

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis saat ini, maka semakin sulit bagi perusahaan untuk dapat menjaga kesetiaan pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan lain (Susanto, 2008:59). Peranan bank sangatlah penting bagi perekonomian suatu negara dalam hal mendukung pembangunan, karena pembangunan perekonomian disuatu negara sangat bergantung pada dinamika perkembangan dan kontribusi nyata dari sektor perbankan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009).

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 membolehkan sistem perbankan menggunakan prinsip bagi hasil. Pengesahan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 memberikan arahan bagi bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah. Konsekuensinya adalah industri perbankan mengalami tingkat persaingan yang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dengan banyak bank yang beroperasi seperti kehadiran bank syariah. Kehadiran bank syariah di Indonesia telah di respon positif oleh Bank Indonesia dalam pengembangannya yang ditandai dengan dibukanya Biro Perbankan Syariah di Indonesia.

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan bagi masyarakat yang menjadi peranan penting dalam sistem perekonomian,

sehingga bank dapat di katakan sebagai urat nadi dari sistem keuangan di suatu negara atau wilayah yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposit. Yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut di salurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Salah satu kegiatan bank yang sangat penting dan utama adalah menyalurkan kredit kepada masyarakat, baik kredit perorangan, maupun kredit lembaga atau kredit perusahaan. Sehingga pendapatan bank dari kredit yang merupakan bunga merupakan sumber utama dari pendapatan suatu bank. Bila di perhatikan neraca bank akan terlihat bahwa sisi aktiva bank akan di dominasi oleh besarnya jumlah kredit.

Masyarakat di indonesia kebanyakan masyarakat muslim, sehingga adanya bank syari'ah kemungkinan besar berdampak positif dan mampu bersaing dengan bank konvensional, di karenakan bank syari'ah tidak mengenal bunga, dan menurut pandangan islam bunga adalah riba, bank syari'ah mempunyai karakteristik yakni prinsip bagi hasil (profit sharing). Berdasarkan prinsip ini, bank akan berfungsi sebagai mitra yang baik dengan penabung maupun pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung bank akan bertindak sebagai pengelola dana, sedangkan dengan pengusaha/peminjam dana, bank syari'ah sebagai penyandang dana baik yang berasal dari tabungan, deposito, maupun dana bank sendiri berupa modal dari pemegang saham.

Adapun bank konvensional sendiri yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam penyaluran dananya

memberikan dan menggunakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan dalam persentase tertentu dari dana untuk periode tertentu persentase tertentu tersebut biasanya di tetapkan per tahun.

Bisa di katakan bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang produk dan operasionalnya berdasarkan pada Al Qur'an dan Hadist. Konsep pada bank syari'ah yaitu mementingkan halal dan haram dan itu menjadi patokan yang utama. Dan itu terdapat di dalam Al-Quran tetapi larangan riba yang terdapat di dalam Al Quran tidak di turunkan sekaligus, melainkan di turunkan melalui 4 tahap yaitu sebagai berikut :

1. Tahap pertama terdapat di QS Ar-Rum ayat 39, menolak anggapan bahwa pinjaman riba yang pada zhahirnya seolah-olah menolong mereka yang memerlukan sebagai suatu perbuatan mendekati atau taqarub kepada Allah Swt.

Yaitu: “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar harta manusia bertambah maka tidak bertambah dalam pandangan Allah Swt. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksud kan untuk memperoleh keridaan Allah Swt maka itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”.

2. Tahap Kedua terdapat di QS An-Nisa ayat 160-161, riba di gambarkan sebagai suatu yang buruk. Allah Swt mengancam memberi balasan yang keras kepada orang yahudi yang memakan riba.

Yaitu: “Maka di sebabkan ke zaliman orang-orang yahudi, kami haramkan atas mereka yang (memakan-makanan) yang baik-baik (yang

dahulunya) di halalkan bagi mereka, dan karena mereka banyak menghalangi (manusia) dari jalan Allah Swt, dan di sebabkan mereka memakan riba, padahal sesungguhnya mereka telah di larang daripadanya, dan karena mereka memakan harta orang dengan jalan yang bathil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.

3. Tahap ketiga terdapat di QS Ali-Imran ayat 130, riba di haramkan dengan di kaitkan kepada suatu tambahan yang berlipat ganda. Para ahli tafsir berpendapat, bahwa pengambilan bunga dengan tingkat yang cukup tinggi merupakan fenomena yang banyak di praktekkan pada masa tersebut.

Yaitu: “Wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah Swt agar kamu beruntung”.

4. Tahap yang terakhir yaitu keempat terdapat di QS Al-Baqarah ayat 278-279, Allah Swt dengan jelas dan tegas mengharamkan apapun jenis tambahan yang diambil dari pinjaman. Ini adalah ayat terakhir yang di turunkan menyangkut riba.

Yaitu: “Hai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah Swt dan tinggalkan sisi riba (yang belum di pungut) jika kamu orang beriman jika kamu tidak melaksanakannya maka umumkanlah perang dari Allah Swt dan rasul-nya. Tetapi jika kamu bertobat maka kamu berhak atas

pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak di zalimi (dirugikan)".

Dengan begitu cukup jelas bahwa riba di dalam hukum islam tidak di perbolehkan karena sudah jelas dan gamblang terdapat di Al-Quran dan Hadist.

Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta merupakan salah satu bank yang sedang berkembang baik dari sisi nasabah maupun uang yang di simpan di bank itu. Terbukti ums juga bekerjasama dengan Bank Bukopin Syari'ah guna keperluan untuk membayar spp mahasiswa. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang di berikan kepada nasabah Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta yang cukup baik. Banyaknya jumlah nasabah dan banyaknya dana yang di simpan di Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta tersebut menunjukkan citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang baik dari para nasabahnya. Namun di sisi lain hal ini menjadi tantangan bagi Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta itu sendiri dalam mengolah dana, mencari nasabah agar citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan menjadi yang nomor satu bagi Bank Bukopin Syari'ah sehingga para nasabah menjadi loyal kepada Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di ambil judul penelitian yaitu: **“PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BUKOPIN SYARI’AH CABANG SURAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang penelitian di atas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh langsung variabel citra terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?
2. Apakah ada pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?
3. Apakah ada pengaruh langsung variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?
4. Apakah citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisis lebih spesifik tentang pengaruh antar variable yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel citra terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?
4. Untuk menganalisis citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan teori ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran dan secara spesifik akan memahami pengaruh citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin Syari'ah cabang Surakarta.

2. Manfaat Praktis

Memberikan gambaran secara nyata tentang citra, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang di rasakan oleh konsumen pada pelayanan Bank Bukopin Syari'ah terhadap loyalitas nasabahnya. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi bank untuk menganalisis kebijakan yang ada pada bank tersebut.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dari pokok penelitian secara sistematika berisi informasi mengenai materi dan hal yang di bahas dalam tiap-tiap bab.

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran atau latar belakang, untuk selanjutnya menguraikan mengenai rumusan masalah dan di uraikan

mengenai tujuan serta manfaat penelitian, kemudian di akhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dan penelitian ini yaitu menguraikan mengenai pengertian citra, pengertian kualitas pelayanan, pengertian kepercayaan dan pengertian loyalitas nasabah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, populasi, jenis dan sumber data, serta metodologi analisis yang di pakai dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan atau hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan yang di peroleh dari pembahasan, keterbatasan penelitian dan juga saran-saran yang di rekomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN