

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Selama beberapa tahun terakhir, industri perbankan syariah sangat berkembang tidak hanya di negara-negara Islam tetapi juga di negara-negara barat yang mayoritas penduduknya beragama non muslim seperti di Inggris dan Prancis. Walaupun mengalami perkembangan yang pesat tetapi industri perbankan syariah menghadapi tantangan yang berat dengan industri perbankan konvensional karena sistem perbankan konvensional memiliki akar yang kuat dan sistem ini sudah populer di kalangan masyarakat. Untuk mempertahankan posisi yang kuat di pasar, bank syariah perlu melakukan peningkatan dalam kualitas layanannya untuk memuaskan pelanggannya (Rehman Abdul, 2012).

Populasi Muslim terbesar di dunia secara perhitungan berada di Indonesia. Sehingga negara ini membuat pasar islam yang sangat luas dalam produk dan layanan keuangan (Fianto dkk., 2019). Dewan Layanan Keuangan Islam [IFSB] (2018) melaporkan bahwa perbankan syariah di negara-negara berkembang termasuk Indonesia sedang melakukan peningkatan profitabilitas yang signifikan. Pada 2019, 14 Bank syariah beroperasi Indonesia; Namun, aset mereka relatif kecil dibandingkan bank konvensional (Fauzi & Suryani, 2019). Otoritas Jasa Keuangan (2018) mengamati bahwa aset bank syariah di Indonesia mencapai Rp 444,43

triliun pada Juni 2018 yang setara dengan 5,70% dari total aset perbankan Indonesia. Bagi bank syariah mengembangkan kepuasan nasabah sangat penting karena itu dapat berdampak positif pada hasil bisnis perbankan mengingat keunggulan kompetitifnya (Suhartanto dkk., 2019).

Selama dua dekade terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia telah berubah secara signifikan sejak pemberlakuan UU 21 tahun 2008 — yang mengatur tentang *spin-off policy* — dimulai perkembangan signifikan dalam industri perbankan syariah di Indonesia (Al Arif dkk., 2019). Masalah paling serius dalam hukum perbankan Islam mewajibkan unit bisnis Islam untuk melakukan *spin-off* jika persyaratan untuk melakukannya telah dipenuhi (Al Arif dkk., 2019) . Undang-undang ini sangat mempengaruhi struktur pasar industri perbankan syariah di Indonesia. Pada tahun 2007, di Indonesia terdapat 3 bank syariah, tetapi di akhir tahun 2017 ada 13 bank syariah. Berlakunya undang-undang ini menyebabkan pertumbuhan sektor perbankan syariah lebih lanjut. Peningkatan ini pada jumlah bank memperluas persaingan dan mengurangi konsentrasi dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Industri perbankan syariah di Indonesia beroperasi dengan *market power* yang lebih tinggi yaitu mengarah ke pasar yang kurang kompetitif (Cupian dan Abduh, 2017).

Potensi perbankan islam di Indonesia masih sangat besar, mengingat lebih dari 231 juta penduduk Indonesia adalah kaum muslimin. Namun, penetrasi perbankan Islam yang dapat disebut paling berhasil secara global

adalah di Kuwait dengan pangsa pasar lebih kurang 30 persen. Sedangkan di Indonesia perbankan syariah hanya memiliki pasar berkisar 1 persen. Dikarenakan besarnya potensi pasar perbankan syariah, banyak bank-bank konvensional yang membuka kantor cabang bank syariah bahkan mengganti jenis usahanya dari bank konvensional menjadi bank syariah. Kinerja ini semakin terlihat nyata ketika krisis ekonomi terjadi di Indonesia, perbankan konvensional banyak yang terpuruk, namun perbankan syariah relatif dapat bertahan, bahkan menunjukkan perkembangan (Bimbi, 2012).

Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar kurang maksimal dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah dan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah bank syariah. Hal itu disebabkan karena banyaknya lembaga keuangan syariah yang bermunculan dan semakin banyaknya bank syariah yang melayani jasa keuangan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Banyaknya perbankan syariah saat ini, tak lepas dari tuduhan yang menyatakan bahwa perbankan syariah adalah bank konvensional yang hanya dibubuhi label syariah. Namun, beberapa tahun terakhir ini bank syariah selalu berupaya menerapkan nilai-nilai Islam yang didasarkan pada prinsip syariah. Melihat upaya bank syariah, apakah nantinya nilai-nilai Islam mempengaruhi kepuasan nasabah, karena kepuasan nasabah adalah sumber keuntungan suatu perusahaan khususnya perbankan syariah (Masruroh & Bakri, 2018).

