

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan / perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis Nabi saw.¹

Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank syariah. Bank syariah lahir di Indonesia pada sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992, direvisi dengan UU No. 10 Tahun 1998 dalam bentuk sebuah bank yang beroperasinya dengan sistem bagi hasil.²

Keberadaan lembaga perbankan syariah di Indonesia ternyata telah memperlihatkan perkembangan yang cukup pesat serta memiliki prospek yang menjanjikan. Dilihat dari sisi jumlah, dewasa ini bank syariah telah didirikan atau sedang dalam proses pendirian di 25 (dua puluh lima)

¹ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 1

² *Ibid.*

lembaga bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta, yaitu: Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, Bank IFI Syariah, Bank Danamon Syariah, BRI Syariah, BII Syariah, Bukopin Syariah, HSBC Syariah, Bank DKI Syariah, Bank Jabar Syariah, Bank Permata, BCA, Bank Tugu, Bank CIC, Bank Bumi Putera, Bank Niaga, BPD Riau, Bank Sumut, BPD Aceh, BPD Sumbar, BPD Sumsel, BPD Kalbar, BPD Kalsel, dan BPD Sulsel. Dilihat dari sisi aset dan pertumbuhan, untuk tingkat dunia aset lembaga perekonomian Islam (bank syariah) dewasa ini sekitar 230 miliar dollar dengan tingkat pertumbuhan sebesar 15% per tahun. Untuk kondisi Indonesia, menurut Gubernur Bank Indonesia, pertumbuhannya mencapai sekitar 50% per tahun. Bahkan tahun 2005 diperkirakan sebagai tahun tercepat pertumbuhan bank syariah. Asetnya, diprediksi mencapai 15 triliun. Dengan demikian pertumbuhan total aset bank syariah pada era Desember 2003 s.d Desember 2005 mencapai 93,54%. Pada tahun 2011 aset perbankan syariah diperkirakan mencapai Rp. 171 triliun dengan tingkat pertumbuhan mendekati normal atau sekitar 27%.³

Namun demikian, sampai saat ini bank syariah masih tertinggal dari bank konvensional baik dari sisi aset, pertumbuhan dan perkembangan. Padahal jika dilihat dari potensi yang dimiliki oleh Indonesia dengan mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Seharusnya bank syariah bisa

³ Antonio, Muhammad Syafi'i, *Prospek Bank Syari'ah di Indonesia*, (Bandung: PPHIM (Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat) Kantor Perwakilan Jawa Barat, 2005), hlm. 94-95.

setara bahkan melebihi eksistensi dari bank konvensional. Hal ini membuktikan bahwa dalam membumikan bank syariah, memerlukan usaha yang maksimal dan strategi yang jitu agar bank syariah bisa diterima dan menjadi pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya terhadap lembaga perbankan. Memang bukan hal yang mudah untuk mewujudkan hal tersebut. Pasti memerlukan proses dan waktu yang tidak singkat. Akan tetapi kita harus tetap optimis dan yakin, bahwa hal tersebut bisa kita wujudkan.⁴

Bukti bahwa bank syariah bisa eksis seperti bank konvensional penulis temukan di Bank BNI Syariah KCP Plered tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Seringkali ketika penulis melintas di kantor bank syariah di berbagai tempat dan melihat situasi kantor, rata-rata keadaannya tidak terlalu ramai dan cenderung sepi serta antusias dari masyarakat terhadap bank syariah masih sangat kecil. Berbeda dengan yang terjadi di Bank BNI Syariah KCP Plered dimana masyarakat sangat menyambut baik dengan kehadiran bank syariah. Setiap harinya banyak sekali nasabah yang hilir mudik datang ke bank untuk melakukan kegiatannya. Hal ini merupakan kabar baik bagi dunia perbankan syariah khususnya Bank BNI Syariah KCP Plered.⁵

Ada beberapa bank syariah lain yang ada di daerah tersebut seperti Bank BRI Syariah, Bank Permata Syariah dan Bank Syariah Mandiri.

⁴ Hasil observasi lapangan.

⁵ *Ibid.*

Namun masyarakat sekitar kebanyakan memilih bank BNI Syariah dibanding bank syariah lainnya. Berdasarkan keterangan *costumer service* ketika melakukan wawancara dengan nasabah, hal yang membuat bank BNI Syariah lebih diminati dari bank syariah lainnya adalah karena bank BNI Syariah adalah bank syariah pertama yang ada diwilayah tersebut. Bank BNI Syariah KCP Plered berdiri pada 20 Juni tahun 2013. Selain itu bank BNI Syariah sudah lebih dikenal oleh sebagian besar masyarakat tersebut. Bank BNI Syariah juga sudah melakukan kerjasama dengan beberapa institusi atau lembaga dan perusahaan. Sehingga masyarakat lebih prioritas ke bank BNI Syariah dibanding bank yang lainnya.⁶

