

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah saat ini semakin diterima secara luas di dunia termasuk di Indonesia. Demo yang terjadi di Jakarta pada tanggal 4 Nopember 2016 dan aksi damai pada tanggal 2 Desember 2016 membuat masyarakat sadar dan ingin mengalihkan dananya dari Bank Konvensional ke Bank Syariah.

Peluang inilah yang harus segera dimaksimalkan oleh Perbankan Syariah. Bank Syariah harus segera berbenah dengan mulai mengupayakan peningkatan kualitas layanan agar dapat sejajar dengan Bank Konvensional. Akses teknologi informasi seperti ATM, *Mobile Banking* maupun *Internet Banking* menjadi fokus bagi pengembangan kualitas layanan Bank Syariah.

Menurut Tjiptono (2012:174-175) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan, diantaranya : *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. *Tangibles* dapat dilihat dari elemen – elemen fisik perusahaan, *empathy* dapat dilihat dari kemudahan pelanggan untuk mengakses/menghubungi perusahaan, *reliability* dapat dilihat dari kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *responsiveness* dapat dilihat dari suatu kebijakan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, *assurance* dapat dilihat dari kredibilitas, kompetensi dan kesopansantunan perusahaan.

Faktor religiusitas juga menjadi faktor penyebab nasabah lebih memilih Bank Syariah dibandingkan dengan Bank Konvensional meskipun produk dan layanan Bank Syariah masih terbatas. Oleh karena itu, inovasi pengembangan produk dan layanan juga harus tetap menjadi fokus penting bagi Bank Syariah agar dapat bersaing dengan Bank Konvensional.

Di sisi lain, upaya yang terus dilakukan oleh Bank Jatim Syariah untuk menjalin kedekatan hubungan dengan nasabahnya yaitu dengan selalu konsisten mengadakan *open table* pada acara *Car Free Day* (CFD) setiap hari minggu di Taman Bungkul Surabaya. Hal ini bertujuan agar nasabah yang belum sempat bertransaksi di Bank Jatim Syariah pada jam dan hari kerja dapat melakukan transaksi perbankan dengan santai sambil mengajak keluarga mereka berolahraga di hari minggu. Selain itu, Pegawai Bank Jatim Syariah juga akan semakin mengenal lebih dekat dengan nasabah dalam hal kebutuhan maupun segala aktifitasnya.

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 yang menjelaskan tentang pencapaian kinerja Bank Jatim Syariah periode 2012 - 2016 dimana secara *Number of Account* (NoA), Bank Jatim Syariah pada akhir Desember 2016 mencapai lebih dari 57.000 rekening, naik 67% dibandingkan Desember 2015 yang mencapai kurang lebih 34.000 rekening. Hal senada juga terjadi pada total jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) yang mencapai lebih dari 285 milyar rupiah, naik 32% dibandingkan Desember 2015 yang mencapai 216 milyar rupiah. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan nasabah terhadap Bank Jatim Syariah semakin meningkat. Bank Jatim Syariah memberikan garansi kepada nasabah bahwa Bank

Jatim Syariah mampu mengelola dana yang telah diamanahkan nasabah dengan optimal dan sesuai prinsip syariah.

Tabel 1.1
Perkembangan NoA dan DPK Bank Jatim Syariah
Periode 2012 – 2016

TAHUN	NoA	PERKEMBANGAN NoA (%)	DPK	PERKEMBANGAN DPK (%)
2012	13.751	0%	92.071.129.961	0%
2013	18.431	34%	120.531.724.640	31%
2014	25.857	40%	183.888.075.622	53%
2015	34.186	32%	216.122.740.300	18%
2016	57.012	67%	285.531.710.880	32%

Sumber : Data Sekunder diolah oleh Peneliti

Laporan tentang statistik Perbankan Syariah yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) pada periode tahun 2012 hingga 2014 dan laporan tentang statistik Perbankan Syariah yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada periode tahun 2015 hingga 2016 yang tertuang pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah kantor cabang Bank Jatim Syariah pada akhir tahun 2016 mencapai 7 kantor cabang dimana meningkat sebesar 40% dari tahun 2015 yang hanya sebanyak 5 kantor cabang. Hal ini membuktikan bahwa Bank Jatim Syariah ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menjawab keluhan nasabah akan sulitnya bertransaksi di Bank Jatim Syariah dengan penambahan kantor cabang maupun kantor cabang pembantu setiap tahun.

