

# **BAB I**

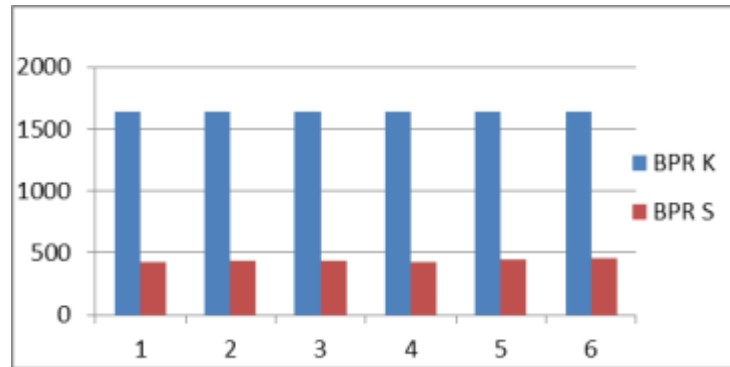
## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ekonomi suatu Negara dapat dilihat dari seberapa banyak lembaga keuangan yang terdapat dalam suatu Negara tersebut. Ada dua jenis lembaga keuangan yang dikenal di Negara Indonesia yaitu lembaga keuangan konvensional dan syariah. Dimana seperti yang diketahui bahwa sebagian besar penduduk Indonesia merupakan muslim dan ini dapat menjadi peluang yang sangat baik bagi tumbuh kembangnya perbankan syariah di Negara Indonesia. Meskipun pada praktik dilapangannya masyarakat masih memiliki minat yang minim untuk berpartisipasi ataupun menyimpan dananya pada perbankan syariah. Sehingga ini akan sangat berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan lembaga keuangan syariah.

Terlebih lagi setelah di adakannya peraturan mengenai perbankan syariah kini bukan hanya bank umum syariah tetapi ada juga bank konvensional yang membuat unit usaha syariah yang pada akhirnya memberlakukan spin-off. Dan adapun beberapa pihak yang mendirikan lembaga keuangan swasta seperti BPR dan BPRS.

Dibawah ini ada data pertumbuhan antara BPR dan BPRS yang terdapat di Indonesia dalam kurun waktu enam bulan. Data tersebut diambil dari sumber resmi yaitu [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) dan [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) .

**Diagram 1. 1****Data Pertumbuhan antara BPR dan BPRS**

Untuk pertumbuhan jumlah bank itu sendiri tidak terlalu terlihat signifikan dikarenakan keterbatasan data yang ada. Namun disini dapat dilihat untuk pertumbuhan atau perkembangan penambahan jumlah bank BPR yaitu dari bulan Juni – November 2016, yaitu : 2,81% pada BPRK dan 4,3% pada BPRS. Sehingga pertumbuhan BPRS sudah mulai menunjukkan ekistensinya dan masyarakat juga sudah mulai tertarik untuk menjadi nasabah di BPRS.

Minat nasabah ini dipengaruhi oleh beberapa factor salah satunya adalah karena inovasi pada produk perbankan syariah masih kalah dengan perbankan konvensional. Seperti yang diketahui BPRS tidak melayani lalu lintas transaksi ataupun memberikan fasilitas seperti yang diberikan perbankan pada umumnya, seperti mesin ATM. Dan ini menjadi PR besar bagi BPRS untuk melakukan suatu inovasi produk yang memiliki kualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta kondisi ekonomi yang terjadi agar masyarakat tertarik dan mau menanamkan dananya. Sehingga BPRS dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya yang ada di Indonesia.

Selain itu perkembangan peran perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan di Indonesia secara umum. Sistem perbankan syariah juga diatur dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, UU No. 23 Tahun 1999, UU No. 9 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan paling baru yaitu UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Bank Umum Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dengan begitu perbankan syariah sudah mendapatkan landasan hukum untuk memperkuat dan mengembangkan lembaga keuangan sesuai UUD yang tertera.

PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera atau lebih dikenal dengan Bank Madina Syariah ini terletak di Jalan Parangtritis KM 3,5 No 184 adalah perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang berbasis syariah. Bank Madina Syariah adalah BPRS pertama dan satu-satunya untuk saat ini yang memberlakukan tabungan arisan. Dimana produk tabungan arisan ini di adopsi dari lembaga keuangan konvensional dan dirubah sedemikian rupa sehingga masih tetap menarik namun tidak meninggalkan unsur kesyariahnya.

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 3 Desember 2007. Keputusan dewan gubernur Bank Indonesia tentang ijin Usaha PT. BPRS Madina Syariah No. 9/57/KEP.GBI/2007 tanggal 8 November 2007. Legalitas lainnya yaitu ijin gangguan No.: 2565/DP/001/IX/2013 tanggal 4 September 2012. 43 Tanda daftar perusahaan (TDP) Perseroan Terbatas No.: 3881/DP/096/XII/2012 Tanggal 3 Desember 2012. Produk yang ditawarkan di Bank Madina Syariah, mulai dari pembiayaan sampai penghimpunan dana.

