

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

ASEAN Economic Community (AEC) atau Masyarakat Ekonomi ASEAN yang diberlakukan pada akhir tahun 2015, dimana kawasan ASEAN akan menjadi pasar tunggal dan terbuka yang berbasis produksi. Dengan pergerakan bebas arus barang, jasa, investasi, modal dan tenaga kerja. Yang dimaksudkan agar daya saing ASEAN meningkat serta bisa bersaing serta bisa menyaingi Cina dan India untuk menarik investasi asing. ¹Pembentukan pasar tunggal yang diistilahkan dengan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) ini nantinya memungkinkan satu negara menjual barang dan jasa dengan mudah ke negara-negara lain di seluruh Asia Tenggara sehingga kompetisi akan semakin ketat, tak terkecuali dalam dunia perbankan, khususnya disini perbankan syariah karena masih tergolong baru dan dalam masa pertumbuhan.

Ditambah lagi pada era globalisasi ini perbankan menjadi sebuah kebutuhan dalam kehidupan masyarakat dan hampir semua lapisan masyarakat sudah mengetahui dan bergabung dalam perbankan. Hal ini terjadi, disebabkan masyarakat modern saat ini lebih menyukai dan membutuhkan pekerjaan yang

¹ Ikatan Sarjana Ekonomi Islam, Sidang Pleno XVI, *Mempercepat Penguatan Daya Saing Ekonomi Daerah Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015*, (Pengurus Pusat Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia: Jakarta, 2013), hal. 7

instan dan tidak mau repot, termasuk dalam menyimpan dan memenuhi kebutuhan hidupnya.

Menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) tahun 2015, kesiapan bank syariah harus terus mengikuti perkembangan global dalam bidang peningkatan kualitas layanan, program yang representative dan qualified, dan menjamin atas simpanan nasabah secara professional dan akuntabel. Disamping itu, strategi pengelolaan dan manajemen dalam pengelolaan perbankan harus terus di updating, berkaitan dengan arus ekonomi global yang semakin ekstrimisme dalam kompetisi pasar, sehingga pengelolaan perbankan syariah dapat terjamin dengan gelombang ekonomi yang semakin besar dan tantangan yang semakin sulit.²

Peluang Bank Syariah untuk maju dan berkembang masih besar, mengingat mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim dan pada kenyataannya pasar yang diraih oleh bank syariah masih kecil dan belum digali. Masih ada kesempatan besar untuk menggali potensi pangsa pasar di Indonesia. Dengan dasar operasional bagi hasil bukan atas dasar bunga, bank syariah tidak akan menghadapi masalah *negative spread* seperti yang dihadapi oleh bank konvensional kebanyakan, yang menggunakan dasar operasional bunga. Sehingga perbankan syariah relative tidak berpengaruh ketika terjadi krisis global.³

² Hayat, *Globalisasi Perbankan Syariah: Tinjauan Teoritis Dan Praktis Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015*, Vol. 11, No. 12, Desember 2014, Jurnal Studia Islamika, hal. 308

³ Siti Yunitarini, *Prospek Dan Kendala Bank Syariah Di Era Globalisasi*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Vol. 5, No. 2, September 2007, hal.178

Selain itu, seperti yang dipaparkan dalam jurnal karangan Hayat menunjukkan bahwa perbankan syariah sendiri memiliki peran yang cukup berarti dalam pembangunan nasional. Analisa terhadap data yang digunakan dalam paparan diatas juga menunjukkan bahwa perbankan syariah telah menunjukkan kinerja keuangan yang menggembirakan meskipun perannya masih perlu untuk terus dikembangkan. Perbankan syariah juga telah memberikan kontribusi penting bagi pembangunan nasional dengan melaksanakan fungsi intermediasi keuangan dan menjaga stabilitas keuangan nasional. Peran lain yang kini dituntut dari perbankan syariah adalah partisipasi aktifnya dalam pembiayaan pada sektor primer di Indonesia dan mempraktekkan prinsip syariah terutama prinsip bagi hasil dalam operasionalnya⁴

Maka dari itu Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan terutamanya dalam dunia perbankan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.⁵

⁴ Yuli Andriansyah, *Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia dan Kontribusinya bagi Pembangunan Nasional* , Vol. III, No.2, Desember 2003, Jurnal Ekonomi Islam, hal. 195

⁵ Purnomo Rudi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di KPRL Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya (Studi pada Pelayanan Minimarket tahun 2013)*, Skripsi: Universitas Negeri Sunan Ampel, 2014.