Loyalitas Konsumen akan terbentuk jika konsumen merasa puas atas layanan perusahaan.⁷ Data yang di dapat dari hasil wawancara dengan *Manager*, keseluruhan jumlah nasabah bank BNI Syariah KCP Plered yang masih aktif sekitar 10.361 nasabah yang terdiri dari 10.200 nasabah dana dan 161 nasabah pembiayaan yang setiap harinya masih terus bertambah.⁸

Berdasarkan hasil observasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, nasabah bank BNI Syariah adalah nasabah yang loyal terhadap bank. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya nasabah bank yang aktif dan setiap harinya masih terus bertambah. Kemudian nasabah lebih memprioritaskan BNI Syariah dibanding bank syariah yang lainnya. Serta

⁶ *Ibid.*

⁷ Ruth Andita Hayu Tejaningtyas, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. AIA Financial Cabang Surakarta)*, Riset Manajemen UNS Surakarta Vol.6 No.1 Edisi Mei 2015, hlm. 108.

⁸ Hasil wawancara dengan pegawai dan nasabah bank BNI Syariah KCP Plered.

nasabah secara berkelanjutan dalam jangka panjang terus menggunakan produk maupun jasa bank BNI Syariah KCP Plered. Namun demikian terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Bank BNI Syariah KCP Plered yang berkenaan dengan beberapa aspek seperti pelayanan, penanganan keluhan, dan nilai nasabah. Adapun permasalahan-permasalahan yang terjadi sebagai berikut:⁹

1. Permasalahan pelayanan

- a. Nasabah merasa kurang nyaman dengan fasilitas ruang tunggu yang kapasitasnya terbatas dan tidak sebanding dengan jumlah nasabah yang datang.
- b. Nasabah merasa jenuh harus mengantri lama dikarenakan jumlah karyawan yang terbatas, hanya ada satu karyawan di bagian *Costumer Service* dan satu pegawai di bagian *Teller*. Sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melayani setiap satu orang nasabah.

2. Permasalahan penanganan keluhan

- a. Ada keluhan nasabah terkait kesalahan teknis yang disebabkan oleh pegawai seperti kesalahan transfer.
- b. Ada keluhan nasabah terkait kesalahan teknis yang disebabkan oleh *sistem error* atau kesalahan sistem.

3. Permasalahan nilai nasabah

⁹ *Ibid.*

- a. Nasabah merasa keberatan ketika harus mengeluarkan biaya administrasi tambahan.
- b. Nasabah pada kondisi tertentu merasa dirugikan dari segi waktu karena harus menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Dengan adanya sambutan baik yang diberikan terkait kehadiran bank syariah di tengah-tengah masyarakat. Sudah seharusnya lembaga perbankan syariah memaksimalkan potensi yang ada dengan membantu dan memberikan *service* yang baik kepada masyarakat khususnya nasabah bank. Sehingga akan berdampak positif baik bagi pihak bank maupun nasabah. Hubungan antara keduanya juga bisa semakin erat dan tetap terjaga¹⁰

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dan melakukan penelitian dengan judul skripsi ***“Pengaruh Pelayanan, Penanganan Keluhan, dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas. Maka rumusan masalah penelitiannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered?
2. Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered?

¹⁰ *Ibid.*

3. Bagaimana pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered?
4. Bagaimana pengaruh pelayanan, penanganan keluhan, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas.

Maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered.
2. Untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered.
3. Untuk mengetahui pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, penanganan keluhan, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KCP Plered.

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi bank untuk mempertahankan hal-hal yang sudah baik dan meningkatkannya agar terus menjadi lebih baik. Serta memperbaiki hal-hal yang sekiranya perlu diperbaiki dengan tujuan agar

eksistensi bank tetap terjaga. Diantaranya adalah terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan kepada nasabah, memberikan penanganan keluhan dengan cepat dan tepat, dan memberikan manfaat yang lebih kepada nasabah dari produk dan jasa yang digunakan oleh nasabah.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis. Dan bisa digunakan sebagai salah satu media dalam mengimplementasikan teori-teori yang penulis dapat di bangku kuliah sehingga dapat diketahui apakah teori yang didapat sesuai dengan kenyataan di lapangan atau tidak. Dan penulis berharap hasil penelitian ini bisa menjadi modal dan bekal yang berharga bagi kehidupan penulis di masa yang akan datang.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu sumber informasi baru dan bermanfaat bagi para akademisi yang membutuhkan banyak referensi penjelasan mengenai perbankan syariah. Penulis juga berharap hasil penelitian ini bisa menjadi awal dari terciptanya karya-karya baru yang berkaitan tentang perbankan syariah sehingga semakin mempermudah bagi generasi selanjutnya dalam melakukan penelitian di bidang yang sama.