

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Perbankan Islam semakin diterima secara luas di dunia sekarang, termasuk di Indonesia. Masyarakat Indonesia yang dulu lebih mengenal perbankan dengan sistem konvensional kini mulai banyak yang mengenal perbankan syariah. Hal ini ditandai dengan pertumbuhan perbankan syariah baik dari asset dan jumlah kantor. Meskipun pertumbuhannya baik, namun tingkat pertumbuhannya belum sesuai harapan, sebagai mana disajikan Pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Laporan Rugi/Laba Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah**

Miliar Rupiah (in Billion IDR)

Tabel 8. Laporan Laba Rugi Gabungan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah (Islamic Commercial Bank dan Islamic Business Unit Condensed Income Statement)																	
Indikator	2010	2011	2012	2013	2014								2015			Indicator	
					Apr	Mei 1. <sup>f)</sup>	Junii <sup>g)</sup>	Juli <sup>g)</sup>	Agus <sup>g)</sup>	Sep <sup>g)</sup>	Okt	Nov	Des	Feb	Mar		Apr
<b>A. Pendapatan</b>																	<b>A. Revenue</b>
1. Pendapatan Operasional	8.757	1.790	16.939	23.251	9.149	13.594	16.409	18.804	21.239	23.176	26.994	29.620	32.615	7.082	10.579	14.041	1. Operating Revenue
2. Pendapatan Operasional Lainnya	1.252	262	3.071	5.736	1.941	2.632	2.343	2.647	3.898	4.448	4.843	6.570	7.715	1.148	2.642	4.653	2. Other Operating Revenue
3. Pendapatan non operasional	4.371	796	3.854	6.765	3.149	474	518	400	456	505	561	639	477	77	127	209	3. Non Operating Revenue
4. Bagi hasil investasi tidak terikat	3.261	704	6.130	8.545	3.657	6.151	7.498	8.951	10.374	11.824	13.220	14.511	16.096	3.983	6.067	8.068	4. Profit Sharing for Unrestricted Investment - /-
<b>Total Pendapatan</b>	<b>11.119</b>	<b>2.144</b>	<b>17.734</b>	<b>27.207</b>	<b>10.583</b>	<b>10.549</b>	<b>11.772</b>	<b>12.900</b>	<b>15.219</b>	<b>16.306</b>	<b>19.178</b>	<b>22.319</b>	<b>24.712</b>	<b>4.325</b>	<b>4.325</b>	<b>10.836</b>	<b>Total Revenue</b>
<b>B. Behan</b>																	<b>B. Expenses</b>
1. Behan operasional	4.472	907	8.750	14.021	5.368	6.366	6.871	7.485	9.584	10.830	12.386	14.570	16.644	2.909	5.297	8.256	1. Operating Expenses
2. Behan operasional lainnya	963	166	1.656	1.966	755	467	564	680	809	910	1.042	1.162	1.297	245	363	457	2. Other Operating Expenses
3. Behan non operasional	4.383	782	3.905	6.855	3.251	2.549	2.951	3.229	3.295	2.762	4.117	4.551	4.722	697	874	1.162	3. Non Operating Expenses
<b>Total Behan</b>	<b>9.818</b>	<b>1.854</b>	<b>14.312</b>	<b>22.843</b>	<b>9.374</b>	<b>9.382</b>	<b>10.386</b>	<b>11.393</b>	<b>13.689</b>	<b>14.503</b>	<b>17.545</b>	<b>20.283</b>	<b>22.663</b>	<b>3.852</b>	<b>3.852</b>	<b>9.875</b>	<b>Total Expenses</b>
C. Laba tahun berjalan	1.301	289	3.423	4.364	1.208	1.167	1.386	1.507	1.530	1.803	1.633	2.036	2.049	473	747	961	C. Income
D. Penambahan/pengurangan Laba tahun berjalan	108	0	451	556	.	.	.	.	.	.	.	142 <sup>h)</sup>	.	.	.	.	D. Additional/Reduction
E. Laba tahun berjalan sebelum pajak	1.193	289	2.972	3.808	1.208	1.167	1.386	1.507	1.530	1.803	1.633	2.036	867	248	747	961	E. Net Income before Tax
F. Taksiran pajak penghasilan -/-	165	51	506	578	172	65	86	106	134	173	193	205	137	45	66	85	F. Tax Expense -/-
G. Laba setelah taksiran pajak penghasilan	1.028	239	2.466	3.230	1.037	1.231	1.471	1.613	1.665	1.977	1.825	1.831	1.004	293	813	1.046	G. Net Income

