

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini, industri bank menjadi salah satu kegiatan usaha yang memegang peran penting dalam perekonomian di negara kita. Bank juga merupakan salah satu produk jasa yang digunakan oleh orang banyak atau masyarakat baik kalangan atas maupun kalangan bawah. Penghimpunan dana merupakan kegiatan pokok bank dan keberhasilan bank dalam melakukan penghimpunan atau mobilisasi dana ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah kepercayaan masyarakat pada suatu bank, dimana kepercayaan ini sangat dipengaruhi oleh kinerja bank yang bersangkutan, posisi keuangan, kemampuan, integritas, serta kredibilitas manajemen bank.

Di Indonesia ini menganut sistem perbankan ganda (*dual banking system*). Dalam UU No.7 tahun 1992 (diubah dengan UU No.10 tahun 1998) bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu bank umum dan bank pengkreditan rakyat. Kedua bank tersebut melaksanakan kegiatan kegiatan secara konvensional atau syariah. Semenjak saat itu, perbankan syariah mulai tumbuh pesat di Indonesia dalam bentuk Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah (bank konvensional yang membuka cabang syariah) dan gerai syariah.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Menurut

Ensiklopedia Islam menyatakan Bank Islam atau Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran yang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga menghindari dari adanya riba. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan yang berlandaskan syariah adalah sebagai upaya agar para kaum muslim mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-quran dan As Sunnah.

Pergeseran paradigma serta perkembangan dunia perbankan dalam waktu yang lama hingga saat ini yang begitu pesat, hingga kita mengenal adanya bank konvensional dan bank syariah. Mengutip dari buku Andri Soemitra, M.A. yang berjudul "*Bank & Lembaga Keuangan Syariah*" menuliskan: perkembangan bank syariah pertama meskipun praktiknya dilaksanakan sejak masa awal islam (zaman Rasulullah) diawali dengan berdirinya sebuah bank tabungan local yang beroperasi tanpa bunga di Desa Mit Ghamir yang berlokasi di tepi Sungai Nil pada tahun 1963, yang kemudian mengilhami diadakannya Konferensi Ekonomi Islam pertama di Mekkah pada tahun 1975, sebagai tindak lanjut rekomendasi dari konferensi tersebut dua tahun kemudian lahirlah *Islamic Development Bank* (IDB). Kemudian diikuti dengan pembentukan lembaga-lembaga keuangan Islam di berbagai Negara yang secara umum bentuk bank islam komersial dan lembaga investasi.

Sedangkan perkembangan bank syariah di Indonesia berawal dari Munculnya ide dan gagasan konsep lembaga keuangan syariah, uji coba BMT Salman di Bandung dan Koperasi Ridho Gusti pada tahun 1980. Kemudian

Lokakarya MUI yang mana peserta sepakat mendirikan bank syariah di Indonesia pada tahun 1990, dan pada tanggal 1 Mei 1992 bank syariah pertama bernama Bank Muamalah Indonesia mulai beroperasi.

Berdirinya bank syariah ini dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk segera menghindari diri dari riba di dalam semua kegiatan muamalahnya, serta memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah Islam. Kajian ilmu ekonomi syariah di Indonesia di mulai sejak tahun 70-an, namun perkembangan bank syariah itu mulai marak pada dekade tahun 90-an. Ekonomi syariah telah mengimplementasikan institusi dan kajian keislamannya, kini memperlihatkan prospektif yang menggembirakan. Hingga kini Bank Muamalat Indonesia telah menjadi tonggak penting dalam kehidupan perbankan Syariah di Indonesia.

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, keberadaan bank syariah ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional. Dalam manajemen bank syariah dengan bank konvensional tidak banyak perbedaannya. Namun dengan adanya landasan syariah serta dukungan dan regulasi dari pemerintah yang menyangkut bank syariah antara lain pada UU No. 10 tahun 1998 sebagai revisi UU No. 7 tahun 1992, dan selanjutnya pada tanggal 16 Juli 2008 lahirlah UU yang mengatur secara khusus tentang perbankan syariah yaitu UU No. 21 tahun 2008. Berdasarkan organisasi dan sistem operasional bank syariah terdapat perbedaan dengan bank konvensional pada umumnya. Terutama adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam struktur organisasi dan sistem bagi hasil.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia secara keseluruhan cukup signifikan dan menggembirakan. Menurut statistic bank syariah *ojk.go.id* pada bulan Januari tahun 2015 Bank Umum Syariah berjumlah 12 dengan jumlah kantor 2.145, Unit Usaha Syariah (UUS) berjumlah 22 bank dengan jumlah kantor 322 dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) berjumlah 164 bank dengan jumlah kantor 477. Akan tetapi perkembangan perbankan syariah tidak sebanding dengan jumlah penduduk di Indonesia yang notabeneanya merupakan mayoritas beragama Islam. Seharusnya potensi peningkatan nasabah perbankan syariah lebih besar mengingat jumlah penduduk usia produktif Indonesia yang terus bertambah dan bank syariah pada dasarnya tidak hanya untuk masyarakat muslim. Karakteristik yang religius dan juga fatwa dari MUI tahun 2003 tentang pengharaman bunga bank, hal ini menjadikan perbankan syariah akan semakin diminati oleh nasabah Secara rinci perkembangan jumlah bank syariah sampai januari 2015, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Statistik Perbankan Syariah