Lembaga keuangan seperti PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera atau lebih dapat dikenal dengan Bank Madina Syariah dalam melakukan inovasi produk juga memperhatikan kualitas produk. Dimana kualitas produk yang baik menurut Guiltinan, Madden dan Paul (1997:7) di dalam kualitas produk terdapat 8 dimensi yaitu: kinerja (*performance*), keistimewaan tambahan (*features*), kehandalan (*reliability*), daya tahan (*durability*), *service ability*, estetika dan *perceived quality*. Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Madina Syariah yakni ada TabungKu Wadiah, Tabungan Madina, Tabungan Lembaga, Tabungan Hari Raya, Tabungan Qurban, Tabungan Pendidikan, Tabungan Walimah, dan Pembiayaan. Di Bank Madiana Syariah juga mempunyai produk unggulan diantaranya Deposito, Tabungan Arisan, dan Tabungan Haji/Umroh. Namun tabungan yang menjadi fokus utama di Bank Madina Syariah adalah tabungan arisan dimana tabungan arisan mempunyai beberapa keuntungan, diantaranya: hadiah langsung, putus arisan, hadiah setiap 6 bulan sekali, dan *grand prize* diahir periode.

Selain dari segi kualitas produk Bank Madina Syariah juga dengan serta merta memperhatikan nilai bagi nasabah itu sendiri. Karena tidak dapat dipungkiri nasabah akan tertarik dengan produk yang memiliki benefit tanpa harus mengeluarkan banyak biaya atau pengorbanan. Dengan begitu produk tersebut di padang mampu memberikan kualitas dan manfaat bagi nasabah, sehingga nasabah tertarik dan menjadi loyal.

Lembaga keuangan juga harus memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan terhadap nasabahi produk bagi nasabah sebagai media

promosi yang menarik. Oleh karena itu, perbankan syariah harus memberikan perhatian yang lebih ekstra terkait kepuasan nasabah dalam bidang layanan.

Hal ini dikarenakan layanan adalah faktor terpenting yang harus diperhatikan terlebih lagi dalam industri perbankan (Info BCA 2011 No. 211). Kualitas layanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam menjalankan kegiatan ekonomi perbankan. Sehingga produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Nasabah juga akan merasa puas ketika sudah mendapatkan hasil yang dia harapkan dari prosedur atau penyedia jasa. Value bisa didapatkan dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang emosi. Value bagi nasabah adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang di peroleh benar-benar dirasakan oleh nasabah. Disaat nasabah merasa puas akan terjadi pembelian ulang, bahkan nasabah akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam bentuk cerita (word of mouth), atau memberikan rekomendasi.

Hal penting yang harus di sadari oleh pihak bank yakni bahwa loyalitas nasabah tidak terjadi begitu saja, karena faktor yang mentukannya yakni adalah confirmation/disconfirmation. Dengan adanya hal tersebut manajemen bank bisa lebih mengetahui apa yang seharusnya dilakukan untuk membangun loyalitas yang sesuai (Young dan Sara dalam Rachmat, 2009).

Loyalitas konsumen bisa di kelompokkan ke dalam dua kelompok, yaitu loyalitas merek (brand loyalty) dan loyalitas toko (store loyalty) (Setiadi, 2010:). Loyalitas merek bisa didefinisikan sebagai sikap menyenangkan suatu merek yang

menjadikan nasabah dapat konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu. Store loyalty juga memiliki perilaku yang konsisten sama seperti brand loyalty, namun pada store loyalty perilaku konsistennya kepada toko tersebut dimana konsumen bisa membeli produk yang diinginkan.

Melihat perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang islami. Sehingga dengan melihat kondisi dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti seberapa jauh kualitas produk, nilai nasabah dan kualitas pelayanan pada kepuasan dan loyalitas nasabah pada produk tabungan arisan. Sehingga peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BANK MADINA SYARIAH)”**.

## **B. Batasan Masalah Penelitian**

Agar memudahkan penulisan skripsi ini, penulis akan menjelaskan dan membatasi hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas produk, nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah pada kepuasan nasabah melalui objek perusahaan lembaga keuangan, apakah nasabah sudah sering menabung pada Tabungan Arisan di Bank Madina Syariah.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah.
2. Apakah kualitas produk mempengaruhi loyalitas nasabah.
3. Apakah nilai nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah.
4. Apakah kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah.

5. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.
6. Apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah.
7. Apakah nilai nasabah mempengaruhi kepuasan nasabah.
8. Apakah kepuasan nasabah berperan sebagai pemediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
9. Apakah kepuasan nasabah berperan sebagai pemediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah
10. Apakah kepuasan nasabah berperan sebagai pemediasi pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.
2. Untuk menganalisis kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.
3. Untuk menganalisis nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah.
4. Untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
5. Untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
6. Untuk menganalisis kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
7. Untuk menganalisis nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah.
8. Untuk menganalisis kepuasan nasabah berperan sebagai pemediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.
9. Untuk menganalisis kepuasan nasabah berperan sebagai pemediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah
10. Untuk menganalisis kepuasan nasabah berperan sebagai pemediasi pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penulis ingin menjadikan penelitian ini sebagai bahan untuk menambah pengetahuan di bidang Perbankan Syariah khususnya tentang kualitas produk, nilai nasabah dan kualitas layanan di Bank Madina Syariah

### **2. Manfaat Praktis**

- 1.** Bagi Perbankan Syariah, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi mengenai kepuasan nasabah demi menunjang kinerja yang lebih baik. Khususnya oleh Bank Madina Syariah agar kedepannya bisa lebih sesuai dengan prinsip syariah.
- 2.** Bagi masyarakat atau pihak sekolah secara umum, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan diskusi dan dapat memberikan pengertian terkait kepuasan dan loyalitas.
- 3.** Bagi peneliti dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan ilmu mengenai kepuasan dan loyalitas.