Tabel 1.2
Laporan Perkembangan Jaringan Kantor Bank Jatim Syariah

TAHUN	JUMLAH KANTOR CABANG (KC)	KENAIKAN JUMLAH KC (%)	JUMLAH KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP)	KENAIKAN JUMLAH KCP (%)
2012	1	0%	3	0%
2013	1	0%	3	0%
2014	3	200%	5	67%
2015	5	67%	7	40%
2016	7	40%	8	14%

Sumber : Statistik Perbankan Syariah OJK tahun 2015-2016, BI tahun 2012-2014

Faktor lainnya yang mempengaruhi pertumbuhan jaringan kantor Bank Jatim Syariah adalah loyalitas nasabah. Semakin banyak nasabah yang loyal kepada Bank Jatim Syariah, maka akan berdampak pada meningkatnya DPK dan secara langsung berpengaruh pada pertumbuhan DPK dan jaringan kantor Bank Jatim Syariah. Loyalitas nasabah ini merupakan faktor utama dan sudah seharusnya diupayakan oleh Bank Jatim Syariah jika ingin meraih peluang yang besar. Mengingat pentingnya akan loyalitas nasabah, maka Bank Jatim Syariah perlu melakukan upaya strategik. Menurut Janet (dalam Dewi *et al* 2014:261) pelanggan yang puas akan memberitahukan 3 sampai 5 orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima tetapi disisi lain pelanggan yang tidak puas akan mengatakan ke 10 hingga 12 orang.

Bank Jatim Syariah yang merupakan Unit Usaha Syariah dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal : Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), Pembukaan Kantor Cabang Syariah dan Anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal : Ijin Pembukaan Kantor Cabang

Syariah. Bank Jatim Syariah diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Sya'ban 1428 H.

Dalam perjalanannya selama 10 tahun, Bank Jatim Syariah telah hadir dengan melakukan banyak pengembangan dan inovasi guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik jaringan kantor, kantor layanan syariah maupun *Electronic Channel* berupa ATM, *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

Dari latar belakang tersebut di atas, maka penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan dan Kepercayaan Nasabah dalam kaitannya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Religiusitas, Kedekatan Hubungan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah”.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah utama dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah serta pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Kedekatan Hubungan dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah.

Rumusan masalah secara terperinci adalah sebagai berikut.

- 1) Apakah Kualitas Layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya?
- 2) Apakah Kepercayaan Nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya?
- 3) Apakah Kualitas Layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya?
- 4) Apakah Kepuasan Nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya?
- 5) Apakah Kedekatan Hubungan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya?
- 6) Apakah Religiusitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya.

- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya.
- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kedekatan Hubungan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya.
- 6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini akan diperoleh manfaat antara lain.

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran akan faktor apa saja yang mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya sehingga peneliti dapat membuktikan hipotesis dari penelitian terdahulu adalah berpengaruh positif signifikan.

2) Bagi STIE Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah tesis tentang Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

3) Bagi Bank Jatim Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data tentang faktor apa saja yang berpengaruh terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Jatim Syariah di Surabaya sehingga manajemen Bank Jatim Syariah dapat segera berbenah untuk mempertahankan dan meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam mengetahui dan memahami keseluruhan isi yang ada di dalam tesis ini, berikut akan disajikan sistematika penulisan tesis yang terdiri dari 5 bab sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pengantar permasalahan yang akan dibahas yang meliputi beberapa sub bab yaitu: latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan memaparkan tentang landasan teori yang menjadi dasar pembahasan. Teori – teori yang dimaksud diantaranya adalah teori – teori tentang kualitas layanan, religiusitas, kedekatan hubungan, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah serta hubungan antar variabel. Pada bab ini juga disajikan mengenai penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, yang terdiri dari : rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, data dan metode pengumpulan data, teknik analisis data serta uji hipotesis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai gambaran subyek penelitian, hasil penelitian yang mencakup analisa deskriptif, analisis statistik, pengujian hipotesis serta pembahasan akan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang penjelasan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan akan penelitian serta saran dari peneliti.

