

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perbankan syariah di Indonesia mulai berkembang pada tahun 1991 dengan berdirinya bank syariah yang pertama oleh perbankan Majelis Ulama Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia ini menerapkan sistem bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya. Penerapan sistem bagi hasil pada Bank syariah mampu mengatasi krisis ekonomi yang terjadi pada tahun 1998, dimana pada saat itu Bank Muamalat Indonesia terhindar dari ancaman likuidasi akibat tingginya tingkat suku bunga dan inflasi. Keberhasilan tersebut mendorong bank konvensional untuk turut menerapkan dua banking system (sistem perbankan konvensional dan syariah) dalam kegiatan operasionalnya (Muftafarida.2013)

Dalam Undang-Undang nomor 10 Tahun 1998 berdasarkan prinsip Bank di bedakan menjadi dua, yakni bank syariah yang berdasarkan prinsip syariah dan bank konvensional yang mendasarkan pada prinsip bunga. Menurut Umam dan Utomo (2017) Industri perbankan syariah terus berkembang dengan cepat, khususnya semenjak dibuatkannya Undang-Undang mengenai Bank Syariah. Dengan adanya tersebut banyak Bank umum membuat kantor cabang syariah. Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan pasal 25 huruf a Undang-Undang No 21 tahun 2008 yaitu tentang Perbankan Syariah yang secara tegas menyatakan bahwa Bank Syariah dilarang untuk melakukan

kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah. Bank pembiayaan Rakyat Syariah dan Unit Usaha Syariah dengan nasabah harus menggunakan prinsip syariah tidak boleh menyimpang dan keluar dari syarat ketentuan yang telah diberlakukan.

Setiap produk Bank Syariah didasarkan pada hukum perjanjian Islam dan harus memperhatikan prinsip-prinsip perjanjian jual beli, senya menyawa, bagi hasil, titipan dan jasa, juga harus berpedoman pada hukum positif berupa PBI No. 9/9PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana.

Menurut direktur perbankan syariah dhani Gunawan idhat, penyebab lambatnay pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia yaitu tujuh isu persoalan yang dihadapi perbankan syariah. Diantaranya ketuju isu tersebut yang menjadi sorotan penulis adalah isu yang keempat dimana beliau mengatakan lambatnya pertumbuhan perbankan syariah diindonesia disebabkan oleh produk yang tidak variatif dan pelayanan yang belum sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Menurutnya, meski variasi produk dan layanan perbankan syariah sudah cukup berkembang terutama di segmen ritel, namun pelayanan belum membaik pada produk bank umum konvensional, menutnyapersepsi nasabah di perbankan syariah kurang memuaskan jika di bandingkan dengan perankankonvensional. Dirinya menganggap belum sepenuhnya memahami mengenai keuangan secara syariah. (www.ifobanknews.com,)

Usaha perbankan sebagai produsen jasa, di lengkapi dengan 3P yaitu: *people, physical evidence* dan *process*. *People* menyangkut tentang sikap dan keramahan, sopan santun ramah senyum, perhatian, kesabaran rapi yang menyangkut tentang kariawan. *Physical evidence* meliputi fasilitas, sarana parkir, ruang tunggu, kualitas peralatan kantor, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan,. Proses perbankan meliputi kecepatan dan kemudahan, tanggap terhadap keluhan nasabah, kecepatan mengoreksi kesalahan, dsb. Semua hal tersebut bertujuan agar nasabah bisa puas antara manfaat yang dirasakan nasabah di bandingkan dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan oleh nasabah (alma, 2014)