Keberhasilan bank terletak pada kemampuannya menarik dan mempertahankan masyarakat untuk menjadi pelanggan atau nasabahnya. Jika bank memberikan layanan yang baik, maka bank dengan mudah meraih pelanggan (nasabah). Pemberian layanan prima merupakan kunci keunggulan bersaing bagi setiap perusahaan perbankan. Selain itu, perusahaan harus mampu menjalankan kegiatan fungsionalnya secara cermat dan teratur seperti pemasaran, pembelanjaan, personalia dan sistim informasi.⁶

Pemasaran jasa perbankan, salah satu fungsi operasionalnya adalah mengukur keinginan pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang efektif dan efisien dibanding dengan pesaingnya serta mengacu pada konsep total marketing (*total marketing concept*) yaitu pemasaran jasa seutuhnya yang melibatkan bukan saja personil yang langsung melakukan penjualan dan pemasaran seperti *accountofficer*, kepala cabang dan kepala urusan kredit, akan tetapi juga ditunjang oleh segenap perangkat lunak dan perangkat kerasnya.

Loyalitas dapat dicapai apabila perusahaan memiliki kualitas layanan yang baik serta tetap menjaga kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu loyalitas merupakan gabungan antara proses intelektual dan emosional antara perusahaan dengan pelanggan. Bank Rakyat Indonesia Syariah dan untuk selanjutnya akan disebut dengan BRI Syariah sebagai salah satu bank

⁶ Annisatul Fauziah Alfi, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Corporate Image Sebagai Variabel Moderating (studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Semarang)*, Skripsi : Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2017

pemerintah yang mempunyai asset terbesar harus bertindak aktif untuk menarik minat nasabah agar menggunakan produk-produk jasa BRI Syariah.⁷

Salah satunya adalah produk pembiayaan mikro. Produk pembiayaan mikro dari bank BRI Syariah merupakan produk pembiayaan yang diberikan oleh bank BRI syariah untuk keperluan pembiayaan mikro, baik itu untuk mengembangkan usaha ataupun membuka usaha baru. Ada beberapa jenis produk pembiayaan mikro ini, yakni produk Mikro 25iB, Mikro 75iB, dan juga produk Mikro 500iB.

BRI Syariah selama ini juga sudah mampu meraih beberapa penghargaan yang patut untuk dipertahankan sehingga nasabah bisa percaya dan tidak ragu untuk melakukan transaksi di BRI Syariah, hal ini bisa dilihat dari basis nasabah yang dimiliki BRI Syariah yang termasuk dalam kategori cukup kuat. Karena secara keseluruhan, performa indeks loyalitas tabungan syariah BRI Syariah meningkat. BRI Syariah menduduki peringkat kelima dalam Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI) 2011 dengan mengantongi nilai 73,1%. Semua itu tak lepas dari makin beragamnya program dan produk tabungan yang diluncurkannya, yang membuat tabungan BRI Syariah tetap menjadi primadona bagi nasabah penabung yang loyal.⁸

Selain itu, Direktur Utama BRI Syariah Mochamad Hadi Santoso menuturkan, nilai pembiayaan yang dicatat oleh BRISyariah naik sejumlah Rp1,62

⁷ Mukaddam, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BPRS. Yogyakarta)*, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

⁸ <https://teorionline.wordpress.com/2011/10/07/10-bank-syariah-yang-memiliki-nasabah-paling-loyal/>, diakses pada tanggal 25 Juli 2016 ess.co

triliun atau sebesar 11,58 persen selama satu tahun⁹ Selain itu, keberadaan serta penghargaan yang di peroleh BRI Syariah lainnya juga ikut menambah dan mengukuhkan keberadaannya semakin memperoleh kepercayaan dari nasabah baik perorangan maupun perusahaan. Misalnya Dalam ajang Indonesia Brand Champion 2012 yang diselenggarakan 31 Januari 2012, bank ini memperoleh penghargaan Brand Equity Champion of Islamic Banking. Bank ini juga berhasil memperoleh penghargaan Top Brand Award 2012 yang diselenggarakan pada tanggal 7 Februari 2012.¹⁰

Dan padatahun 2015 Bank BRI Syariah meraih penghargaan Consumer Award 2015 berdasarkan survei perilaku kelas menengah dan Scorecard Index 2015 kategori Tabungan Syariah dan KPR Syariah. PT Bank BRISyariah menerima penghargaan *Top Brand* dalam kategori *Sharia Banking* dari *Majalah Marketing*. Penerimaan penghargaan diwakili oleh Budi Wisakseno, Direktur Kepatuhan PT Bank BRISyariah, Lebih lanjut menurut Direktur Kepatuhan PT Bank BRI Syariah ini, dalam 3 tahun terakhir, PT Bank BRISyariah telah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan menghadirkan layanan berkualitas dan beragam produk inovatif.¹¹

⁹<http://www.brisyariah.co.id/?q=aset-brisyariah-tumbuh-2259-persen>, diakses pada tanggal 25 Juli 2016

¹⁰<http://www.binasyifa.com/229/97/25/prestasi-membanggakan-bri-syariah.html>, diakses pada tanggal 25 Juli 2016

¹¹<http://www.brisyariah.co.id/?q=brisyariah-raih-top-brand-sharia-banking>, diakses pada tanggal 25 Juli 2016

