

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah pada saat ini sudah mulai meluas jangkauan dan pemasarannya, sudah banyak masyarakat yang mengetahui perbankan syariah dan mulai menggunakan jasa perbankan syariah dalam melakukan transaksi dan menabung uang ataupun harta mereka. Pada awalnya hanya Bank Muamalat Indonesia saja yang berdiri dan menjalankan sistem syariah pada dunia perbankan yang lahir pada tanggal 1 November 1991 yang diprakarsai oleh MUI (Majelis Ulama Indonesia).<sup>1</sup>

Bank syariah menurut UU No. 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan obyek yang haram.<sup>2</sup>

Namun seiring berjalannya waktu sudah banyak Bank-bank yang berdiri dengan konsep dan sistem syariah, salah satunya adalah Bank dari

---

<sup>1</sup> Andrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), h. 14.

<sup>2</sup> Andrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah, ...*, h. 24.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Bank yang termasuk dalam BUMN (Badan Usaha Milik Negara) terdiri dari BRI Syariah, BNI Syariah, dan BSM (Bank Syariah Mandiri). Ketiga bank tersebut awalnya berdiri dengan sistem dan konsep syariahnya masing-masing, namun pada awal tahun 2021 ketiga bank tersebut bergabung menjadi satu bank yang saat ini kita kenal dengan sebutan BSI (Bank Syariah Indonesia).

Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Erick Thohir menyatakan rencana penggabungan atau merger bank syariah BUMN. Pasalnya, total aset bank syariah BUMN akan meningkat dan menjadi yang terbesar di Indonesia. Tiga bank syariah BUMN telah melakukan penandatanganan *Conditional Merger Agreement (CMA)*. Tiga bank syariah BUMN yang akan digabungkan adalah BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Hasil penggabungan 3 bank, menjelma menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Bank Syariah Indonesia memiliki aset sebesar Rp 245,7 triliun serta modal inti sebesar Rp 20,4 triliun. Bank syariah ini masuk top 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset. Tepatnya di urutan ke-7.<sup>3</sup>

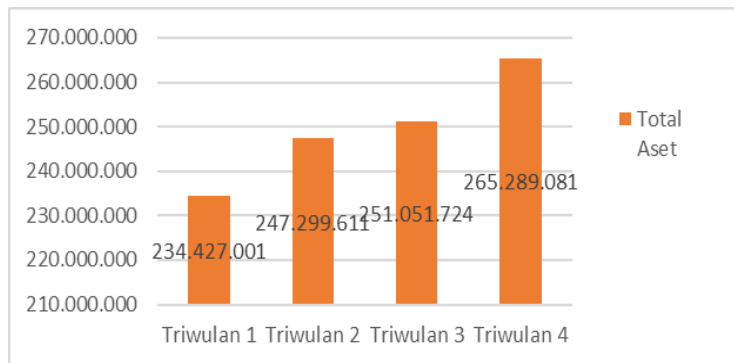
Terbukti Bank Syariah Indonesia memegang kuat pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan hasil. Hal ini dibuktikan dengan perkembangan Aset Bank Syariah Indonesia yang terus

---

<sup>3</sup> Alif Ulfa, "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 02 2021, Megister Ekonomi Syariah IAIN Kudus, h. 1101.

bertambah dari triwulan ke triwulan dalam waktu satu tahun pasca merger. Perkembangan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 perkembangan Aset BSI tahun 2021.

**Gambar 1. 1**  
**Perkembangan Aset Bank Syariah Indonesia Tahun 2021**



*Sumber: Laporan Triwulan Bank Syariah Indonesia 2021*

Terlihat pada Gambar 1.1, bahwa setiap triwulannya mengalami kenaikan, pada tahun 2021. Aset pada triwulan ke-1 sebesar Rp 234.427.001 juta, kemudian pada triwulan ke-2 mengalami kenaikan menjadi Rp 247.299.611 dan pada triwulan ke-3 naik hingga menembus Rp 251.051.724. Begitu juga dengan total aset yang mengalami kenaikan pada triwulan ke-4 sebesar Rp265.289.081. Bank Syariah Indonesia mengalami perkembangan yang sangat baik hingga saat ini. Dengan total aset yang semakin bertambah setelah *merger* tidak menutup kemungkinan BSI dapat merebut pangsa pasar yang lebih luas.

Fenomena yang sering ada di dalam dunia bisnis dalam era global saat ini, selalu berhadapan dengan situasi kompetisi yang semakin

menajam, baik dalam pasar domestic maupun di pasar internasional, guna untuk memperoleh kemenangan dalam persaingan itu, maka Bank Syariah Indonesia harus mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggannya, dengan yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, baik melalui berbagai cara, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah dalam administrasinya, pelayanan yang ditawarkan lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang diperbuat oleh pesaingnya. Apabila hal yang terjadi sebaliknya, maka akan memberikan ketidakpuasan dari pihak pelanggan.

Pentingnya memusatkan pada kepuasan nasabah merupakan hal yang sudah diketahui oleh perusahaan di Indonesia terlebih pada perbankan. Perusahaan harus tetap menjaga kualitas pelayanannya agar perusahaan mempunyai citra yang baik di kalangan pelanggan lainnya. Menurut Kolter dikutip dari Kasmir, kepuasan pelanggan merupakan penilain dari pelanggan terhadap penggunaan barang maupun jasa dengan membandingkan harapan sebelum menggunakannya.<sup>4</sup> Teori Pertukaran Sosial menjelaskan bahwa, seseorang akan membalas perlakuan orang lain termasuk organisasi dan perusahaan sesuai dengan dirinya diperlakukan oleh orang tersebut.

