

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah adalah segmen dinamis dalam industri perbankan (Abou-Youssef et al., 2015). Industri ini memiliki potensi besar dalam menarik umat Islam untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan mereka serta kewajiban agama mereka (Muslim et al., 2013). Perbankan syariah di Indonesia tumbuh dalam kecepatan yang sangat cepat. Ini bukan lagi sekedar pemenuhan kewajiban syariah tetapi sudah menjadi kebutuhan. Proporsi perbankan syariah untuk 10 tahun ke depan diperkirakan akan mencapai 15%–20% dari sistem perbankan nasional.

Untuk menjaga momentum industri keuangan Islam yang berkembang pesat di Indonesia, berbagai pihak telah melakukan beberapa hal, seperti pendidikan dan pengembangan kapasitas untuk industri keuangan Islam dan mendorong inovasi dalam produk keuangan Islam untuk memperdalam pasar dan meningkatkan akses publik ke Lembaga keuangan Islam. Industri keuangan syariah, khususnya bank-bank Islam, akan terus berkembang seiring dengan pertumbuhan komunitas kelas menengah Muslim (Hidaya, ahmad, dan Mahmud, 2015). Selain menjamin simpanan nasabah bank, Lembaga Penjamin Simpanan (dikenal sebagai Lembaga Penjamin Simpanan atau LPS) secara aktif berpartisipasi dalam menjaga stabilitas keuangan yang terkandung dalam penyelamatan bank, yang sumbernya bukan anggaran negara, tetapi premi dari bank. Saat ini, ada perbedaan antara bank syariah

dan bank konvensional sehubungan dengan penjaminan simpanan, di mana penetapan tingkat bunga LPS tidak berlaku untuk yang pertama. Pelaksanaan tugas dan fungsi LPS diharapkan dapat meyakinkan pelanggan bank syariah dan akibatnya memfasilitasi operasi bank syariah. Industri ini memiliki potensi besar dalam menarik umat Islam untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan mereka serta kewajiban agama mereka (Muslim et al., 2013).

Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah, di mana mereka tidak dibebani dengan membayar bunga untuk simpanan nasabah. Bank syariah hanya membayar bagian keuntungan sesuai dengan rasio bagi hasil perbankan syariah. Dengan sistem bagi hasil, bank-bank Islam tentu saja selamat dari spread negatif. Alih-alih runtuh seperti dengan bank konvensional pada umumnya, krisis ekonomi dan keuangan masa lalu, sebaliknya, memiliki dampak positif pada pengembangan bank syariah. (dikenal sebagai BPRS atau Bank Perkreditan Rakyat Syariah). Islam, sebagai ajaran universal dan integral, mengatur semua aspek kehidupan manusia, seperti sosial, budaya, politik, hukum, pertahanan dan keamanan serta aspek ekonomi dan keuangan. Seiring dengan perkembangan nilai-nilai Islam dalam masyarakat setelah runtuhnya komunisme Soviet pada 1990-an, Samuel Paul Huntington menyatakan bahwa ancaman terhadap dunia Barat adalah peradaban Islam (Qardhawi, 2001). Tujuan utama Syariah adalah untuk menghasilkan kebajikan dan mencegah kerusakan. Syariah menetapkan lima kebutuhan dasar manusia yang harus dilindungi oleh hukum: agama, kehidupan, properti, alasan, dan keturunan. Dalam hal ini Allah membuat

ajaran Nabi Muhammad rahmatan lil alamiin (atau berkah bagi semua) (QS. Al-Anbiya [21]: 107).

Dalam sistem ekonomi Islam, tingkat bunga yang dibayarkan oleh bank kepada deposan digantikan oleh persentase atau porsi bagi hasil dan tingkat bunga yang diterima oleh bank (dari debitur) diganti dengan persentase bagi hasil. Dua bentuk rasio keuntungan ini digunakan sebagai instrumen untuk memobilisasi tabungan dan menyalurkannya ke kegiatan bisnis yang produktif. Ekonom Muslim menekankan bahwa ada kekuatan built-in dari sistem ekonomi Islam untuk memastikan stabilitas. Karena itu, mereka berpendapat bahwa dalam mekanisme bagi hasil tidak akan ada faktor yang menyebabkan ketidakstabilan ekonomi. Dalam analisisnya tentang perilaku pembagian keuntungan berkenaan dengan stabilitas ekonomi, Nejatullah Siddiqi berkomentar bahwa: "pengenalan rasio pembagian keuntungan untuk mengganti tingkat bunga tidak akan mengganggu stabilitas ekonomi dan bahwa perubahan dalam laba wirausaha tidak akan dikomunikasikan kembali sepanjang garis "(Muhammad, 2001). Sistem ekonomi yang didasarkan pada pembagian keuntungan harus lebih memastikan alokasi sumber daya ekonomi dan distribusi pendapatan yang lebih baik. Peran pembagian keuntungan dalam pencapaian stabilitas ekonomi harus dianalisis dengan menggunakan pendekatan keseimbangan.