<sup>f)</sup> Angka-angka diperbaiki  
<sup>g)</sup> Angka-angka sementara  
<sup>h)</sup> Revisi data BUS-UIS mulai bulan Mei 2014 berdasarkan LSMK

Sumber : BI, Statistik Perbankan Syariah, April 2015

Terdapat penurunan keuntungan yang sangat signifikan antara Desember 2014 dibandingkan dengan laba yang dibukukan pada 2013.

Dalam pertumbuhan jaringan kantor, terdapat penurunan jumlah jaringan kantor di 2015 dibanding jumlah jaringan kantor di 2014. Penurunan pertumbuhan jaringan kantor dapat dilihat sejalan dengan turunnya pendapatan perbankan Syariah.

**Tabel 1.2**  
**Pertumbuhan Jaringan Kantor Bank syariah**

Tabel 1. Jaringan Kantor Perbankan Syariah (Islamic Banking Network)																
Indikator	2010	2012	2013	2014								2015			Indikator	
				Apr	Mei 1. <sup>*)</sup>	Juni <sup>*)</sup>	Juli <sup>*)</sup>	Agus <sup>*)</sup>	Sep <sup>*)</sup>	Okt	Nov	Des	Feb	Mar		Apr
Bank Umum Syariah																Islamic Commercial Bank
- Jumlah Bank	11	11	11	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	- Number of Banks
- Jumlah Kantor	1.215	1.745	1.998	2.139	2.145	2.149	2.175	2.174	2.174	2.157	2.147	2.151	2.144	2.138	2.135	- Number of Offices
Unit Usaha Syariah																Islamic Business Unit
- Jumlah Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS	23	24	23	23	23	23	22	22	22	22	22	22	22	22	22	- Number of Conventional Banks that have Islamic Business Unit
- Jumlah Kantor	262	517	590	425	426	426	417	403	397	362	354	320	324	325	323	- Number of Offices
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah																Islamic Rural Bank
- Jumlah Bank	150	158	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	162	162	162	- Number of Banks
- Jumlah Kantor	286	401	402	425	428	429	424	436	433	431	438	439	486	471	433	- Number of Offices
<b>Total Kantor</b>	<b>1.763</b>	<b>2.663</b>	<b>2.990</b>	<b>2.989</b>	<b>2.999</b>	<b>3.004</b>	<b>3.016</b>	<b>3.013</b>	<b>3.004</b>	<b>2.950</b>	<b>2.939</b>	<b>2.910</b>	<b>2.954</b>	<b>2.934</b>	<b>2.891</b>	<b>Total Number of Offices</b>
<sup>*)</sup> Angka-angka diperbaiki															<sup>*)</sup> Revised figures	
<sup>*)</sup> Angka-angka sementara															<sup>*)</sup> Provisional figures	
1. *Revisi data BUS-UUS mulai bulan Mei 2014 berdasarkan LSMK															1. *Revision of data BUS-UUS began in May 2014 based on LSMK	

Sumber : BI-Statistik Perbankan Syariah 2015

Banyak faktor yang menyebabkan turunnya pertumbuhan jaringan kantor dan kinerja bisnis Bank Syariah. Dari perspektif perilaku nasabah salah satu faktor yang terkait dengan perilaku nasabah adalah loyalitas nasabah. Semakin banyak nasabah yang loyal yang ditandai dengan kesediaannya melakukan transaksi secara terus menerus di Bank Syariah, akan berdampak pada meningkatnya pendapatan dan secara langsung mempengaruhi perkembangan bank Syariah.