Statistik Perbankan Syariah, Januari 2015

Sharia Banking Statistics, January 2015

Tabel 1. Jaringan Kantor Perbankan Syariah (Islamic Banking Network)																				
Indikator	2009	2010	2011	2012	2013	2014												2015	Indikator	
						Jan	Feb	Mar	Apr	Mei 1. ¹⁾	Juni ¹⁾	Juli ¹⁾	Agus ¹⁾	Sep ¹⁾	Okt	Nov	Des			Jan
Bank Umum Syariah																				Islamic Commercial Bank
- Jumlah Bank	6	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	- Number of Banks
- Jumlah Kantor	711	1.215	1.401	1.745	1.998	2.132	2.133	2.136	2.139	2.145	2.149	2.175	2.174	2.174	2.157	2.147	2.151	2.145	2.145	- Number of Offices
Unit Usaha Syariah																				Islamic Business Unit
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	25	23	24	24	23	23	23	23	23	23	23	22	22	22	22	22	22	22	22	- Number of Conventional Banks that have Islamic Business Unit
- Jumlah Kantor	287	262	336	517	590	422	425	425	425	426	426	417	403	397	362	354	320	322	322	- Number of Offices
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah																				Islamic Rural Bank
- Jumlah Bank	138	150	155	158	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	164	164	- Number of Banks
- Jumlah Kantor	225	286	364	401	402	420	420	431	425	420	429	424	436	433	431	438	439	477	477	- Number of Offices
Total Kantor	1.223	1.763	2.101	2.663	2.990	2.974	2.986	2.992	2.989	2.999	3.004	3.016	3.013	3.004	2.950	2.939	2.910	2.944	2.944	Total Number of Offices
1) Angka-angka diperbaiki																			1) Revised figures	
2) Angka-angka sementara																			2) Provisional figures	
1. *Revisi data BUS-UUS mulai bulan Mei 2014 berdasarkan LSMK*																			1. *Revision of data BUS-UUS began in May 2014 based on LSMK*	