Perbankan syariah telah menyediakan produk-produk unggulan yang sesuai dengan Syariah. Namun, masih banyak pelanggan yang meragukan profesionalisme dan kualitas layanannya. Keunggulan dalam produk tetap

memadai untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan perbankan semakin kritis bahwa produk dan layanan yang diberikan mempengaruhi kelangsungan hidup bank (Rahman, 2004). Kualitas layanan yang unggul akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Babin, et.al, 2005). Akibatnya, kepuasan pelanggan yang tinggi berarti laba yang lebih tinggi bagi bank. Keuntungan lain adalah peningkatan loyalitas pelanggan (Chan, et.al, 2004).

Dengan prinsip-prinsip berbagi manfaat dan risiko, Bank Islam juga berpotensi menarik pelanggan non-Muslim (Saleh et al., 2017). Meskipun memiliki potensi yang sangat besar, bank syariah yang baru muncul belakangan dianggap kurang populer dan kurang berpengalaman dibandingkan perbankan konvensional (Nizar dan Marzouki, 2015). Akibatnya, bank syariah menghadapi lingkungan yang sulit dalam menarik pelanggan. Menghadapi lingkungan yang menantang ini, mengembangkan dan memiliki loyalitas pelanggan sangat penting karena mereka dapat berdampak positif terhadap hasil bisnis seperti jumlah setoran, biaya operasi dan pemasaran, tingkat retensi pelanggan, dan selanjutnya pendapatan masa depan (Bakar et al., 2017). Mempertimbangkan peran penting dari memiliki pelanggan yang loyal, literatur terbaru telah menunjukkan peningkatan perhatian terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks perbankan Islam (Saleh et al., 2017). Sementara religiusitas dianggap sebagai penentu penting dari sikap dan perilaku pelanggan secara umum (Mathras et al., 2016), secara mengejutkan beberapa penelitian telah meneliti faktor ini sebagai penentu loyalitas dalam perbankan Islam (Hidayat et al., 2015). Selain itu, studi saat

ini dalam kesetiaan perbankan syariah sebagian besar fokus pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sebagai pendorong loyalitas (Saleh et al., 2017). Sebaliknya, meskipun secara luas dilaporkan sebagai pendorong loyalitas yang penting di bank konvensional (Bakar et al., 2017), ada beberapa penelitian yang memasukkan kepercayaan dan citra sebagai penentu kesetiaan dalam menguji Islam. kesetiaan bank. Dengan demikian, seperti yang disarankan oleh Nizar dan Marzouki (2015) religiusitas, citra bank syariah, dan kepercayaan pelanggan terhadap bank syariah perlu dimasukkan dalam penelitian tentang sikap pelanggan terhadap bank syariah.

Ada banyak kritik yang terkait dengan kualitas layanan bank syariah, terutama mengenai penerapan sistem bagi hasil. Beberapa mengeluh layanan kantor depan yang tampak kurang profesional. Situasi ini harus diselesaikan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang termotivasi oleh syariah untuk menggunakan bank syariah. Di antara upaya untuk mengatasi masalah ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan bank syariah yang melibatkan kesesuaian produk dengan prinsip syariah yang membedakan bank syariah dari bank konvensional.

Dalam hal ini penulis ingin membuktikan berhasil tidaknya Perusahaan Perbankan Syariah memberikan kualitas pelayanan kepada pasien sehingga menghasilkan Loyalitas Konsumen dengan pembuatan tesis yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Religious Commitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Bni Syariah Surakarta”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Bank BNI Syariah Surakarta ?
2. Apakah kepercayaan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Bank BNI Syariah Surakarta ?
3. Apakah *religious commitment* mempengaruhi loyalitas pelanggan Pada Bank BNI Syariah Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BNI Syariah Surakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BNI Syariah Surakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh *religious commitment* terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BNI Syariah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian tersebut antara lain adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu dan referensi dalam melihat kondisi lapangan, sudah sesuai atau belum dengan teori.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi kedepan perusahaan dalam melihat persepsi konsumen agar menjadi lebih baik dan peminat semakin banyak.