Loyalitas nasabah ini penting diupayakan oleh perbankan syariah, jika bank syariah ingin meraih peluang potensi pasar yang cukup besar. Indonesia dengan jumlah penduduk ± 207 juta jiwa atau 87,2% (Kajian Islam on line :

2013), beragama Islam merupakan pasar yang baik jika bank syariah mampu membangun loyalitas pada nasabahnya. Selain itu nasabah yang loyal dapat dimanfaatkan oleh perbankan syariah membantu mempromosikan produk dan jasa yang ditawarkan. Penelitian menunjukkan bahwa nasabah yang loyal tidak akan segan-segan merekomendasikan kepada nasabah lain, sehingga secara tidak langsung membantu mempromosikan bank syariah (Halik : 2015)

Mengingat pentingnya membangun loyalitas ini, maka bank perlu melakukan upaya strategik untuk itu. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa loyalitas dapat terwujud jika nasabah puas atas produk dan jasa yang ditawarkan (Halik : 2015). Kepuasan akan terciptanya jika bank mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan yang berkualitas ada lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik atau keberwujudan (*Tangible*), dimensi Keandalan (*reliabilitas*), dimensi ketanggapan (*responsive*), dimensi keterjaminan (*Jaminan*), dan dimensi empati (*Empathy*) (Lupiyoadi, 2006:130). Studi yang dilakukan pada penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Meskipun beberapa penelitian menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan, namun dalam konteks perbankan syariah ini perlu dibuktikan dan dikaji lebih lanjut agar diperoleh pemahaman yang tepat tentang peran kualitas pelayanan ini dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Hasil kajian Majalah Infobank bersama MarkPlus Insight dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja perbankan konsumen di Indonesia, yang ditinjau dari sisi loyalitas nasabah. Pada 2011, kerjasama ini sudah ketujuh

kalinya di gelar. Berikut ini sepuluh bank syariah yang memiliki loyalitas tertinggi secara berurutan :

**Table 1.3**  
**10 Bank Syariah yang Memiliki Nasabah Paling Loyal**

NO	NAMA BANK
1	Bank Syariah Mandiri
2	Bank Muamalat Indonesia
3	Bank Mega Syariah
4	BNI Syariah
5	BRI Syariah
6	Bank Syariah Bukopin
7	BTN Syariah
8	Bank Danamon Syariah
9	CIMB Niaga Syariah
10	BII Syariah

Sumber : <http://www.infobanknews.com>

Selain faktor kualitas pelayanan, faktor Religiusitas nasabah terhadap ajaran Islam juga merupakan kondisi yang penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Religiusitas akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah. Menurut Metawa S.A & Al-Mossawi, M (1998) diketahui bahwa faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya atau tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Nilai religisusitas dalam beberapa penelitian juga belum banyak diungkap, meskipun aspek ini dinilai penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah.

Surabaya memiliki luas sekitar 333,063 km<sup>2</sup> dengan penduduknya berjumlah 2.909.257 jiwa di th.2015 (Dispendukdapil Kota Surabaya) Daerah metropolitan Surabaya yaitu [Gerbangkertosusila](#) yang berpenduduk sekitar 10 juta jiwa, adalah kawasan metropolitan terbesar kedua di Indonesia

setelah [Jabodetabek](#) dengan jumlah penduduk muslim sekitar 85% - 88%. Pertumbuhan Bank Syariah di Surabaya cenderung lebih baik disbanding pertumbuhan secara nasional, dapat dilihat pada table berikut :

**Table 1.4**  
**Pertumbuhan Aset Bank Syariah di Surabaya**

Indikator	2013			2014			Juni 2015		
	Rp	Val	Tot	Rp	Val	Tot	Rp	Val	Tot
Aset (Gross)	12,418	471	12,889	16,361	780	17,141	14,305	2,819	17,124
<b>Pemb.</b>	<b>6,178</b>			<b>11,761</b>			<b>12,500</b>		
Pby B/H	957			3,816			4,025		
Pby Sewa	1,132			1,624			1,855		
Piu. Istihna	50			88			90		
Piu. Mrbh	3,712			5,987			6,314		
Piut qord	326			246			216		
Dn Pihak 3	9,565			11,250			10,174		
Dn invts.	8,104			9,291			8,269		
Deposito	6,001			6,583			5,625		
Giro	57			123			164		
Tabungan	2,046			2,585			2,481		
tab wadiah	1,461			1,959			1,905		
Giro	657			842			794		
Tabungan	804			1,117			1,112		