Tabel 2 . Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - Januari 2015 (Individual Islamic Banking Network)				
Kelompok Bank	KPO/KC HOO/BO	KCP/UPS SBO/SSU	KK CO	Group of Banks
Bank Umum Syariah	447	1.508	202	Islamic Commercial Bank
1 PT. Bank Muamalat Indonesia	84	260	103	1 PT. Bank Muamalat Indonesia
2 PT. Bank Victoria Syariah	8	11	-	2 PT. Bank Victoria Syariah
3 Bank BRI Syariah	52	203	10	3 Bank BRI Syariah
4 B.P.D. Jawa Barat Banten Syariah	9	56	1	4 B.P.D. Jawa Barat Banten Syariah
5 Bank BNI Syariah	67	164	17	5 Bank BNI Syariah
6 Bank Syariah Mandiri	137	510	65	6 Bank Syariah Mandiri
7 Bank Syariah Mega Indonesia	35	281	1	7 Bank Syariah Mega Indonesia
8 Bank Panin Syariah	8	5	-	8 Bank Panin Syariah
9 PT. Bank Syariah Bukopin	12	8	5	9 PT. Bank Syariah Bukopin
10 PT. BCA Syariah	9	6	-	10 PT. BCA Syariah
11 PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-	11 PT. Maybank Syariah Indonesia
12 PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	25	4	-	12 PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah
Unit Usaha Syariah	138	141	43	Islamic Business Unit
13 PT Bank Danamon Indonesia Tbk	25	25	-	12 PT Bank Danamon Indonesia Tbk
14 PT Bank Permata Tbk	11	2	-	13 PT Bank Permata Tbk
15 PT Bank Internasional Indonesia Tbk	7	1	-	14 PT Bank Internasional Indonesia Tbk
16 PT Bank Cimb Niaga, Tbk	5	-	-	15 PT Bank Cimb Niaga, Tbk
17 PT Bank OCBC NISP, Tbk	8	-	-	16 PT Bank OCBC NISP, Tbk
18 PT BPD DKI	2	10	6	17 PT BPD DKI
19 BPD Yogyakarta	1	2	5	18 BPD Yogyakarta
20 PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah	3	5	3	19 PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
21 PT BPD Jawa Timur	3	5	-	20 PT BPD Jawa Timur
22 PT BPD Jambi	1	-	-	21 PT BPD Jambi
23 PT Bank Bpd Aceh	2	15	-	22 PT Bank BPD Aceh
24 PT Bpd Sumatera Utara	5	17	-	23 PT BPD Sumatera Utara
25 BPD Sumatera Barat	3	6	-	24 BPD Sumatera Barat
26 PT Bank Pembangunan Daerah Riau	2	3	-	25 PT Bank Pembangunan Daerah Riau
27 PT BPD Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung	3	8	5	26 PT BPD Sumatera Selatan and Bangka Belitung
28 PT BPD Kalimantan Selatan	2	1	1	27 PT BPD Kalimantan Selatan
29 PT BPD Kalimantan Barat	-	2	4	28 PT BPD Kalimantan Barat
30 BPD Kalimantan Timur	2	13	-	29 BPD Kalimantan Timur
31 PT BPD Sulawesi Selatan Dan Sulawesi Barat	3	-	1	30 PT BPD Sulawesi Selatan and Sulawesi Barat
32 PT BPD Nusa Tenggara Barat	2	6	1	31 PT BPD Nusa Tenggara Barat
33 PT Bank Sinarmas	27	-	10	32 PT Bank Sinarmas
34 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.	21	20	7	33 PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	118	-	195	Islamic Rural Bank
TOTAL	703	1.649	440	TOTAL
<p>*,* = data tidak tersedia *) Angka-angka sementara **) Provisional figures</p>				
<p>Keasmpgn: - KP = Kantor Pusat - UUS = Unit Usaha Syariah - KPO = Kantor Pusat Operasional - KC = Kantor Cabang - KCP/UPS = Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah - KK = Kantor Kas - Tidak termasuk Layanan Syariah</p>				
<p>Note: - HO = Head Office - IBU = Islamic Banking Unit - HOO = Head Operational Office - BO = Branch Office - SBO/SSU = Sub Branch Office/ Syariah Services Unit - CO = Cash Office - Not include Office Channeling</p>				

Sumber: data statistic perbankan syariah (Islamic Banking Statistic) januari 2015, ojk.go.id

Perkembangan perbankan syariah pesat yang terjadi di Indonesia tidak demikian terjadi di Provinsi Kalimantan Barat. Pertumbuhan perbankan syariah dinilai sangat lambat dan tidak merata dimana pangsa terbesar masih terdapat di kota Pontianak dan Kota Singkawang. Di akhir tahun 2013 provinsi Kalimantan Barat belum ada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, dan hanya terdapat Unit Usaha Syariah saja. Pada akhir tahun 2014 lalu, pertumbuhan pangsa di Kota Pontianak sebesar 68,81% dan di Kota Singkawang sebesar 23,87% yang berbanding lurus dengan pertumbuhan perekonomian daerah yang cenderung terpusat di kota Pontianak.

Perkembangan total aset perbankan di Kalimantan Barat mencapai Rp. 49,49 triliun atau tumbuh sebesar 12,49% (YoY), dengan kecenderungan menurun dengan perlambatan pertumbuhan ekonomi di Kalimantan Barat. Sementara itu pangsa aset masih di dominasi oleh Bank Umum Konvensional senilai Rp. 46,081 milyar, diikuti dengan Bank Umum Syariah senilai Rp. 3,410 milyar.

Berkembangnya perbankan baik yang berlandaskan syariah yang murni bank syariah maupun bank konvensional yang mengadopsi prinsip syariah menjadikan perbankan harus memperhatikan nasabah atau pelanggan untuk dapat mempertahankan komitmen yang dapat meningkatkan reputasi perbankan syariah. Kompetisi persaingan yang semakin ketat dengan bertambahnya jumlah pemain dalam industri perbankan syariah maupun konvensional dengan prinsip syariah. Sehingga hal ini menjadikan bank syariah mulai menonjolkan keunggulan dan diferensiasinya baik dalam hal produk maupun kualitas layanannya.

Dalam usahanya mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih bentuk kebijakan maupun teknologi yang tepat digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah. Segala upaya akan dilakukan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mempertahankan nasabah

Hal ini yang menjadi motivasi penulis untuk melakukan penelitian karena lambatnya pertumbuhan bank syariah di Kalimantan Barat. menurut Alamsyah, Dr. Halim. (2012) mengatakan bahwa perlambatan pertumbuhan perbankan

syariah pada tahun ini seharusnya menjadi tolak ukur bagi perbankan syariah untuk melakukan pembenahan baik dalam pricing, produk dan SDM, maupun politik perbankan syariah agar perbankan syariah kembali diminati baik oleh kalangan atas maupun kalangan bawah dan potensi peningkatan nasabah perbankan syariah masih sangat besar yang tidak hanya masyarakat muslim, akan tetapi masyarakat non muslim juga.

