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli lagi serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama (Mu'in and Bj, 2019).

Salah satu keunggulan bank syariah selain memberikan pelayanan prima adalah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Etika bisnis Islam diartikan sebagai perpaduan antara etika bisnis dan nilai-nilai spiritual keagamaan. Persaingan bisnis dapat dikatakan etis jika mematuhi semua norma yang ada, dan etika bisnis Islam digunakan sebagai pengontrol

untuk memastikan tidak menyimpang dari norma-norma tersebut. Kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebenaran adalah prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang digunakan sebagai tolok ukur untuk melakukan bisnis sesuai dengan syariah dalam beberapa literatur keadilan (Safitri, 2021).

Selama proses pembelian suatu produk atau jasa, pelanggan sering merasakan nilai tambah dari kinerja. Jawaban atas pertanyaan mengapa pelanggan membuat keputusannya adalah jumlah nilai lebih yang diberikan suatu produk jasa kepada pelanggan. Pada hakikatnya pelanggan mencari nilai terbaik dalam suatu jasa atau produk (Sunyoto and Susanti, 2015).

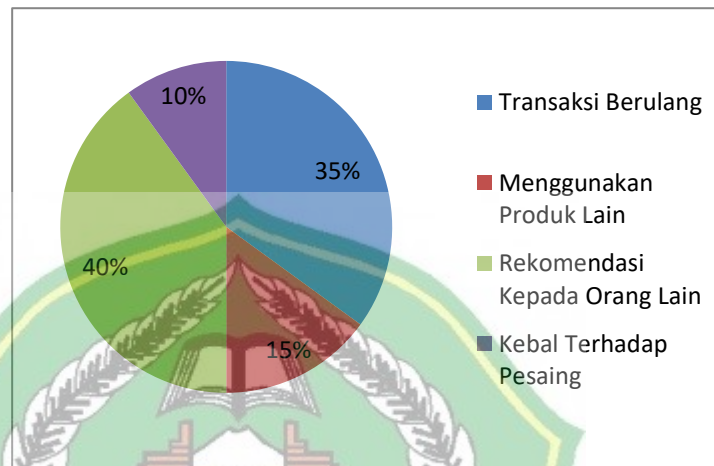
Apabila nasabah puas maka nasabah akan loyal dalam membeli produk. Oleh karena itu agar dapat terus bertahan dalam bisnisnya bank harus bisa mengutamakan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah dan dampaknya juga akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dan kemudian terdorong untuk menimbulkan loyalitas nasabah yang akan menguntungkan bagi bank itu sendiri. Melalui nasabah yang loyal, perusahaan bisa mendapatkan nasabah baru. Hal tersebut dikarenakan perilaku nasabah yang loyal yaitu merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain. Maka dari itu, Nasabah yang loyal menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan akan menciptakan loyalitas nasabah, karena nasabah yang puas akan cenderung loyal pada perusahaan tersebut (Ulfa, 2018).

Bank Syariah Indonesia KC Sisingamangaraja Cirebon merupakan badan usaha yang bergerak di bidang industry perbankan syariah di kota Cirebon, yang menghimpun, menyalurkan dan menyediakan produk dan jasa yang dibutuhkan masyarakat baik berupa Tabungan, giro, deposito, pembiayaan mudharabah, wadiah dan tentunya masih banyak lagi produk-produk yang ditawarkan bank syariah Indonesia yang tentunya berlandaskan prinsip syariah. BSI KC Sisingamangaraja Cirebon merupakan bank syariah maka dalam operasionalnya harus memperhatikan Etika bisnis Islam dalam hal ini harus sesuai dengan prinsip islam.

Pengukuran etika bisnis sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Etika layanan yang islami yang di terapkan BSI akan memberikan rasa puas dengan nasabah yang merasa nasabah akan loyal sehingga tidak ada alasan nasabah BSI berpindah ke bank lain.

**Gambar 1. 1**

**Data Pra Survey Loyalitas Nasabah BSI KC Sisingamangaraja**



Sumber : Hasil Observasi pada Nasabah KC BSI Sisingamngaraja Cirebon

Berdasarkan Gambar 1.2 diatas hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang Loyalitas Nasabah yang di ukur dengan indikator Loyalitas Nasabah Transaksi Berulang, menggunakan produk lain, rekomendasi kepada orang lain dan kebal terhadap pesaing yang disebar melalui *google form* kepada 20 nasabah BSI KC Sisingamangaraja Cirebon, menyimpulkan bahwa sebanyak 35% (7 orang ) Nasabah BSI KC Sisingamangaraja Cirebon selalu melakukan pembelian berulang, 15% (3 orang) Nasabah BSI KC Sisingamangaraja Cirebon menggunakan produk dan jasa lain yang ada di BSI Sisingamangaraja Cirebon, 40% (8 orang) Nasabah BSI KC Sisingamangaraja Cirebon merekomendasikan produk dan jasa kepada teman dan keluarganya dan sebanyak 10% ( 2 orang) kebal terhadap daya tarik produk atau jasa pesaing selain yang di tawarkan oleh BSI KC Sisingamangaraja Cirebon

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa masih minimnya nasabah dalam penggunaan produk lain yang ada di bank dan masih ada nasabah



yang memiliki daya tarik produk dan jasa dari bank lain. Dalam dunia perbankan bagian pelayanan merupakan bagian yang sangat penting karena merupakan bagian yang paling sering berintraksi dengan nasabah, sehingga bagian ini perlu diperhatikan dengan baik dalam hal peningkatan pelayanan yang berkualitas dengan pelayanan yang baik dan berkualitas nasabah akan merasa puas dan loyal.

Persaingan industri perbankan di Cirebon sangat ketat, dapat terlihat dari banyaknya perbankan yang telah beroperasi, baik dari bank konvensional maupun bank syariah, oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia KC Sisingamangaraja Cirebon dituntut untuk harus bisa bersaing secara sehat dan tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya Bank Syariah Indonesia tentu sering dihadapkan oleh masalah baik dalam lingkungan internal maupun external. Masalah ini yang apabila tidak segera di selesaikan akan menimbulkan masalah baru yang menyebabkan nasabah tidak loyal lagi terhadap bank syariah Indonesia. Dalam penelitian ini pelayanan lebih di fokuskan kepada bagian Fronliner, yang secara langsung lebih sering berintraksi dan bertemu dengan nasabah.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan dilapangan yang di tuangkan dalam latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul “PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BSI SISINGAMANGARAJA CIREBON)

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah dipergunakan untuk mengetahui dengan jelas permasalahan yang dikaji dalam suatu penelitian. Berdasarkan kegunaan dari identifikasi masalah dalam suatu penelitian tersebut, maka di tetapkan identifikasi masalah penelitian ini adalah

1. Penyebab pasang surutnya nasabah pada BSI Sisingamangaraja Cirebon.
2. Belum maksimalnya pelayanan prima

3. Belum Maksimalnya Penerapan etika bisnis Islam.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Penelitian difokuskan pada pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BSI Sisingamangaraja Cirebon.

### **D. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah di uraikan, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap loyalitas nasabah di BSI Sisingamangaraja Cirebon ?
- b. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI Sisingamangaraja Cirebon ?
- c. Bagaimana Pengaruh etika bisnis islam Dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah di BSI Sisingamangaraja Cirebon ?

### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah di BSI Sisingamangaraja Cirebon.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BSI Sisingamangaraja Cirebon.
3. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BSI Sisingamangaraja Cirebon.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Penelitian

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan juga dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan kenyataan di lapangan dan juga sarana media pembelajaran

untuk memahami lebih dalam mengenai Etika Bisnis Islam dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

## 2. Manfaat Ilmiah

Hasil Penelitian ini di harapkan mampu memberikan pengetahuan ilmiah bagi mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan berguna bagi pengembangan kajian-kajian ilmu perbankan syariah, khususnya bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Sisingamangaraja Cirebon sebagai lembaga keuangan syariah yang ada di kota Cirebon.

## 3. Manfaat Akademik

Sebagai bentuk perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Khususnya program Studi Perbankan Syariah sebagai sumbangsih pikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

## G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini ditulis sistematika penulisannya yaitu sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang berisi pendahuluan, yaitu meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Merupakan bab yang berisi kajian pustaka yaitu meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Merupakan bab yang berisi metodologi penelitian, yaitu meliputi sasaran, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, operasional variabel penelitian, dan teknik analisis data.

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Merupakan hasil dan pembahasan dari hasil penelitian, yaitu meliputi Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Sisingamangaraja, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab yang berisi penutup, yaitu meliputi simpulan dan saran.