Sumber : OJK-Statistik Perbankan Syariah 2013-2015

Pertumbuhan Bank Syariah di Surabaya dari tahun 2013 ke 2014 menunjukkan pertumbuhan yang cukup baik namun pertumbuhan sampai dengan Juni 2015 masih belum melampaui pertumbuhan di 2014, dalam sisa waktu enam bulan kedepan masih memungkinkan menyamai 2014 bahkan melampaui. Berikut

table yang menggambarkan pertumbuhan jumlah kantor Bank Syariah di Surabaya sebagai berikut :

**Tabel 1.5**  
**Pertumbuhan Jumlah Kantor Bank Syariah di Surabaya**

Kantor Bank Syariah	2013	2014	Juni'15
Kantor Pusat			
UUS	1	1	1
Kantor Cabang			
BUS	17	17	17
Kantor Wilayah			
BUS	1	1	3

Sumber : OJK- Statistik Perbankan Syariah 2013-2015

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian yang menfokuskan pada kualitas pelayanan dan religiusitas dalam kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian akan dilakukan di perbankan syariah di Surabaya. Pemilihan kota Surabaya ini karena Surabaya merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan mayoritas penduduknya muslim merupakan pasar Bank Syariah yang potensial. Ini dibuktikan dengan tumbuhnya kantor bank Syariah di Surabaya yang tumbuh dan terdapat seluruh perwakilan Bank Syariah di Surabaya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Masalah utama dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh dari faktor-faktor dimensi kualitas layanan (keberwujudan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah serta nilai-Religiusitas terhadap loyalitas nasabah bank Syariah di Surabaya. Rumusan masalah secara terperinci adalah sebagai berikut ;

- a. apakah Keberwujudan (*Tangibility*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya ?
- b. apakah Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya ?
- c. apakah Daya Tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya ?
- d. apakah Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya ?
- e. apakah Empati (*Empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya ?
- f. apakah Kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya berpengaruh terhadap loyalitas ?
- g. apakah Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank Syariah di Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Surabaya dan pengaruh Religiusitas terhadap loyalitas nasabah. Secara terperinci tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

- a. untuk menguji dan menganalisis pengaruh keberwujudan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya
- b. untuk menguji dan menganalisis pengaruh keandalan bank syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya

- c. untuk menguji dan menganalisis pengaruh daya tanggap pegawai bank syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya
- d. untuk menguji dan menganalisis pengaruh jaminan bank syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya
- e. untuk menguji dan menganalisis pengaruh empati bank syariah terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya
- f. untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank Syariah di Surabaya
- g. untuk menguji dan menganalisis pengaruh religius nasabah bank syariah terhadap loyalitas nasabah bank Syariah di Surabaya

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah teori mengenai :

- a) Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah di Surabaya
- b) Pengaruh religiusitas nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Surabaya

##### 1.4.2 Manfaat praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada Bank Syariah di Surabaya guna menetapkan strategi dalam mempertahankan nasabah yang ada dan mengembangkan inovasi dalam meningkatkan pelayanan dan memasarkan produk bank Syariah di Surabaya.



Selain itu dengan melihat nilai-Religiusitas diharapkan dapat memberikan masukan untuk kepentingan segmentasi dan strategei promosi agar lebih efektif dalam menentpkan pasar sasaran.

### **1.5 Sistimatika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran sistematika penulisan pada penelitian yang dilakukan saat ini dibagi menjadi lima babsebagai berikut :

#### **1. BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang gambaran permasalahan penelitian yang terdiri dari 5 sub bab yaitu latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistimatika penulisan

#### **2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka Pemikiran dan hipotesis Penelitian

#### **3. BAB III : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Tehnik Sampling, Instrumen Penelitian, Uji Validasi dan Reliabilitas, Data dan Metode Pengumpulan Data dan Tehnik Analisis data.

#### **4. BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Berisi tentang subyek penelitian dan analisis data yang diperoleh dari quisioner

#### **5. BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari penelitian, keterbatasan penelitian dan saran-saran menindak lanjuti hasil penelitian ini.

