

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dunia modern, peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara. Hampir semua sektor yang berkaitan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Keberadaan lembaga keuangan syariah yang masih tergolong baru jika dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional dan semakin berkembangnya permasalahan ekonomi masyarakat tidak lepas dari keberadaan lembaga keuangan syariah (Huzaimah, 2018).

Semakin banyaknya bank yang didirikan menunjukkan bahwa perbankan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Perkembangan bank tersebut tidak hanya terjadi pada bank konvensional tetapi juga pada bank syariah. Sederhananya, bank syariah adalah lembaga keuangan yang berdasarkan syariah Islam. Artinya, secara makro, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang memosisikan diri sebagai pelaku aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi masyarakat sekitar (Ascarya, 2011).

Industri perbankan pertama yang menggunakan sistem syariah adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yang didirikan pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasionalnya pada Mei 1992. Pendirian bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia, Pemerintah Indonesia, dan mendapat dukungan nyata dari para eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim (Zainuddin, 2008).

Bank Syariah menurut (Undang-Undang (UU) Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, 1998) tentang perbankan adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kaitannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Adapun prinsip umum perbankan syariah bertumpu pada hal

pokok, yaitu pada larangan atas bunga dan sebagai alternatifnya penerapan system bagi hasil.

Bank muamalat pernah menorehkan prestasi dengan menempati posisi jawara dari hasil survei “*Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) 2019*” yang diselenggarakan oleh Marketing Research Indonesia (MRI) bekerja sama dengan Infobank. Survei SLE 2019 ini merupakan pengukuran kepuasan pelanggan yang tidak hanya fokus pada aspek kepuasan, tapi juga secara utuh pada satisfaction, loyalty, dan engagement secara keseluruhan dengan tujuan untuk mengukur tingkat keterikatan (*engagement*) nasabah terhadap bank serta faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut, sedangkan kategori Bank Umum Syariah terdapat 4 Bank yang diikutsertakan dalam survei yakni: Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. masuk dalam jajaran bank terbaik dunia (*World's Best Banks 2021*) versi Majalah Forbes. Dalam penyusunan daftar ini Forbes menggandeng Statista dan mensurvei lebih dari 43.000 pelanggan di 28 negara di seluruh dunia untuk menanyakan pendapat mereka tentang bank yang dipilih. Peserta survei diminta untuk menyebutkan semua bank tempat mereka memiliki atau sebelumnya memiliki rekening giro atau tabungan dan peserta harus menilai bank berdasarkan berbagai kriteria evaluasi. Bank dinilai berdasarkan rekomendasi dan kepuasan keseluruhan, serta lima subdimensi yakni kepercayaan, syarat dan ketentuan, layanan pelanggan, layanan digital dan nasihat keuangan.

Layanan yang ditawarkan sebagai bisnis perbankan berpegang pada prinsip kepercayaan. Prinsip ini dianut agar masyarakat percaya dan menghilangkan keraguan masyarakat terhadap sistem yang dijalankan bank. Masyarakat yang akan berinvestasi di dunia perbankan dalam bentuk deposito atau tabungan harus dapat memilih dengan sebaik-baiknya dan menentukan bank mana yang dapat menjadi tempat berinvestasi. Proses pemilihan dapat dilakukan dengan memperhatikan tingkat risiko dan faktor lain yang dapat dipertimbangkan dalam memilih tempat berinvestasi.

Menurut Fandy Tjiptono dalam sebuah skripsi karya (Adhe Lina Riananda, 2019) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah, karena apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas.

Faktor kualitas layanan merupakan poin penting yang mendasari kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga perbankan. Dengan menawarkan layanan yang berkualitas akan menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk menjadi nasabah di Bank. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat mempengaruhi penilaian terhadap perusahaan tersebut. Terutama loyalitas pelanggan. Menurunnya loyalitas pelanggan juga dapat disebabkan oleh buruknya kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Penurunan loyalitas nasabah yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan nasabah berpindah bank dengan menutup rekening atau mengalihkan seluruh dana dalam rekening ke bank lain yang diyakini memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik (Rahmawati, 2022).

Ajaran Islam mengajarkan kepada penganutnya agar melakukan praktik ekonomi sesuai dengan etika bisnis keislaman yang bertujuan sebagai alat kontrol bagi manusia dalam beraktivitas. Etika bisnis Islam memiliki prinsip yang merupakan pedoman dalam melaksanakan aktivitas ekonomi yang berlandaskan pada kesatuan, keadilan, kesamaan, kehendak bebas, bertanggung jawab, kejujuran, keterbukaan, dan kebersamaan. Dalam dunia perbankan, setiap produk dikemas sedemikian rupa dalam upaya menarik konsumen, tak terkecuali perbankan syariah yang memberikan pelayanan yang didukung dengan pengembangan etika bisnis Islam yang menjadi keunggulan dibandingkan bank konvensional (Ibrahim, 2022).

