

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem ekonomi islam merupakan salah satu aspek dalam sistem islam yang integral dan komprehensif. Aplikasi nilai islam dan sistem ekonomi islam bagi seorang muslim merupakan bagian dari ketaatan dan kepatuhan kepada ajaran islam yang diturunkan Allah SWT melalui Nabi Muhammad SAW (Yuliadi 2007).

Yuliadi (2007) mengatakan bahwa pengertian ekonomi sebagai suatu sistem mencakup tiga komponen yang harus dimiliki, yaitu:

1. Prinsip dasar atau sistem nilai yang melandasi segala kegiatan ekonomi yang dilaksanakan oleh setiap unit ekonomi.
2. Adanya tujuan atau cita-cita yang hendak dicapai
3. Adanya patokan yang menyeluruh yang mengatur operasi unit-unit yang ada.

Perkembangan ekonomi islam di Indonesia pada saat ini cukup pesat, ditandai dengan banyaknya lembaga keuangan syariah yang berkembang terutama perbankan syariah. Persaingan antar perbankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik nasabah juga semakin tinggi. Berbagai penelitian menemukan bahwa perilaku nasabah dalam memilih bank syariah adalah dengan menilai kinerja keuangan

untuk mengetahui tingkat kesehatan bank. Kinerja dan kelangsungan usaha bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah sangat dipengaruhi oleh kualitas dari penanaman dana atau pembiayaan (Muhammad, 2005).

Kata bank berasal dari bahasa latin banco yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata banco merujuk pada meja, counter atau tempat penukaran uang (money changer). Fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (Soemitra, 2009).

Bank terdiri dari dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank pembiayaan Rakyat Syariah (Yaya, dkk 2014).

Prinsip syariah yang digunakan perbankan sebagai dasar dalam menjalankan kegiatannya dapat diterima masyarakat dan direspon sangat baik terutama dikalangan muslim. Prinsip dasar dalam Perbankan syariah adalah tidak menggunakan sistem bunga seperti pada bank-bank konvensional, melainkan dengan menggunakan sistem bagi hasil. Hal ini

didasarkan pada prinsip agama Islam bahwa bunga mengandung unsur riba yang diharamkan dalam agama Islam (Saputro, dkk 2015).

Syariah Islam berkeyakinan bahwa dalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam membayar lebih daripada yang telah dipinjamkan tanpa memperhatikan peminjam mengalami keuntungan atau kerugian. Sebaliknya sistem bagi hasil yang diterapkan pada bank syariah merupakan sistem ketika peminjam dan yang meminjam berbagi dalam resiko dan keuntungan dengan pembagian sesuai kesepakatan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan (Saputro, dkk 2015).

Sistem bunga dalam bank konvensional mengandung unsur riba dimana dalam islam unsur riba adalah haram. Riba berasal dari bahasa arab yang artinya tambahan (Al-Ziyadah), berkembang (An-Nuwuw), meningkat (Al-Irtifa'), dan membesar (Al-'uluw) (Nurhayati, dkk 2013).

Setiap penambahan yang diambil tanpa adanya suatu penyeimbang atau pengganti ('iwad) yang dibenarkan syariah adalah riba. Yang dimaksud transaksi pengganti atau penyeimbang yaitu transaksi bisnis atau komersil yang melegitimasi adanya penambahan secara adil, seperti jual beli, sewa menyewa, atau bagi hasil proyek, dimana dalam transaksi tersebut ada faktor penyeimbangannya berupa usaha, risiko dan biaya (Nurhayati, 2013).

Larangan riba dalam Al-Quran dilakukan melalui 4 (empat) tahap (Nurhayati, 2013)

1. Tahap 1 (QS. Ar-rum : 39)

“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar harta manusia bertambah, maka tidak menambah dalam pandangan Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh keridaan Allah, maka itulah orang-orang yang melipatgandakan (pahalanya).”

2. Tahap 2 (QS. An-nisa : 161)

“Dan karena mereka menjalankan riba, padahal sungguh mereka telah dilarang darinya, dan karena mereka memakan harta orang dengan cara tidak sah (bathil). Dan kami sediakan untuk orang-orang kafir di antara mereka azab yang pedih.”

3. Tahap 3 (QS. Ali-imran : 130)

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”

4. Tahap 4 (QS. Al-baqarah : 278-280)

“Hai orang-orang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.”

“Maka jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-NYA. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak pula dizalimi (dirugikan).”

“Dan jika (orang yang berutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan, itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.”

