

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dan peningkatan dunia perbankan semakin pesat, hal tersebut terlihat dari semakin banyaknya penyebaran lembaga keuangan di seluruh Indonesia. Bank merupakan lembaga keuangan yang khusus menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pihak ke tiga yang berupa kredit atau pinjaman. Disamping itu, bank juga menawarkan jasa-jasa lainnya. Lembaga keuangan bank terdiri atas bank umum dan bank pengkreditan rakyat (BPR). Bank umum dan BPR dapat memilih untuk melaksanakan kegiatan usahanya atas dasar prinsip bank konvensional atau bank berdasarkan prinsip syariah. Adapun perbedaan yang mendasar diantaranya dapat terlihat dari jenis keuntungan yang di ambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukan. Bank konvensional mengambil keuntungan dari bunga bank, sedangkan bank syariah melakukan kegiatan usahanya tidak berdasarkan bunga akan tetapi berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip pembagian keuntungan dan kerugian.

Bank syariah sebagai bank yang menerapkan system syariah mengalami perkembangan yang cukup signifikan dengan bertambahnya nasabah bank syariah. Ketertarikan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah sangatlah tinggi, hal ini terlihat dari banyak berdirinya bank-bank syariah di Indonesia. Bank muallat menjadi pelopor berdirinya perbankan syariah di Indonesia. Bank muallat di dirikan pada tanggal 1 November 1991 yang di prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Penggunaan produk pendanaan pertama kali yaitu menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). Sedangkan penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi hasil, dan sewa (Rofiki & Nurhayati, 2020 : 84).

Karakteristik perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi,

perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa kecuali.

Pada saat ini persaingan di sektor perbankan semakin meningkat, yang ditunjukkan dengan semakin banyaknya bank-bank baru yang bermunculan. Persaingan ini ditandai dengan adanya berbagai macam produk yang ditawarkan oleh bank untuk merebut hati konsumen agar menjadi nasabahnya. Hal ini menuntut perbankan untuk melakukan peningkatan kinerja serta melakukan perumusan strategi bisnis yang tepat. Tidak hanya tepat tetapi juga harus memperhatikan etika bisnis, misalnya dengan melakukan peningkatan keandalan karyawan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, serta peningkatan keandalan karyawan dalam melakukan pemecahan suatu masalah yang dihadapi perusahaan. Dengan adanya peningkatan kinerja yang dilakukan perusahaan maka citra perusahaan akan meningkat di mata masyarakat dan nasabahnya.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk membuat loyalitas nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik guna memberikan kepuasan kepada nasabah agar loyalitas nasabah meningkat, seperti dengan memenuhi kebutuhan para nasabahnya, memberikan informasi yang cepat dan akurat serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan, kompeten dalam melakukan pelayanan nasabah menjadi kunci dalam loyalitas nasabah. Sudah seharusnya perusahaan melakukan tugasnya dengan baik agar nantinya nasabah merasa puas dengan apa yang diterimanya.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan akan menjadi sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan (Wahab, 2020 : 51). Kualitas pelayanan perusahaan-perusahaan itu dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan konsumen, Perusahaan akan dapat menarik pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan serta memuaskan mereka, sehingga perusahaan akan memiliki citra yang baik di mata konsumen.

Hingga saat ini Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Inovasi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia terus berlanjut. Bank Muamalat tetap menjalankan operasional bisnisnya sesuai prinsip syariah yang amanah, dukungan yang diberikan terhadap eksistensi perbankan syariah di Indonesia cukup besar dan Bank Muamalat terus berkomitmen untuk dapat memberikan pelayanan yang

baik bagi seluruh nasabah. Walaupun pada saat ini sudah banyak Bank Syariah lainnya bermunculan namun Bank Muamalat Indonesia justru sampai sekarang masih tetap bertahan dan mampu mempertahankan eksistensinya

Bank Muamalat Indonesia dalam mengembangkan bisnisnya untuk mengenalkan nilai-nilai syariah dengan membuka cabang di daerah-daerah, salah satunya adalah di Kota Metro. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kota Metro didirikan pada tanggal 01 Oktober tahun 2010. Keberadaan Bank Muamalat Cabang Kota Metro sebagai wujud partisipasi dan eksistensinya untuk memberikan warna berbeda pada dunia perbankan di Kota Metro, dan juga sebagai upaya menjadi pelopor perbankan berbasis syariah di kota Metro.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Metro Lampung Oktober 2017- September 2020

Bulan	Tahun		
	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Oktober	135	145	150
November	140	176	133
Desember	125	163	147
Januari	119	136	138
Februari	153	176	124
Maret	137	142	79
April	121	140	62
Mei	146	135	97
Juni	122	125	105
Juli	113	134	126
Agustus	160	139	143
September	153	142	137
Jumlah	1.624	1.753	1.441

Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung, 2020

Berdasarkan pra survey yang dilakukan pada 09 Oktober 2020 sampai 16 Oktober 2020 di dapatkan table 1.1 yang di ketahui masih ada kesenjangan perkembangan jumlah nasabah Bank Muamalat cabang Kota Metro seperti yang terlihat pada tabel tersebut. Dimana Bank Muamalat memiliki Harapan peningkatan nasabah di setiap tahunnya, akan tetapi pada kenyataanya masih mengalami penurunan pada tahun 2019-2020 sebanyak 312 nasabah, hal tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor. Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan menunjukkan bahwa loyalitas nasabah tidak dibarengi dengan pelayanan yang baik, seperti perhatian dalam mempertahankan kualitas pelayanan, keluhan nasabah, petugas teller dan *customer service* yang kurang

tanggap dalam melayani nasabah hingga menimbulkan persepsi nasabah kurang baik serta menurunnya kepercayaan nasabah karena produk atau jasa yang didapatkan tidak sesuai dengan yang ditawarkan serta lamanya proses pencairan pembiayaan yang dimohonkan, sehingga proses pencairan uang mengalami keterlambatan.

Masalah lain yang terjadi di Bank Muamalat adalah ketika karyawan sedang melayani nasabah, karyawan menunjukkan hubungan yang kurang baik antara karyawan, sehingga kinerja karyawan kurang optimal dan nasabah merasa tidak puas dengan kinerja karyawan. Bukan hanya hubungan sesama karyawan, hubungan antara karyawan dengan nasabah juga tidak tercipta dengan baik hal ini di karenakan karyawan yang kurang dalam memberikan pelayanan yang baik seperti kurang mengenali masalah yang menjadi keluhan nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan sarana bagi bank Muamalat untuk mendapatkan keunggulan dalam bersaing dengan pesaingnya. Dengan adanya persaingan tersebut seharusnya bank Muamalat dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa manfaat dari kualitas akan berkaitan dengan citra yang bagus dan tentunya berkaitan dengan loyalitas nasabah bank Muamalat dengan merefrensikan bank Muamalat kepada calon nasabah baru, menaikkan citra bank Muamalat agar mereka tertarik untuk menjadi nasabah bank Muamalat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan objek bank Muamalat dengan judul **“Pengaruh Keandalan (*Reliability*), Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*), dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Kota Metro Lampung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Jumlah nasabah pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan dan tidak sesuai dengan harapan untuk selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah.
2. Petugas yang kurang tanggap dalam melayani nasabah, sehingga menimbulkan ketidakpuasan nasabah.

3. Masih rendahnya kepercayaan nasabah karena produk atau jasa yang di dapat tidak sesuai harapan.
4. Lamanya proses pencairan pembiayaan.
5. Tidak tersedianya kotak saran untuk nasabah memberikan masukan kepada karyawan.
6. Karyawan menunjukkan hubungan kurang baik dengan sesama karyawan saat melayani nasabah.
7. Karyawan kurang tanggap dalam melayani nasabah
8. Sikap karyawan yang kurang mengenali masalah nasabah
9. Kinerja karyawan yang kurang optimal dalam melayani nasabah.
10. Nasabah tidak puas dengan kinerja karyawan.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh langsung positif terhadap citra Bank Mualamat cabang Kota Metro Lampung?
2. Apakah keandalan (*reliability*) berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mulamat cabang Kota Metro Lampung?
3. Apakah kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) berpengaruh langsung positif terhadap citra Bank Mualamat cabang Kota Metro Lampung?
4. Apakah kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mulamat cabang Kota Metro Lampung?
5. Apakah citra bank berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat cabang Kota Metro Lampung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keandalan (*reliability*) berpengaruh langsung positif terhadap citra Bank Mualamat cabang Kota Metro Lampung
2. Untuk mengetahui keandalan (*reliability*) berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mulamat cabang Kota Metro Lampung.
3. Untuk mengetahui kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) berpengaruh langsung positif terhadap citra Bank Mualamat cabang Kota Metro Lampung
4. Untuk mengetahui kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mulamat cabang Kota Metro Lampung.

5. Untuk mengetahui citra bank berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat cabang Kota Metro Lampung.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian mengenai pengaruh keandalan (*Reliability*), Kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction*), dan citra bank terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Kota Metro Lampung, diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Sebagai program tidak lanjut untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah di suatu bank.

2. Bagi Penulis

Sebagai studi banding antara pengetahuan teori dengan praktek yang ada dilapangan, dengan adanya penelitian ini penulis dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan

3. Bagi Akademisi

Sebagai bahan bacaan tambahan mengenai pengaruh *reliability*, *customer satisfaction*, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah, dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

F. Pembatasan Masalah

Agar pembahasan tidak sampai pada hal-hal di luar rumusan masalah yang ada, maka di dalam penelitian ini masalah di batasi pada pengaruh keandalan (*reliability*), kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat Cabang Kota Metro Lampung.