Pelayanan merupakan hal utama yang harus diutamakan oleh Bank Muamalat Cabang Cirebon, memberikan pelayanan yang terbaik merupakan motivasi kerja bagi bank untuk mempertahankan nasabahnya. Pelanggan sebagai subjek yang menikmati pelayanan dengan individu yang berbeda karakter dan

karakteristik tertentu memiliki penilaian yang berbeda terhadap apa yang diperoleh. Oleh karena itu, bank juga harus mempelajari hal-hal yang berkaitan dengan persepsi nasabah. Dari persepsi pelanggan, aspek yang sangat penting adalah bagaimana mengarahkan pelanggan agar bersedia memberikan jawaban atas pelayanan yang diberikan. Keberhasilan suatu bank dapat dilihat dari tingkat kepuasan nasabah setelah menerima dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Keputusan menabung di Bank Syariah yang dilakukan oleh nasabah tentu berkaitan erat bagaimana perilaku konsumen dalam memutuskan untuk membeli suatu produk. Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam menggunakan barang dan jasa termasuk didalamnya pengambilan keputusan pada persiapan dan kegiatan tersebut. Konsumen yang dihadapkan dengan berbagai jenis produk mempunyai berbagai alternatif pilihan sebelum mengambil keputusan. Konsumen dapat men, pengambilan keputusan pembelian sekaligus sebagai perwujudan perilaku permintaannya melalui proses pengamatan dan seleksi.

Alasan bank syariah harus sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah: *pertama*, produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingkat *Itqan* yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. *Kedua*, menggunakan kualitas layanan dalam bank syariah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan (GAP) kualitas Jasa serta untuk mengetahui ada tidaknya hubungan

antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Cirebon.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Nasabah yang tidak loyal dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah yang mengakibatkan penurunan jumlah nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.
- b. Pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.
- c. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Cirebon.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut diatas, maka permasalahan pokok dapat dibatasi sebagai berikut:

Dari beberapa identifikasi masalah tersebut yang termasuk dalam kegiatan operasional perbankan syariah mencakup di bidang pemasaran, pelayanan, produksi, penyaluran dana, penghimpunan dana, dan manajemen keuangan bank. Untuk memfokuskan persoalan dalam penelitian ini, maka dilakukan pembatasan masalah yaitu hanya pada pengaruh kualitas layanan dan etika bisnis Islam dalam hal pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat kantor Cabang Cirebon.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan-batasan masalah diatas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas layanan bank Muamalat KC Cirebon terhadap loyalitas nasabah?

- b. Bagaimana pengaruh penerapan etika bisnis Islam bank Muamalat KC Cirebon terhadap loyalitas nasabah?
- c. Bagaimana pengaruh secara simultan kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan Bank Muamalat KC Cirebon terhadap loyalitas nasabah.
- b. Untuk mengetahui tentang penerapan etika bisnis Islam Bank Muamalat KC Cirebon terhadap loyalitas nasabah.
- c. Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat KC Cirebon.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui:

a. Bagi Penyusun

Dalam melakukan penelitian ini Penyusun dapat menambah pemahaman dan juga wawasan mengenai bagaimana pengaruh kualitas layanan dan penerapan etika Islam terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

b. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja pada Bank Muamalat KC Cirebon.

c. Bagi Akademisi

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang serupa dan juga dapat dijadikan perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan ide pemikiran serta pemahaman terkait dengan

pengaruh kualitas layanan dan penerapan etika terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

D. Sistematika Penyusunan

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini akan dijelaskan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika Penyusunan.

BAB II LANDASAN TEORI, dalam bab ini akan membahas mengenai kajian pustaka yang meliputi teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian yang nantinya akan membantu menganalisa hasil penelitian. Selain itu, terdapat pula penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian sebagai dugaan hasil sementara penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, dalam bab ini membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan Penyusun yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, diantaranya sasaran, tempat dan waktu penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini akan membahas mengenai gambaran umum perusahaan, gambaran umum hasil penelitian, pembahasan dan analisis pengaruh kualitas layanan dan penerapan etika bisnis Islam terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Cirebon.

BAB V PENUTUP, bab ini adalah bagian terakhir dalam penelitian ini, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi mengenai rekomendasi dari peneliti tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.