Dalam ayat-ayat alquran diatas dijelaskan secara tegas bahwa semua praktik riba itu dilarang atau diharamkan, tidak peduli seberapa besar maupun kecilnya tambahan yang diberikan karena Allah hanya memperbolehkan pengembalian sebesar pokoknya saja. Karena bahaya riba begitu besar, Allah melarangnya dengan tegas dan bagi pelanggarnya akan diberi hukuman yang keras.

Riba dalam transaksi jual beli terbagi dua, yaitu riba fadhil dan riba nasi'ah (Yaya, dkk 2014).

1. Riba fadhl

Riba fadhl merupakan riba yang muncul karena adanya transaksi pertukaran barang atau barter.

Riba fadhl dapat terjadi apabila ada kelebihan/penambahan pada salah satu dari barang ribawi/barang sejenis yang dipertukarkan baik pertukaran yang dilakukan secara tunai maupun kredit (Nurhayati, dkk 2013).

2. Riba nasi'ah

Riba nasi'ah merupakan riba yang muncul karena utang piutang, riba nasi'ah dapat terjadi dalam segala jenis transaksi kredit atau utang piutang dimana satu pihak harus membayar lebih besar dari pokok pinjamannya (Nurhayati, dkk 2013).

Perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah (Yupitri, dkk 2012).

Dasar beroperasinya bank adalah kepercayaan, sehingga bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan,

badan pemerintah dan pihak swasta, maupun masyarakat dalam menyimpan dana atau tabungannya.

Kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang (Sucahyo, dkk 2013).

Kepuasan pelanggan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan untuk terus memberikan produk atau jasa dengan lebih baik lagi dan dapat dijadikan acuan dalam menentukan baik atau tidaknya suatu barang atau jasa. Kepuasan nasabah merupakan suatu alternatif yang dipilih untuk memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan konsumen. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang maupun kecewa terhadap suatu kinerja yang dihasilkan oleh suatu produk dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.

Kepuasan tercipta karena harapan pelanggan terpenuhi. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya apabila konsumen membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah ia mengkonsumsi suatu produk.

Pada dasarnya sebuah perusahaan selalu menginginkan reputasi yang positif bagi perusahaannya di mata publik. Reputasi yang positif

dapat dibangun melalui bagaimana perusahaan melakukan relasi dengan publiknya sehingga dapat menciptakan citra yang positif pula. Tentunya membangun suatu citra positif tidaklah mudah dan membutuhkan berbagai upaya yang perlu direalisasikan dan perusahaan tidak ingin jika citra perusahaannya di mata publik ini negatif karena akan berdampak pada seluruh kinerja perusahaan dan mengancam hidup mati perusahaan.

Loyalitas dapat diartikan sebagai komitmen terhadap suatu merek, toko, pemasok, berdasarkan sifat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Sucahyo 2013). Dengan adanya nasabah ataupun konsumen yang loyal sangat dibutuhkan bagi perusahaan, karena hal tersebut dapat berpengaruh positif bagi perusahaan dalam jangka panjang.

Kaihatu (2012) menyatakan bahwa seorang konsumen yang merasa puas atas sebuah produk atau jasa akan cenderung untuk setia terhadap produk dan jasa tersebut, kemudian tidak akan membeli produk atau jasa yang lain atau produk dan jasa yang baru, serta memberikan rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk atau jasa yang dihasilkan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN REPUTASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris Pada Bank Syariah di Bengkulu)”.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lutfi Iftiani, Fathoni, dan Maria M Minarsih pada tahun 2014 dengan judul penelitian adalah pengaruh citra perusahaan, kepercayaan, sistem bagi hasil, dan prosedur pembiayaan terhadap kepuasan nasabah di BMT Al-hikmah Ungaran cabang Babadan.

Perbedaannya dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini peneliti memodifikasi penelitian sebelumnya dengan menjadikan variabel Reputasi menjadi variabel intervening dan menambah variabel loyalitas nasabah sebagai variabel dependen.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah informasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi?
2. Apakah kemudahan prosedur berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi?
3. Apakah informasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah kemudahan prosedur berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
5. Apakah reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa informasi keuangan memiliki pengaruh terhadap reputasi
2. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kemudahan prosedur memiliki pengaruh terhadap reputasi
3. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa informasi keuangan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah
4. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa kemudahan prosedur memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah
5. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa reputasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah
6. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi mahasiswa dapat dijadikan sebagai pengembangan teori dan pengetahuan di bidang akuntansi, terutama yang berkaitan tentang perbankan syariah dan fakto-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah.

2. Manfaat Praktik

Penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah.