

## **A. Latar Belakang Masalah**

Zaman Globalisasi merupakan suatu zaman yang dimana setidaknya mendorong kehidupan kepada perubahan kultural yang membawa pengaruh sangat besar bagi semua aspek kehidupan. Termasuk aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, komunikasi dan hukum. Namun dari beberapa aspek tersebut aspek ekonomi adalah salah satu aspek yang sangat terpengaruh oleh adanya globalisasi yang semakin nyata sekarang. Dalam implementasinya dapat dikatakan kesulitan ekonomi yang menimpa masyarakat dunia saat ini jika dicermati secara dimensi sosio kultural adalah dikarenakan sistem globalisasi yang super bebas hanya berpihak pada negara maju saja tanpa sama sekali melirik negara-negara yang sedang terbelenggu oleh keadaan ekonomi yang masih berkembang akibatnya terjadinya monopoli perekonomian oleh kaum kaum kapitalis.

Di bawah dominasi kapitalisme, kerusakan ekonomi terjadi di mana-mana. Dalam beberapa tahun terakhir ini, perekonomian dunia tengah memasuki suatu fase yang sangat tidak stabil dan masa depan yang sama sekali tidak menentu. Setelah mengalami masa sulit karena tingginya tingkat inflasi, ekonomi dunia kembali mengalami resesi yang mendalam, tingkat pengangguran yang parah, ditambah tingginya tingkat suku bunga riil serta fluktuasi nilai tukar yang tidak sehat.

Belajar dari pengalaman ketika krisis moneter melanda Indonesia pada 1997, sejumlah bank konvensional goncang dan akhirnya dilikuidasi karena mengalami negative spread, yang akhirnya tidak mampu menunaikan

kewajibannya kepada masyarakat. Kebijakan bunga tinggi yang diterapkan Pemerintah selama krisis berlangsung telah membuat bank-bank Konvensional (dengan sistem bunga) mengalami bunga negatif (*negative spread*), Akibatnya dalam masa satu tahun saja 64 bank terlikuidasi dan 45 lainnya bermasalah yang masuk dalam Bank Beku Operasi (BBO) yang berada di bawah pengawasan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Hal ini terjadi karena bank harus membayar bunga simpanan nasabah yang jauh lebih tinggi dari pada bunga kredit yang diterimanya dari debitur.

Kondisi tersebut tidak berpengaruh sama sekali terhadap perbankan syari'ah (yang memakai sistem bagi hasil), hal ini terjadi disebabkan bank syari'ah tidak dibebani kewajiban untuk membayar bunga simpanan kepada para nasabahnya. Bank syari'ah hanya membayar bagi hasil kepada nasabahnya sesuai dengan margin keuntungan yang diperoleh bank, dengan sistem ini bank syari'ah tidak akan mengalami *negative spread* sebagaimana dialami oleh perbankan konvensional yang memakai sistem bunga.

Perbankan syari'ah atau Perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syari'ah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak Islami dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Pertumbuhan bank syari'ah dan keuangan Islam pada sepuluh tahun terakhir mengalami pertumbuhan sebesar 15% setiap tahun yang melebihi pertumbuhan bank maupun intitusi keuangan yang ada dipasar modal global. Berada di 75 negara dengan asset sekitar 200 milyar dollar Amerika (Yawer,2002). Keunggulan bank syari'ah atas bank-bank konvensional terletak dalam kenyataan bahwa Islam telah melenyapkan kezaliman Bunga. Hal ini yang membuat bank syari'ah berbeda dengan bank konvensional.

Di Indonesia pelopor perbankan syari'ah adalah Bank Muamalat Indonesia. Berdiri tahun 1991, bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 8-20 Agustus 1990 saat menyelenggarakan lokakarya "Bunga Bank dan Perbankan" di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada musyawarah nasional (Munas) IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Raya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas IV MUI tersebut dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja yang disebut Tim Perbankan MUI bertugas melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait (Adhikarini, 2003:3).

Deregulasi perbankan 27 Oktober 1988 merupakan kebijakan penghapusan *barrier to entry* di industri perbankan. Dengan deregulasi tersebut, untuk pertama kalinya Pemerintah memandang perlu menciptakan iklim persaingan perbankan melalui mekanisme pasar, guna mendorong pengerahan dana melalui perluasan jaringan kelembagaan. Meningkatnya persaingan dan cepatnya deregulasi perbankan telah mengarahkan bisnis jasa perbankan mencari cara yang menguntungkan untuk mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Salah

satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan tinggi yang nampak dalam kinerja/performa dari layanan yang ada (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1985). Selama ini konsep dan pengukuran kualitas jasa/pelayanan telah berkembang dengan pesat. Salah satu kontributor yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas jasa/pelayanan adalah alat ukur kualitas layanan yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dari skala SERVQUAL ini, mereka berpendapat bahwa dalam mengevaluasi kualitas jasa/pelayanan, konsumen membandingkan antara pelayanan yang mereka harapkan dengan persepsi atas pelayanan yang mereka terima (*Gap analisis*). Dalam kenyataannya, beberapa konsep menyebutkan bahwa gambaran ke- 5 dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang sering digunakan dalam SERVQUAL untuk menilai kualitas jasa/ pelayanan, masih menjadi masalah (Cronin dan Taylor,1992). Telah disebutkan pula gambaran ke-5 dimensi yang ada tidak konsisten bila digunakan untuk analisis Cross Sectional serta dibuktikan juga bahwa beberapa item yang ada tidak mengandung komponen yang sama ketika dibandingkan diantara berbagai jasa yang berbeda (Cronin dan Taylor, 1994). Dalam hal ini, ukuran layanan yang berdasarkan kinerja akan lebih merefleksikan kualitas jasa/ pelayanan. SERVPERF (*Service Performance*) dikembangkan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 dan 1994. Skala ini menyatakan bahwa ukuran kualitas jasa/pelayanan adalah kinerja dari jasa/ pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan konsumen hanya akan

dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Penulis ini menyatakan bahwa ukuran yang berdasarkan kinerja (SERVPERF) akan lebih merefleksikan kualitas jasa/pelayanan karena pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam SERVQUAL yang diajukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985,1988) telah membentuk paradigma yang lemah dimana harapan konsumen terhadap kualitas jasa mengacu kepada harapan konsumen terhadap penyedia jasa secara umum, sedangkan persepsi terhadap kinerja jasa mengarah kepada persepsi jasa yang dituju/spesifik. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Alford dan Sherrell (1996), bahwa *service performance* akan menjadi prediktor yang baik bagi kualitas jasa/pelayanan. Menurut hasil survey McKinsey (Marketing Research Indonesia, 2005) tentang *personal financial service* mengindikasikan bahwa perilaku nasabah di Indonesia makin tak mudah ditebak. Mereka sangat puas dengan layanan banknya, tapi mereka tetap mau pindah jika bank lain memberikan *service performance* sesuai harapannya terlebih lagi bila nasabah berada pada kelas ekonomi papan atas yang makin potensial menjadi nasabah kutu loncat . Fenomena yang ada telah mampu menggeser kepuasan menjadi variabel yang bias dalam bisnis perbankan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Schnaars dalam Tjiptono (2000), bahwa terdapat empat kemungkinan hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan yaitu : *failures, forced loyalty, defectors, dan successes*. Dalam prosesnya, loyalitas ditimbulkan oleh kepuasan tetapi bukan kepuasan pada tingkat "cukup puas" tetapi kepuasan pada tingkat tertentu "sangat puas" yang hanya dapat menciptakan loyalitas nasabah (Bhote,1996) yang menunjukkan hasil penelitiannya bahwa pada saat

tingkat kepuasan konsumen mencapai 90%, *loyal customers* hanya mencapai 40% dalam suatu industri jasa perbankan. Kepuasan hanya salah satu diantara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas nasabah (Dick dan Basu,1994). Taylor dan Baker (1994) memperbaiki hubungan antara *service performance*, kepuasan pelanggan, dan intensi pembelian konsumen yang tercermin melalui loyalitas. Hasil penelitiannya mengajukan teori bahwa kepuasan pelanggan adalah tepat dijelaskan sebagai variabel moderator dalam hubungan ini. Sehingga dalam peta pelayanan perbankan yang baru, posisi *service performance* diyakini semakin kuat menciptakan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah menjadi factor yang dapat mempengaruhi serta memperkuat pengaruh *service performance* terhadap loyalitas nasabah (Josee Bloemer, Kode Ruyter, dan Pascal Peeters, 1998). Melalui studi empiris yang dilakukannya untuk menginvestigasi hubungan ke-3 variabel tersebut, ditegaskan bahwa kepuasan nasabah saat ini lebih tepat sebagai *moderating variable*, dimana pengaruh *service performance* pada loyalitas, dapat diperkuat dengan kehadiran kepuasan nasabah sebagai *moderating variable* daripada sebagai *intervening variable* (Josee Bloemer, Kode Ruyter, dan Pascal Peeters, 1998) . Penelitian ini memilih Bank muammalat sebagai obyek penelitian karena dianggap *representative* sebagai bank syari'ah yang sedang berkembang pesat. Berdasarkan fenomena yang muncul maka peneliti ingin menguji sejauh manakah peran *service performance* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai *moderating variable*.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Apakah *service performance*/kinerja pelayanan berpengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas nasabah?
2. Bagaimana peran interaksi *service performance*/ kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai *moderating variable* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Pada Bank Syari'ah di Indonesia?

## **C. Batasan Penelitian**

Dalam pembatasan dan pengembangan model pemecahan masalah dibuat batasan-batasan sebagai masalah yang berhasil diidentifikasi dapat dicari pemecahannya. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan Pada Bank Syari'ah di Indonesia dengan mengambil responden sebanyak 100 nasabah
2. Proses penelitian hanya dilakukan pada pelayanan bank Syari'ah yang dilakukan terhadap nasabah

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas ditetapkan tujuan-tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *service performance*/kinerja pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

2. Menganalisis peran interaksi *service performance*/kinerja pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai *moderating variable* dalam menjelaskan varian loyalitas nasabah.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat bagi:

1. Mengetahui tingkat signifikansi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan
2. Mengetahui variable yang mempunyai tingkat signifikansi terbesar terhadap loyalitas pelanggan

#### **F. Sistematika Penelitian**

Untuk memperoleh gambaran singkat, penelitian ini dibagi dalam lima bab yang secara garis besarnya bab demi bab disusun sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan merupakan bab yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab akan diuraikan mengenai pengertian bank syariah, pengertian pemasaran, konsep pemasaran, perilaku konsumen, definisi dan karakteristik jasa, pengertian produk dan produk bank syariah dan penelitian terdahulu.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan ruang lingkup penelitian, populasi dan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengambilan sample, instrument penelitian, metode analisis data dan metode pengujian kualitas data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang profil obyek penelitian, karakteristik responden, pengujian kualitas data dan analisis data

### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab terakhir ini berisi tentang simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.