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), h. 263.

Loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi pada produk atau jasa tertentu di masa depan, meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku.<sup>5</sup>

Mengacu pada teori tersebut maka, nasabah akan menunjukkan perilaku loyal yang didahului oleh kepuasan seperti melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk dari Bank Syariah, jika nasabah tersebut merasakan kualitas pelayanan Bank Syariah sesuai dengan harapannya. Begitupula sebaliknya, jika kualitas layanan Bank Syariah yang dipersepsikan nasabah buruk, maka nasabah akan membalasnya dengan melakukan perpindahan dan menceritakan keburukan Bank Syariah kepada orang lain.

Loyalitas nasabah dalam dunia perbankan syariah merupakan suatu bukti bahwa bank tersebut mampu bersaing dalam memberikan yang terbaik pada setiap nasabah. Jika dilihat dari dua sudut pandang antara kinerja keuangan dengan kinerja operasional dalam menjalin hubungan merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam penilaian bahwa bank itu lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Memperebutkan loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan.

---

<sup>5</sup> Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid I, edisi. 12*, (Jakarta: PT. Indeks, 2007), h. 175.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Evan Chandra Kusuma (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator”. Penelitian tersebut menyatakan kualitas pelayanan tidak secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.<sup>6</sup> Hal ini diindikasikan karena pengaruh kualitas pelayanan sangat rendah terhadap loyalitas nasabah serta penyebab hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tidak signifikan karena pelanggan tidak bisa loyal kepada perusahaan, apabila pelanggan tersebut belum merasakan kepuasan terlebih dahulu terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Penelitian sebelumnya juga telah dilakukan oleh Trisusanti (2017). Dengan hasil penelitiannya adalah bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Begitu pun penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2015) dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel bukti fisik dan

---

<sup>6</sup> Evan Chandra Kusuma, “Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator (Studi Pada PT.KAI Kota Malang)”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5 No.1, Januari 2018, h, 42-50.

ketanggapan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk variabel jaminan, keandalan, dan perhatian masing-masing tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel bukti fisik, jaminan, ketanggapan, keandalan, perhatian dan kepuasan masing-masing berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dari penelitian yang telah diteliti sebelumnya, sangatlah perlu mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas, karena loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan di setiap perusahaan jasa seperti bank. Jika dilihat dari gambar 1.1 Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang memiliki kinerja yang baik hingga saat ini. Bagaimana Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mendapatkan kepuasan dari nasabahnya sehingga menghasilkan loyalitas.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas penulis merasa perlu untuk mempelajari dan meneliti lebih dalam lagi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas (*Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang*)”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijabarkan di atas. Maka, diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. *Service Quality* (SQ) atau yang sering kita kenal dengan kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menjalankan kegiatan-kegiatan operasional suatu bank.
2. Kepuasan Nasabah sendiri menjadi tolak ukur baik buruknya kualitas pelayanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia.
3. Loyalitas bisa didapatkan dengan meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang masih kurang.

### **C. Batasan Masalah**

1. Fokus penelitian hanya mengenai pengaruh anatara kualitas pelayanan terhadap loyalitas, yang dimana kepuasan mahasiswa menjadi nasabah akan menjadi variabel *intervening*.
2. Penelitian ini dilakukan pada salah satu Bank Umum Syariah di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang.
3. Mahasiswa yang menjadi nasabah ialah mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin angkatan tahun 2018.

### **D. Rumusan Masalah**

Melalui batasan masalah di atas, maka untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara parsial terhadap loyalitas pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang?



2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan terhadap loyalitas pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening* pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara parsial terhadap loyalitas Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang.
2. Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan terhadap loyalitas pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang.
3. Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Serang.
4. Untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening*.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan para pembaca, serta dapat menambah rujukan untuk referensi pembaca yang ingin melakukan penelitian mengenai migrasi akun serta kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan.

### 2. Lembaga Perbankan Syariah

Hasil ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perbankan syariah di Indonesia dalam proses meningkatkan kinerja dari aspek kualitas pelayanan bank secara maksimal, terkhusus untuk mendapatkan loyalitas nasabah, dan diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam mengelola pelayanan agar dapat digunakan seefektif mungkin, sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah pada suatu bank, terutama pada bank syariah Indonesia.

### 3. Peneliti

Bagi peneliti sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada perbankan syariah, sehingga dapat memperluas dan memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut kualitas pelayanan perbankan syariah.

## G. Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Mengacu pada kerangka berfikir yang bersifat teoritis serta berdasarkan studi empiris yang berkaitan dengan penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1:

Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas.

Hipotesis 2:

Terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa secara parsial terhadap loyalitas.

Hipotesis 3:

Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa secara simultan terhadap loyalitas.

Hipotesis 4:

Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

Hipotesis 5:

Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel *intervening*.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori-teori kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hubungan antara variabel dan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang waktu dan lokasi, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel teknik analisis data.

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

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian berupa gambaran objek penelitian, deskripsi data penelitian pengujian statistik inferensial (hipotesis) serta pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.