

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di tengah membaiknya perbankan nasional yang sempat menurun karena krisis moneter, perbankan syariah mulai menunjukkan perkembangan eksistensinya dalam membantu tumbuh kembangnya perekonomian masyarakat Indonesia, salah satunya melalui jalur UKM (Usaha Kecil Menengah). UKM dirasakan potensial bagi pengusaha karena unit usaha ini yang paling bisa bertahan ketika terjadi krisis ekonomi tahun 1998 yang berpengaruh besar terhadap perekonomian Indonesia. Dampak krisis tersebut mengakibatkan banyak bank-bank konvensional dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya, tetapi justru perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap terus bertahan dan semakin meningkat kinerjanya. Terjadinya krisis moneter tersebut telah menumbuhkan kesadaran baru tentang daya tahan Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Sektor UKM yang dulu tidak dikelola dengan baik bahkan seolah terpinggirkan ini ternyata mampu menjadi salah satu penyangga berdirinya ekonomi pada saat masa terjadinya krisis ekonomi melanda Indonesia. Segmen ini terus bertumbuh di tengah krisis moneter yang berkepanjangan.

Sektor UKM menjadi menjadi kunci keberhasilan bank dalam menyalurkan kredit usaha bagi masyarakat umum. Dengan semakin berkembangnya usaha kecil menengah ini maka perbankan sebagai pihak yang menyediakan jasa keuangan juga semakin inovatif mengembangkan unit bisnisnya

untuk UKM. Prospek dan market yang semakin bagus dalam skala usaha kecil menengah ini juga dimanfaatkan sebagai peluang perbankan syariah dalam mengembangkan produk bisnisnya. Unit usaha kecil dan menengah memiliki potensi yang lebih besar untuk semakin berkembang. Pangsa pasar yang masih luas dan semakin kreativinya masyarakat dalam membangun usaha tentu akan membutuhkan dukungan modal untuk mengembangkan bisnisnya. Semakin besar link usaha UKM maka menandakan bahwa sektor ini akan semakin kuat dalam menyongsong MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) yang akan dibuka pada tahun 2015.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang semakin maju ini digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan eksistensi perekonomian syariah dalam pengembangan produk dan layanan yang berbasis syariah sekaligus memperkuat perekonomian nasional yang bertitik fokus pada perkembangan industri dan usaha kecil menengah. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia yang menjadi *pioneer* bank berbasis syariah dengan berani menerapkan prinsip bagi hasil di tengah perkembangan bank-bank konvensional.

Kredit yang disalurkan pada UKM merupakan salah satu bentuk layanan service perbankan yang menempati posisi penting dalam operasional perbankan. Sebagaimana kita tahu kredit dalam dunia perbankan merupakan salah satu kontributor utama pendapatan dalam bisnis perbankan. Jenis kredit sangat bervariasi dan berkembang sesuai dengan kebijakan dan strategi pemasaran kredit pada masing-masing perbankan.

Kredit yang ditujukan untuk UKM dianggap sebagai salah satu sektor yang bisa meningkatkan perekonomian Nasional dan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Perkembangan UKM dan potensi yang semakin meningkat ini menjadi salah satu alasan menjadi sasaran perluasan bisnis perbankan syariah. Sebagaimana kita tahu perbankan syariah yang ada di Indonesia adalah perbankan syariah yang modern, yang bersifat universal, terbuka bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Dengan didukung adanya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang jelas serta memadai dan hal ini akan mendorong pertumbuhan Bank Syariah secara lebih cepat lagi.

Usaha kecil Menengah merupakan aset dalam segi perputaran bisnis di Indonesia. Bagi operasional perbankan syariah, pengguna kredit UKM semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sektor UKM ini menyumbang lebih dari 50% dalam perbaikan perekonomian negara Indonesia. UKM merupakan salah satu kekuatan pendorong pembangunan ekonomi, penyediaan lapangan pekerjaan, dan memiliki kontribusi yang cukup dalam meningkatkan perolehan devisa dan memperkuat struktur ekonomi Indonesia. Keunggulan UKM adalah menggunakan sumber daya dalam negeri, baik mulai sumber daya manusianya, bahan baku sampai dengan peralatan yang digunakan menggunakan produk dalam negeri dan tidak bergantung dari ekspor. Karena hasil produksi UKM ditujukan untuk memenuhi pasar dalam negeri, maka tidak akan bergantung pada negara

lain. Karena itu sektor UKM yang paling bisa bertahan pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 1998.

Data Bank Indonesia menunjukkan hingga bulan oktober 2012 pertumbuhan bank syariah mencapai $\pm 37\%$ dan total aset mencapai \pm Rp. 174,09 triliun. Bank Indonesia memperkirakan pertumbuhan bank syariah akan relatif lebih tinggi pada tahun 2013 antara 36% - 58% . (www.bi.co.id) Dengan diperkenalkannya bank syariah yang berdasarkan prinsip bagi hasil, dan menggarap segmen yang sama, maka persaingan yang ketat di sektor jasa keuangan mengharuskan bank syariah memiliki strategi layanan kredit UKM yang tepat. Penyaluran dana bank yang berbasis syariah ini masih didominasi piutang *murabahah* sebesar Rp. 80,95 triliun atau $59,71\%$ diikuti pembiayaan *musyarakah* yang sebesar Rp25,21 triliun ($18,59\%$), dan pembiayaan *mudharabah* sebesar Rp11,44 triliun ($8,44\%$), dan piutang *qardh* sebesar Rp11,19 triliun ($8,25\%$).