Dalam upaya untuk meningkatkan penilaian reputasi bank dan mempertahankan loyalitas nasabah, perbankan sebaiknya memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, maka kualitas pelayanan haruslah diutamakan. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi untuk memenuhi kualitas pelayanan seperti yang diharapkan pelanggan, pihak bank harus memberikan pelayanan yang prima dan unggul.

Dalam Upaya pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah tidak cukup hanya berlandaskan kepada aspek-aspek legal dan peraturan perundang-undangan tetapi juga harus berorientasi kepada pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa (konsumen) Lembaga Perbankan. Seperti, pelayanan pada nasabah, di mata nasabah yang mencakup faktor-faktor secara tradisional yang mewarnai penilaian nasabah atas layanan yang diterima, seperti: kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan.

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan salah satu unsur dalam penilaian nasabah atau konsumen terhadap perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Penerapan CSR merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan dan perseroan terbatas. Kotler (2008) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan melalui pelaksanaan CSR yang bersifat yang strategis ini, seperti peningkatan penjualan dan *market share*, memperkuat *brand positioning*, meningkatkan reputasi perusahaan, menurunkan biaya operasi, serta meningkatkan daya tarik perusahaan di mata para investor dan analis keuangan.

Perusahaan akan selalu menciptakan inovasi yang baru pada produk-produk yang akan ditawarkan oleh konsumen. Perusahaan dengan jenis produknya yang sangat inovatif, bermutu tinggi, dan harga yang bersaing maka akan dapat memenangkan persaingan dengan produk lain yang sejenis dan dapat menarik lebih banyak pelanggan. Semakin inovatif suatu produk sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan (Song and Parry, 1997).

Penelitian ini merupakan kompilasi dari beberapa penelitian yaitu Rahmasari (2012). Dari hasil penelitiannya menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara CSR dan loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan melalui analisis regresi diperoleh nilai *standardized coefficients beta* positif sebesar 0,393 pada taraf signifikansi $<0,05$ yaitu sebesar 0,000.

Penelitian selanjutnya dari Khaeril, Haereni dan Sudirman (2013). Dari hasil penelitiannya menunjukkan Corporate Image berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan dan CSR tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya penelitian dari Yusdantara dan Rahanatha (2015) menunjukkan bahwa CSR berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi perusahaan. Penelitian selanjutnya dari Siswoyo (2013) menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil t hitung untuk kualitas pelayanan adalah $0,261 > t$ tabel 1,986.

Berdasarkan perbedaan hasil dari beberapa penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali dengan judul "PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*, KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH". Perbedaan dengan penelitian yang terdahulu adalah dengan membentuk variabel *Corporate Social Responsibility* (Rahmasari, 2012) dan kualitas layanan (Siswoyo, 2013) sebagai variabel independen. Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah loyalitas nasabah (Rahmasari, 2012) dan menambahkan variabel reputasi (Khaeril, Haereni dan Sudirman, 2013) sebagai variabel intervening.

B. BATASAN MASALAH

Batasan masalah ini bertujuan memberikan batasan yang paling jelas dari permasalahan yang ada untuk memudahkan pembahasan. Dari banyak faktor yang mempengaruhi reputasi dan loyalitas nasabah maka penelitian hanya membatasi variabel pada pengujian yaitu CSR, kualitas layanan dan reputasi perusahaan.

C. RUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan batasan masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1) Apakah variabel CSR berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi bank syariah?
- 2) Apakah variabel CSR berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
- 3) Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi bank syariah?
- 4) Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah?
- 5) Apakah variabel reputasi bank berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa CSR berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi bank.
- 2) Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa CSR berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- 3) Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi bank.

- 4) Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
- 5) Untuk menguji dan menemukan bahwa reputasi bank berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Teoritis

- a) Manfaat penelitian bagi akademik adalah memberikan sumbangan referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dalam pengembangan ilmu syariah tentang CSR, kualitas layanan, dan reputasi perusahaan.
- b) Memberikan bukti empiris dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca, serta dapat memberikan informasi bagi penulis lain dalam penelitian selanjutnya.

2. Praktis

Dapat menjadi pertimbangan dalam perkembangan lembaga keuangan syariah, karena penelitian ini meneliti tentang faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap bank syariah.