Peran syariah harus mampu dan bisa menerapkan nilai-nilai islam dalam setiap aktivitasnya, bukan hanya untuk landasan saja tapi harus ada mekanisme dan prosedur yang nyata. Nilai dan prinsip syariah berlaku untuk semua pihak, baik itu untuk manager, karyawan hingga untuk nasabah. Nilai dan prinsip syariah berlaku untuk semua pihak baik itu nasabah, karyawan, dan manager. Nilai-nilai islam yang berlandaskan atas hukum-hukum dan prinsip agama islam. Tujuan utama dari semua bisnis adalah memberikan nilai nasabah yang tinggi karena nasabah membuat keputusan berdasarkan nilai yang diterima. Nasabah akan membeli produk atau jasa dari bank yang mereka yakini dapat memberikan dan menawarkan nilai nasabah yang tinggi. Salah satunya adalah karena di Negara Indonesia adalah muslim. Penerapan nilai-nilai dan prinsip yang baik dan sesuai dengan prosedur dan ajaran syariah tentunya akan mempengaruhi minat atau daya tarik konsumen untuk

menjadi nasabah Bank Syariah dan nasabah percaya untuk menempatkan dananya dan menjadi nasabah yang puas.

Bank Syariah menawarkan berbagai produk dengan prinsip syariah adapun produk bank syariah menurut Kasmir (2012) terbagi menjadi empat yaitu pendanaan seperti *wadiah yad dhamanah qordh*, *mudharabah muthlaqoh* dan *mudharabah muqoyyah*, pola pembiayaan seperti *mudharabah*, *musyarakah*, *salam*, *istishna'*, *ijaroh*, dan *qard*. Produk jasa perbankan meliputi *wakalah*, *kafalah*, *hawalah*, *rahn*, *wadiah yad amanah*, dan *mudharabah muqayyadah*. Sedangkan produk sosial meliputi *qardul hasan*. Dengan lebih banyak produk dari bank syariah mereka merasa lebih nyaman apabila mereka menggunakan jasa syariah.

Dalam perbankan, kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan suatu hasil penelitian seorang nasabah terhadap apa yang diinginkan dengan menggunakan produk atau jasa bank syariah. Dari sebuah keinginan tersebut akan dibandingkan dengan persepsi nilai nasabah muslim terhadap apa yang diberikan oleh pihak Bank Syariah. Kepuasan merupakan hasil yang dirasakan seorang pembeli dari kinerja sebuah perusahaan yang memenuhi pembeli, pelanggan akan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi.

Demikian persepsi masyarakat tentang Bank Syariah beragam sebagian masyarakat masih menerima sistem bunga dan sebagian masyarakat kepuasan konsumen menciptakan hubungan baik antara nasabah dan pihak Bank Syariah sehingga menciptakan sebuah kepuasan nasabah. Hal tersebut sangatlah penting bagi pihak Bank Syariah agar dapat bertahan menghadapi

persaingan dengan perbankan konvensional. Berdasarkan dari data dan uraian di atas, maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi nasabah pelanggan muslim dan perilaku religious karena semakin baik persepsi nasabah maka akan menciptakan rasa percaya terhadap Bank Syariah yang sesuai dengan syariat islma serta hal itu akan memberikan informasi tanggapan nasabah tentang jasa Bank Syariah. Maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh *moslim customer perceived value* dan perilaku *religious* terhadap nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Wilayah Kabupaten Pasuruan) ”

1.2 Rumusan masalah

1. Apakah variabel muslim customer perceived value berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah?
2. Apakah variabel perilaku religious berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah?
3. Apakah variabel muslim customer perceived value dan perilaku religious berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah syariah?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang hendak di capai penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis variabel pengaruh muslim customer perceived value terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa Bank Syariah.
2. Menganalisis variabel pengaruh perilaku religious terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa Bank Syariah .

3. Menganalisis variabel pengaruh muslim customer perceived value dan perilaku religius secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa Bank Syariah.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi penulis

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan, dan pengalaman penulis dalam meneliti tingkat kepuasan nasabah pengguna jasa Bank Syariah.

2. Bagi masyarakat

Dapat memberikan informasi atau rujukan kepada masyarakat umum yang ingin mengetahui tingkat kepuasan nasabah pengguna jasa Bank Syariah.

3. Bagi akademik (universitas)

Sebagai asset pustaka yang diharapkan dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, baik dosen maupun mahasiswa dalam upaya memberikan pengetahuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai tingkat kepuasan nasabah jasa Bank Syariah.

4. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan tambahan informasi yang dapat di pertimbangkan perusahaan khususnya pihak manajemen.