Strategi layanan kredit UKM pada bank syariah tidak terlepas dari segi manfaat dan kualitas hubungan yang terjalin antara pihak perbankan dengan nasabah UKM itu sendiri. Sehingga nantinya akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai pengguna produk UKM syariah tersebut. Kualitas hubungan antara perbankan syariah dengan nasabah UKM akan menciptakan kepuasan nasabahnya dan ini berarti akan meningkatkan kualitas hubungan jangka panjang. Bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui upaya memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan (Tjiptono,

2007). Jika ini diterapkan akan berpengaruh secara positif bagi perbankan syariah dalam memasarkan kredit UKM bagi nasabah – nasabahnya yang baru.

Kinerja yang baik akan meningkat jika didukung dengan manfaat yang ditawarkan dan didapatkan serta dirasakan nasabah pada saat memakai produk kredit UKM tersebut. Manfaat dalam hal ini ditafsirkan sebagai keuntungan yang diperoleh konsumen, sehingga bank – bank syariah akan bersaing memberikan kualitas kredit UKM yang terbaik bagi nasabah pemakai produk tersebut. Dengan adanya manfaat yang dirasakan nasabah maka akan terjalin kualitas hubungan yang baik antara pihak perbankan syariah dan nasabah. Kualitas hubungan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perbankan syariah. Bank yang mampu dan berhasil dalam memuaskan nasabahnya akan mampu meningkatkan laju pertumbuhannya, khususnya dalam hal ini peningkatan layanan kredit UKM bank syariah. Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan pengalaman yang menyenangkan kepada orang lain dan hal tersebut akan menjadi media periklanan melalui mulut ke mulut (File dan Prince, 1992).

Kepuasan yang dirasakan nasabah UKM bank Syariah akan meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah yang mempunyai loyalitas yang tinggi akan senantiasa menggunakan produk atau jasa layanan yang disediakan bank syariah dan tidak terpengaruh pada layanan yang ditawarkan pihak lain. Loyalitas nasabah adalah jaminan untuk kelangsungan bisnis perbankan syariah.

Strategi layanan UKM yang digunakan bank syariah melalui segi manfaat yang ditawarkan dan hubungan yang terjalin dengan baik sangat penting dalam

jangka panjang agar kelangsungan kredit UKM syariah yang terpercaya akan terbuka luas dan akan mengalami perkembangan yang cukup signifikan pada produk UKM, jika diimbangi dengan strategi pelayanan yang baik dan kompeten yang diberikan kepada nasabah UKM sebagai pengguna jasa bank syariah yang terkait. Bank syariah memiliki prospek yang baik mengingat mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim. Perekonomian di Indonesia tahun 2012 - 2013 ini mengalami pertumbuhan yang cukup tinggi dalam kisaran 6,3% - 6,7%. Oleh karena itu pertumbuhan bank syariah di Indonesia akan semakin baik jika kinerjanya didasari adanya manfaat yang diberikan pada nasabah, kualitas hubungan yang baik maka akan tercipta kepuasan nasabah yang berimbas pada loyalitas nasabah pada bank Syariah.

Berdasarkan dari uraian di atas penulis tertarik membuat sebuah penelitian tentang perbankan syariah **"Pengaruh Manfaat Dan Kualitas Hubungan Dalam Layanan Kredit Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah UKM Di Surabaya"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latarbelakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Manfaat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah?
2. Apakah Kualitas Hubungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap Kepuasan Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah?

3. Apakah Kualitas Hubungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap Loyalitas Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah?
4. Apakah Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap Loyalitas Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah.
2. Menganalisis pengaruh Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah.
3. Menganalisis pengaruh Kualitas Hubungan terhadap Loyalitas Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah.
4. Menganalisis pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah UKM dalam mendapatkan layanan kredit Bank Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik bagi penyusun maupun pihak pihak yang terkait dalam penelitian ini

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan wawasan yang lebih mendalam mengenai manfaat dan kualitas hubungan

dalam layanan kredit perbankan syariah terhadap kepuasan serta loyalitas nasabah UKM di Surabaya.

b. Bagi sektor perbankan Syariah

Bagi sektor perbankan syariah diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam upaya meningkatkan strategi layanan kredit bank syariah kepada masyarakat luas. Baik sebagai saran ataupun masukan untuk meningkatkan manfaat dan kualitas hubungan layanan kredit dengan implikasi kepuasan serta loyalitas nasabah ukm.

c. Bagi STIE Perbanas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi STIE Perbanas dalam mengembangkan penelitian kuantitatif yang terkait dengan strategi layanan kredit UKM perbankan syariah di Surabaya.

d. Bagi peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kontribusi positif dalam memberikan informasi tentang layanan kredit bank syariah dalam pengembangan pelayanan kredit UKM yang berkualitas di bank syariah Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Tesis

Adapun sistematika penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan thesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori tentang manfaat, kualitas hubungan, kepuasan dan loyalitas serta implikasinya terhadap strategi pemasaran layanan kredit UKM bank syariah, kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini diuraikan mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data yang terdiri dari analisis deskriptif dan analisis statistik, pembahasan yang terdiri dari pengaruh manfaat terhadap kepuasan, pengaruh kualitas hubungan terhadap kepuasan, pengaruh kualitas hubungan terhadap loyalitas, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.