Untuk mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru adalah tujuan untuk membantu mempertahankan sektor perbankan syariah sesuai dengan tujuan syariah (Kartika dkk., 2019). Oleh karena itu, mencari kepuasan nasabah dapat dianggap sebagai unsur utama dalam islam (Kartika dkk., 2019). Hal itu dapat mempengaruhi mengurangi hambatan persaingan, meningkatkan penjualan, memperluas pangsa pasar, dan meningkatkan profitabilitas perusahaan (Makanyeza & Chikazhe, 2017). Oleh karena itu, bank syariah harus memperkuat dan memelihara hubungan mereka dengan nasabah contohnya, seperti kartu keanggotaan, promosi khusus, dan pemasaran bertarget (Kim & Hur, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor yang menyebabkan market share perbankan syariah tidak tercapai, antara lain: (1) pemahaman masyarakat yang belum tepat terhadap operasional perbankan syariah, (2) keterbatasan kualitas sumber daya, serta (3) kurang inovatif dalam mengembangkan produk berbasis syariah. Pokok-pokok hasil penelitian Bank Indonesia tersebut menyatakan bahwa sebagian nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Kepatuhan dan kesesuaian bank terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Secara Implisit hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Padahal, reputasi bank syariah dan kepercayaan masyarakat pada bank syariah akan berdampak pada loyalitas

masyarakat dalam menggunakan jasa bank syariah. Peningkatan reputasi dan kepercayaan nasabah dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perkembangan bank syariah dan sekaligus sebagai prediksi keberhasilan bank syariah di masa yang akan datang dalam rangka meningkatkan market sharenya. Berdasarkan kondisi-kondisi yang telah diuraikan, dapat diperoleh gambaran latar belakang atas permasalahan pada market share dan penurunan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah pada bank syariah. (Junusi El Rahman, 2012)

Bank syariah merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam, sistem ekonomi Islam atau syariah sekarang ini sedang banyak diperbincangkan di Indonesia. Banyak kalangan masyarakat yang mendesak agar pemerintah Indonesia segera mengimplementasikan sistem ekonomi Islam dalam sistem perekonomian Indonesia seiring dengan hancurnya sistem ekonomi kapitalisme. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang masih potensial untuk pengembangan bank syariah. (Fitria dan Romdhoni, 2015)

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Djamil (2001:249) mengemukakan bahwa dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah. Kinerja suatu entitas harusnya diukur dari pencapaian atas tujuan entitas tersebut. Bank Islam memiliki tujuan utama yaitu menjalankan operasi perbankan sesuai dengan tujuan syariah (maqashid syariah). Oleh karena itu, perlu dibuat pengukuran kinerja berdasarkan maqashid syariah tersebut. Pencapaian kinerja yang diukur secara islami ini tentunya akan lebih mungkin diwujudkan apabila bank Islam juga mengimplementasikan nilai-nilai Islam dalam operasinya. Apabila nilai-nilai Islam dijalankan, tentunya tujuan syariah itu sendiri juga akan tercapai. Penerapan nilai-nilai Islam oleh manajemen akan berdampak pada citra yang baik di masyarakat dan membangun

kepercayaan masyarakat. Bisnis perbankan merupakan bisnis yang berlandaskan pada kepercayaan, maka penerapan nilai Islam tentunya dapat menimbulkan keinginan masyarakat untuk menabung dan bertransaksi pada bank Islam. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman dan praktik nilai-nilai Islam yang baik di bank syariah sehingga data di atas bisa diperbaiki di periode selanjutnya dan membuat masyarakat bisa percaya sepenuhnya pada bank syariah di Indonesia. Dengan kepercayaan dari masyarakat, maka diharapkan aset dan pendapatan bank Islam semakin meningkat dan akhir dapat meningkatkan profitabilitas (Violita & Reza, 2018). Menurut El Junusi tahun 2009, bahwa komitmen agama adalah suatu bentuk kepatuhan pada ajaran agama. Islam mengatur segala aspek kehidupan sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S Al-Baqarah ayat 208 “Hai orang-orang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam secara keseluruhan ...” Dimensi untuk mengukur komitmen agama adalah: (1) kunjungan ketempat ibadah, (2) partisipasi dalam kegiatan keagamaan dan (3) tingkat kepercayaan agama pribadi. (Prastiwi, 2018)

