

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah Lembaga pengelola keuangan yang memfasilitasi simpan, pinjam dengan berbagai transaksi lainnya. Menurut Undang–Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas (Hery, 2019).

Menurut Surat Keputusan Menteri Republik Indonesia No. 792 Tahun 1990, lembaga keuangan diberikan batasan sebagai semua badan yang kegiatannya di bidang keuangan, melakukan penghimpunan dana, dan menyalurkannya kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Selain membiayai investasi perusahaan lembaga keuangan juga melakukan kegiatan konsumsi dan kegiatan distribusi barang dan jasa. Pada umumnya, di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bukan bank dan lembaga keuangan bank (Sumar'in, 2012).

Lembaga keuangan bukan bank dapat berupa lembaga pembiayaan, usaha asuransi, dana pensiun, pegadaian, pasar modal, dan lain-lain. Sedangkan lembaga keuangan bank terdiri dari Bank Umum dan BPR. Bank Umum dan BPR dapat memilih untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip konvensional atau bank berdasarkan prinsip Syariah. Bank konvensional adalah bank yang

berorientasi berdasarkan prinsip konvensional,. Pada dasarnya bank syariah maupun bank konvensional mencari sebuah keuntungan dengan menetapkan harga untuk para nasabahnya (Ade Arthesa, 2009).

Namun bank syariah tidak hanya memikirkan hal duniawi saja melainkan juga berusaha untuk mendapatkan manfaat di akhirat kelak dengan menjalankan mekanisme bisnisnya sesuai syariah. Sedangkan bank konvensional adalah bank yang menerapkan prinsip ekonomi barat dimana dalam melakukan bisnisnya mereka semata-mata hanya untuk mencari keuntungan yang bersifat material. Hal paling mencolok dalam melihat perbedaan keduanya adalah adanya konsep bunga dalam bank konvensional, sedangkan bank syariah adalah bank yang berprinsip syariah dengan aturan yang telah dibuat sesuai hukum Islam, sebagaimana mengharamkan transaksi yang berkaitan dengan riba (Agus Hidayatullah dkk, 2011).

Dengan ini lembaga keuangan berperan penting dalam hal suatu pertumbuhan yang terjadi di suatu negara. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang semakin membaik, lembaga keuangan seperti Bank, Pasar Modal dan Asuransi semakin pesat khususnya dalam lembaga keuangan syariah yang semakin gencar dipromosikan oleh pemerintah. Banyaknya lembaga keuangan konvensional yang membuka cabang syariah ataupun murni perusahaan syariah (Aminatus Sairoh, 2013).

Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah lembaga keuangan pertama di indonesia, didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian

mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Supaya menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional, langkah ini diambil untuk membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Bank muamalat Kantor Cabang Serang adalah salah satu bank umum syariah, suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, sebagai lembaga jasa keuangan mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat lain dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha atau konsumtif. Mempunyai banyak nasabah adalah tujuan utama dari sebuah bank karena semakin banyak nasabah akan semakin banyak juga keuntungan yang mereka dapatkan. Pada dasarnya perusahaan jasa termasuk perbankan merupakan bisnis yang mengandalkan kepercayaan.

Kualitas layanan adalah menawarkan semua yang dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Hal demikian merupakan bagian penting yang harus dilakukan bagi suatu perusahaan, serta menjadi salah satu faktor nasabah untuk loyalitas. seperti memberikan respon yang cepat, tanggap terhadap keluhan nasabah, memberikan pelayanan yang ramah serta tata krama yang baik akan dapat memuaskan nasabah. Oleh karena itu

kepuasan layanan nasabah merupakan hal yang paling berpengaruh bagi suatu bank untuk mempertahankan nasabah atau bahkan mampu mendapatkan nasabah baru (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Suatu kepuasan berasal dari bagaimana seharusnya layanan pelanggan di jalankan, yang artinya jika pelayan tidak memenuhi harapan pelanggan maka mereka akan merasa tidak puas atau kecewa. Begitupun sebaliknya apabila pelayanan mampu mencapai ekspektasi yang diinginkan pelanggan, maka mereka akan merasa puas. Demikian kepuasan pelanggan merupakan tingkat perbandingan antara ekspektasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang di harapkan dapat memberikan nilai, baik merasa puas atau bahkan kecewa. Oleh karena itu dengan program loyalitas yang dimiliki pada setiap perusahaan dapat menjadi pondasi kepuasan pelanggan dalam membangun sebuah kesetiaan pelanggan (Atmadjati Arista, 2014).

Loyalitas adalah kepatuhan, kesetiaan. Nasabah adalah setiap individu yang memanfaatkan layanan dari Lembaga keuangan atau penyedia jasa keuangan. Loyalitas nasabah dapat diukur dari sejauh mana konsumen membeli dari suatu Perusahaan, dengan memperhitungkan persentase orang yang melakukan pembelian selama periode waktu tertentu, serta melakukan pembelian berulang setelah pembelian di awal (Sri Ismulyaty, Nurmaini, & May Roni, 2022).