Termasuk dalam hal ini penghargaan-penghargaan yang juga diperoleh oleh BRI Syariah KCP. Bangkalan dimana produk pembiayaan mikro sudah menjadi produk unggulan dalam ranah Jawa Timur serta memberi sumbangsih yang cukup kuat dalam profitabilitas di BRI Syariah KCP. Bangkalan. Ini bisa menjadi bukti bahwa loyalitas dari nasabah menjadi faktor terpenting dalam kemajuan dan eksistensi sebuah lembaga keuangan, serta untuk meningkatkan profitabilitas perbankan tersebut kedepannya agar supaya tetap dapat menjalani fungsinya. Dan untuk mempertahankan loyalitas nasabah ini, bukanlah merupakan sebuah hal yang mudah, banyak sekali faktor-faktor yang melatar belakanginya khususnya dalam menjaga loyalitas nasabah pembiayaan, yang dimaksudkan dalam hal ini adalah dalam pembiayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui seberapa besar sumbangsih kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dalam produk mikro, karena jika kualitas pelayanan dalam produk lain bisa memberikan sumbangsih yang sangat besar dan berpengaruh dalam mempertahankan loyalitas suatu nasabah, apakah dalam pembiayaan UMKM ini juga memberikan dampak yang sama, karena jika dilihat secara kasat mata pada nasabah pembiayaan, mereka akan cenderung lebih mempertimbangkan besarnya bayaran serta fee yang diambil dari jumlah total pinjaman yang ia terima, dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan tersebut.

Selain itu, pembiayaan mikro sendiri sangat memiliki pengaruh besar untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan. Disamping produk ini

merefleksikan Visi perbankan syariah itu sendiri yakni untuk bisa membantu dan mendorong perekonomian masyarakat menjadi lebih baik. Sehingga dalam skripsi ini, peneliti mengambil dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, peneliti akan menitikberatkan permasalahan pada :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di BRI *Syariah* KCP Bangkalan ?
2. Bagaimana Loyalitas Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan ?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan ?

C. Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan di BRI *Syariah* KCP Bangkalan
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Loyalitas Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan

2. Bagi universitas

Sebagai tambahan referensi akademik dalam ruang lingkup hasil karya penelitian lapangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan.

3. Bagi masyarakat

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan dan informasi terutama tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka digunakan untuk memberikan informasi tentang penelitian atau karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti. Dari penelusuran peneliti terdapat beberapa penelitian yang hampir sama dengan yang peneliti teliti sekalipun dengan tempat yang berbeda. Penelitian tersebut antara lain :

1. Penelitian berupa skripsi yang berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah*

Semarang) Oleh Lina Prahastuti Fakultas Ekonomi Universitas diponegoro Semarang tahun 2011. Dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan dan produk mempengaruhi loyalitas konsumen.¹²

2. Penelitian berupa skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Kasus : perusahaan penerbangan P.T. Garuda di Semarang)*. Oleh Mohammad Assegaf tahun 2009. Dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan.¹³

F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini diadakan dan dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam pembiayaan mikro. Adapun kerangka teoritis yang digunakan hubungan antara variabel sebagai berikut :



¹²Lina Prahastuti, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang)*. dalam skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang 2011.

¹³Mohammad Assegaff, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus : pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. July (Semarang Universitas Islam Sultan Agung, 2009).

Jadi, arah panah diatas menunjukkan apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Bangkalan.

G. Hipotesis

Secara etimologis, hipotesis dibentuk dari dua kata yaitu *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* berarti pendapat, kemudian kedua kata itu digunakan bersama menjadi *hypotesis* dan dalam dialek Indonesia menjadi hipotesis yang berarti kesimpulan yang masih belum sempurna¹⁴. Hipotesis merupakan dugaan yang akan diuji kebenarannya dengan fakta yang ada¹⁵ dan juga merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul¹⁶. Jadi, hipotesis tersebut masih harus diuji oleh peneliti apakah hipotesis tersebut dapat diterima ataukah tidak dapat diterima. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori regresi sederhana dengan rumusan masalah yang ada maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H_a = ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Bangkalan.

¹⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2009), hal. 75

¹⁵ Jogiynato Hartono, *Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, (Yogyakarta : BPFE, 2013), hal. 56

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta:PT Asdi Mahasatya, 2006), hal. 71

2. H_0 = tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam pembiayaan mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan dan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Mikro di BRI *Syariah* KCP. Bangkalan” disusun dengan menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian , kajian pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis serta sistematika pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Meliputi pembahasan tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan atau nasabah.

BAB III : Metode Penelitian

Meliputi objek penelitian, jenis penelitian, penentuan responden, populasi dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, , sumber data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Meliputi hasil penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan mikro di BRI *Syariah* KCP Bangkalan serta analisis data oleh peneliti.

BAB V : Penutup dan Kesimpulan