

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi saat ini, pertumbuhan ekonomi suatu Negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam Negara tersebut. Hal ini disebabkan semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi di Negara itu sendiri. Karena kegiatan perekonomian berhubungan erat dengan perbankan. Selain sebagai penyimpanan dana dan menyalurkan kembali dana tersebut, tujuan utama perbankan adalah menciptakan dan mempertahankan nasabahnya.

Ada dua jenis lembaga keuangan yang dikenal di Negara Indonesia yaitu lembaga keuangan konvensional dan keuangan Syariah. Sejarah perkembangan perbankan syariah di Indonesia diilhami perkembangan bank syariah atau bank Islam diawali berdirinya Bank Ghamr pada 1963 di Mesir. Pendirian bank syariah diawali dari lokakarya bunga bank dan Perbankan pada 18 sampai 20 agustus tahun 1990. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem alternatif yang penyediaan jasa perbankan yang sehat dan juga mematuhi prinsip-prinsip syariah.

Dengan keberadaan lembaga keuangan seperti perbankan baik bank konvensional maupun bank syariah merupakan faktor penting dalam memperlancar pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pada Saat ini, perbankan syariah yang perkembangannya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Bahkan mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat, maka pada tahun 2008 telah resmi diterbitkan Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Dengan dikeluarkannya Undang-undang ini, maka kedudukan dan eksistensi perbankan syariah dalam tata hukum Indonesia menjadi semakin jelas. Dalam pasal 1 ayat 7 Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa *“Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah”*. Untuk itu, bank syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip syariah inilah yang akan dijadikan pijakan dalam mengembangkan produk dan jasa bank syariah. Bank syariah pertama kali di Indonesia adalah bank muamalat yang berdiri pada tahun 1991.

Dalam globalisasi saat ini persaingan antar bank semakin pesat perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan nasabah yang ada agar tidak berpaling ke penyedia jasa yg lain. Salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Ada beberapa faktor penting yg mempengaruhi loyalitas nasabah. Diantaranya: Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Menurut Tjiptono (2014), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Menurut Parasuraman dalam Sangadji dan Sopiah (2013), mengatakan loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respons yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pramatis. Peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa termasuk di dalamnya jasa keuangan syariah, (Supranto, 2006).

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2012) adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja (hasil) produk yg dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Kepuasan dapat diciptakan melalui kualitas, layanan, dan nilai. Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama perusahaan perbankan. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan diharuskan memfokuskan meningkatkan kualitas pelayanan seperti: kualitas produk, harga, promosi dan faktor lainnya yang bisa membuat nasabah aman dan nyaman menggunakan jasa tersebut. Tujuan membuat nasabah puas adalah untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Loyalitas dapat didefinisikan sebagai kesetiaan nasabah terhadap perusahaan tersebut. Nasabah yang loyal akan melakukan pembelian secara terus menerus. Loyalitas merupakan tujuan akhir dari keinginan perusahaan perbankan. Hal ini bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan seperti: merekomendasikan kepada orang lain, dan tetap bertahan terhadap hal negatif yang menimpa produk atau jasa yang sedang digunakan. Loyalitas menurut Kotler dan Keller (2012), menyebutkan bahwa loyalitas merupakan komitmen yang dipegang secara mendalam untuk melakukan pembelian dan mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa yang akan datang yang dipengaruhi oleh situasi.

Bank Syariah Mandiri yang beroperasi di Wirobrajan Yogyakarta adalah salah satu lembaga perbankan besar yang ada di Indonesia yang dibentuk oleh bank mandiri untuk berperan dalam pengembangan pelayanan syariah di Indonesia. Bank Syariah Mandiri didirikan dengan peraturan yang berlandaskan hukum Islam terutama berkaitan dengan penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau lainnya. Meskipun tergolong sebagai pendatang baru didunia perbankan syariah, namun mampu menjadi sebagai bank papan atas. Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan mengutamakan kualitas pelayanan sebagai hal terpenting dalam menjalankan operasionalnya yaitu pelayanan yang ramah, nyaman,

dan Islami adalah karakteristik pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan.

Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan adalah Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri yang berkantor pusat di Jakarta. Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto No. 33A, Tegalrejo, Pakuncen, Wirobrajan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55244. Dengan ini diharapkan Bank mampu menjaring atau menarik nasabah dengan jumlah besar. Oleh karena itu, Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan dituntut untuk mampu memberikan citra positif dengan cara menerapkan kualitas pelayanan secara baik dan Islami terhadap nasabahnya agar terciptanya kepuasan serta berdampak pada loyalitas nasabah.

Penelitian ini merupakan refleksi dari penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Herianingrum (2014). Yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan sebelumnya yaitu obyek, subjek, lokasi penelitian, alat analisis.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengangkat dan membahas permasalahan tersebut yang berjudul: **”Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi pada nasabah Bank Syariah mandiri KCP Wirobrajan)”**.

B. Batasan Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini, akan membahas pada permasalahan “Persepsi Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan” yakni pada nasabah Bank Syariah Mandiri yang menggunakan produk dan jasa Perbankan Mandiri Syariah.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?
2. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?
3. Apakah persepsi kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?
4. Apakah persepsi kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan
2. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan
3. Menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan
4. Menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Diharapkan memperkaya khasanah penelitian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- b. Penelitian ini diharapkan dapat sebagai refrensi bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama

2. Secara Praktik

- a. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Bank Syariah Mandiri KCP Wirobrajan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara Islami disetiap aktivitas atau operasionalnya, serta

menjadi acuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah agar nantinya berdampak pada loyalitas nasabah.

- b. Sebagai sumber acuan dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh saat kuliah serta menambah wawasan.