Kesetiaan konsumen tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi juga melalui proses belajar dan berdasarkan hasil pengalaman dari konsumen itu sendiri dari pembelian konsisten sepanjang waktu. Bila yang didapatkan sudah sesuai dengan harapan, proses pembelian akan terus berulang. Hal ini dapat dikatakan

bahwa telah timbul adanya kesetiaan konsumen. Bila dari pengalamannya konsumen tidak mendapatkan merek yang memuaskan maka ia tidak akan berhenti untuk mencoba merek-merek yang lain sampai ia mendapatkan produk atau jasa yang memenuhi kriteria mereka. Secara khusus dijelaskan bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah terdapat tiga aspek utama yang perlu menjadi perhatian yaitu *bank image*, *brand image* dan *service quality*, yang merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan serta faktor-faktor yang ada disetiap aspeknya (Riyadi Selamat, 2022).

Restu Khaliq, (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan” Seluruh dimensi kualitas pelayanan CARTER berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarmasin. Hal ini karena seluruh nilai T-statistics dimensi kualitas pelayanan CARTER lebih besar dari 1,960. Dengan demikian kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarmasin ditentukan oleh kemampuan bank beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam (compliance), kompetensi karyawan dalam melayani nasabah (assurance), memberikan layanan sesuai yang diucapkan (reliability), fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi (tangibles), perhatian yang diterima nasabah (emphaty) serta pemberian layanan yang cepat dan tanggap (responsiveness). Dimensi yang paling utama dalam menumbuhkan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Banjarmasin adalah dimensi compliance. Dengan kata lain, dijalankannya prinsip syariah adalah alasan utama nasabah dalam memilih bank untuk bertransaksi.

Erna Kartika Sari, (2023) “Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kcp Madiun” Penelitian ini tentang pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah di salah satu bank yang ada di kota Madiun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Software SPSS versi 24. Penelitian ini dilakukan pada nasabah bank Muamalat KCP Madiun dengan pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling dan diperoleh sebanyak 312 responden. Hasil penelitian ini adalah Religiusitas memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Jika layanan memberikan kesan kepada nasabah dan kepuasan nasabah memberikan sebuah ekspektasi penilaian dari nasabah maka hal ini sangat penting untuk penilaian sejauh mana tercapainya sebuah loyalitas yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang”**.

B. Identifikasi Masalah

Bank sebagai lembaga jasa keuangan sangat bergantung pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun, pada praktiknya, tidak semua nasabah menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap suatu bank, meskipun layanan yang diberikan sudah diklaim baik. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah kualitas layanan dan kepuasan nasabah telah benar-benar memengaruhi loyalitas mereka. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui:

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh bank belum tentu sepenuhnya memenuhi harapan nasabah, yang dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan loyalitas.
2. Tingkat kepuasan nasabah tidak selalu berbanding lurus dengan loyalitas, sehingga perlu dianalisis secara kuantitatif apakah kepuasan benar-benar berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
3. Belum diketahui secara pasti seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara langsung terhadap loyalitas, khususnya pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang.
4. Belum ada pemanfaatan metode analisis kuantitatif seperti SmartPLS dalam menguji hubungan antara kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah secara simultan pada objek penelitian ini.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan kajian yang terlalu luas, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang.
2. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah sebagai variabel independen terhadap loyalitas nasabah sebagai variabel dependen..
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan software SmartPLS.
4. Penelitian ini hanya menguji hubungan langsung antara variabel-variabel tersebut tanpa memasukkan variabel mediasi atau moderasi.
5. Penelitian ini hanya menguji hubungan langsung antara variabel-variabel tersebut tanpa memasukkan variabel mediasi atau moderasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa identifikasi masalah di atas untuk mempermudah penulisan penelitian, maka penulis menjadikan beberapa rumusan masalah berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang ?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang ?

E. Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Serang. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Serang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan manfaat bagi penulis sebagai pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelayanan yang telah di berikan perbankan, dalam tercapainya loyalitas nasabah pada perbankan.

2. Bagi Perbankan Syariah

Pada penelitian ini diharapkan mampu menjadi menjadi landasan dalam melakukan langkah perbaikan dan optimalisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Serang dalam memberikan manfaat bagi semua pihak.

3. Bagi Akademik

Sebagai acuan untuk penelitan selanjutnya khususnya penelitan mengenai Bank Muamalat.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam menyusun Penelitian ini, penulisan dibagi menjadi 5 bab yang akan dibahas, yang membuat ide-ide pokok kemudian dibagi menjadi beberapa sub-bab, sehingga secara keseluruhan dapat menjadi satu kesatuan yang saling menjelaskan dalam satu pemikiran. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan tentang kajian teoritis, yaitu teori-teori yang mendukung penelitian diantaranya kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode analisis yang digunakan dalam penelitian dan data-data yang digunakan beserta sumber data.

BAB IV: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengujian hipotesis, dan analisis data.

BAB V: PENUTUP

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