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, kualitas layanan dan penerapan nilai Islam menjadi faktor penting dalam keunggulan bersaing. Sebab, sebagai perusahaan jasa, bank dapat dengan mudah meniru produk yang beredar di pasaran. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika bank syariah dapat menawarkan kualitas layanan yang unggul untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dibandingkan bank lain.. Meningkatnya pendirian bank syariah menyebabkan persaingan

yang sangat ketat antara bank syariah, sehingga memunculkan banyak pertanyaan mengenai bagaimana kepuasan nasabah bank syariah, kemudian faktor apa saja yang dapat memiliki dampak terbesar pada nasabah dan bagaimana persepsi nasabah tentang kepuasan di antara bank-bank syariah yang saat ini sedang berkembang. Nasabah merasakan perbedaan yang signifikan sehingga secara psikis akan lebih memilih pada suatu merek bank syariah ataukah nasabah merasakan tidak ada perbedaan antara layanan antara bank syariah satu dengan yang lain. mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. (Cahyani, 2016)

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Untuk melakukan fokus pada tujuan penelitian maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini. Adapun yang menjadi ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian dengan menyebarkan kuesioner pada masyarakat di Wilayah Kecamatan Sukmajaya.
- B. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah di Wilayah Kecamatan Sukmajaya, yaitu kualitas layanan dan penerapan nilai islam.
- C. Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian terdahulu dibanding dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan variabel

independen kualitas layanan dan penerapan nilai islam yang dilakukan di beda daerah.

1.3 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, maka terdapat identifikasi masalah-masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- A. Masyarakat umum masih banyak yang menggunakan bank konvensional karena sistem tersebut sudah populer di kalangan masyarakat.
- B. Masih terdapat keraguan terhadap prinsip penerapan nilai islam dalam bank syariah.
- C. Penerapan nilai islam masih banyak yang tidak dipraktekan di beberapa bank syariah menyebabkan tidak puasnya nasabah dalam menggunakan bank syariah.
- D. Kurangnya penyampaian ke nasabah bahwa perbedaan penamaan dalam produk bank syariah sangat penting landasannya dibanding produk bank konvensional.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah?

2. Bagaimana penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah?
3. Bagaimana penerapan nilai islam dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah?

1.5 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun peluasan pokok masalah agar penelitian ini lebih jelas arahnya dan memudahkan penulis dalam melakukan pembahasan sehingga tujuan penelitiannya dapat tercapai. Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Informasi yang disajikan yaitu mengenai perbankan syariah, faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah di bank syariah studi nasabah pada Kecamatan Sukmajaya seperti pengetahuan kualitas layanan dan penerapan nilai islam.
- B. Luas lingkup penelitian hanya mencakup faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah di Kecamatan Sukmajaya.
- C. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah.
2. Menganalisis pengaruh penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah.
3. Menganalisis kualitas layanan dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

1.7 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1. Menambah pengetahuan di bidang pemasaran bank umum syariah mengenai pengaruh kualitas layanan dan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah.
2. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin membahas pengaruh kualitas layanan dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah studi kasus pada kecamatan sukrajaya di masa mendatang.
3. Menjadi referensi bagi nasabah dalam memilih layanan dalam kualitas layanan dan penerapan nilai Islam di bank syariah.
4. Menjadi referensi bagi pegawai bank syariah untuk membuat kemajuan dalam kualitas layanan dan memantapkan penerapan nilai Islam.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari:

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini, penulis membahas tentang latar belakang masalah berupa landasan pemikiran secara keseluruhan baik dalam teori maupun fakta yang ada. Hal tersebut menjadikan alasan kenapa penelitian ini dibuat. Ruang lingkup masalah berisi target responden serta variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Identifikasi masalah dalam penelitian ini mengenai perihal isu kepuasan nasabah di bank syariah yang bertempat di Kecamatan Sukmajaya. Rumusan Masalah dalam penelitian ini membahas mengenai pernyataan seputar seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah di bank syariah yang bertempat di Kecamatan Sukmajaya.

2. BAB II Landasan Teori, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis

Pada bab dua ini berisi tentang macam-macam teori yang akan digunakan dalam penelitian, perancangan, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini, penulis akan memaparkan metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis untuk perancangan dan penerapan pada penelitian ini.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan dari seluruh hasil tahapan penelitian yang sudah penulis lakukan. Dimulai dari tahap analisis, tahap uji, hasil uji, dan hasil penerapannya.

5. BAB V Penutup

Pada bab ini penulis akan memaparkan kesimpulan serta saran dari seluruh penelitian yang telah penulis lakukan dalam pembuatan penelitian ini.

