

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut Ismail (2017) bank adalah lembaga yang berfungsi penting dalam menghimpun dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembalimelalui pembiayaan atau pemberian kredit. Tiga fungsi utama menurut Khotimah (2018) meliputi penghimpunan dana dari masyrakat, penyaluran dana tersebut kembali dalam bentuk pembiayaan, serta pemberian layanan jasa keuangan lainnya. Ada dua jenis sistem operasional perbankan di Indonesia, yaitu bank konvensional san bank syariah.

Menurut Kasmir (2022) Bank konvensional merupakan lembaga keuangan yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali sebagai pinjaman kepada pihak yang membutuhkan. Selain itu, bank konvensional juga memfasilitasi berbagai layanan keuangan lainnya. Operational bank konvensional didasarkan pada system bunga, baik dalam proses penghimpunan maupun penyaluran dana. Tujuan utama bank konvensional adalah memperoleh keuntungan dari selisih bunga yang dibebankan kepada nasabah penyimpan dan peminjam.

Ismail (2017) menyebut bahwa bank syariah adalah intitusi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, seperti menghindari riba, ketidakpastian, dan spekulasi. Bank syariah tidak hanya mengejar keuntungan ekonomi, namun juga memiliki komitmen untuk mencapai tujuan sosial dan

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, bank syariah menjalankan kegiatan perbankan sambil memastikan bahwa setiap transaksi dan operasinya sejalan dengan aturan serta nilai-nilai Islam.

Ismail (2017) menjelaskan bahwa perbankan syariah memiliki ciri khusus seperti larangan riba, penggunaan akad sesuai syariat, orientasi sosial, sistem bagi hasil, dan pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Keberadaan bank syariah dipicu oleh pandangan bahwa bunga termasuk riba yang dilarang dalam Islam, serta karena praktik bank konvensional dinilai tidak mempertimbangkan aspek resiko usaha (Nabila & Mareta, 2022).

Bank syariah di Indonesia berupaya meningkatkan kualitas layanannya agar setara dengan bank konvensional. Akses terhadap teknologi informasi seperti ATM, mobile banking dan internet banking merupakan hal penting dalam mengembangkan layanan yang lebih baik dibandingkan perbankan syariah. Inovasi dan pengembangan layanan juga harus menjadi tujuan utama bank syariah untuk bersaing dengan bank konvensional. Saat ini, sektor perbankan sedang kuat; Bank syariah tidak punya pilihan selain mengandalkan produk tradisional untuk menarik nasabah. Keunggulan lain dari perbankan syariah adalah tidak ada produk perbankan yang ditawarkan yang bersifat terspesialisasi sehingga tidak terpengaruh oleh krisis ekonomi global (Nurhabibah et al., 2020).

Dalam satu dekade terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan. Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar dalam pengembangan sistem keuangan

berbasis prinsip syariah. Data OJK tahun 2023 menunjukkan bahwa asset perbankan syariah mengalami tren pertumbuhan yang stabil dan berkesinambungan (Dilansir dari <https://www.ojk.go.id/en/kanal/perbankan/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah> yang diakses pada 13 Desember 2024).

Salah satu bank syariah di Indonesia yang meraih tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah tertinggi adalah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Direktur Operasi Bank Muamalat Wahyu Avianto, menyampaikan bahwa sepanjang tahun 2022 pihaknya telah melakukan berbagai peningkatan terhadap kualitas pelayanan di seluruh kantor cabang. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 satuan ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 satuan Mobil Kas Keliling (Dilansir dari Inovasi Digital Antar Bank Muamalat Juara Pelayanan Terbaik yang diakses pada 08 Juli 2024).

Menurut Sumarsono et al. (2023) profesionalisme pelayanan merupakan syarat utama dalam menjaga loyalitas nasabah pada bank syariah. Loyalitas terbentuk ketika produk dan layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Oleh karena itu, perbankan perlu memprioritaskan perancangan produk yang tepat serta membangun hubungan yang harmonis dan berkelanjutan. Kesesuaian produk dan kualitas layanan yang baik akan mendorong keterikatan

nasabah, sehingga kesetiaan mereka terhadap bank dapat terjaga dalam jangka panjang.

Bagi bank syariah, menjaga loyalitas nasabah adalah faktor kunci dalam mendukung kelangsungan usaha dan memperluas pangsa pasar. Sebagai salah satu bank syariah terkemuka, Bank Muamalat KCP Ponorogo menghadapi tantangan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas nasabahnya. Puspitasari (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sebaliknya, Agustina (2020) menegaskan bahwa kepuasan nasabah tidak selalu memberikan dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pengaruh yang dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah di BRI Syariah Ponorogo mencapai 35,5%. Salah satu faktor penyebab ketidakpuasan nasabah adalah rendahnya kualitas layanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang lebih berpengaruh dalam membentuk loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo. Dengan demikian, dibutuhkan analisis yang lebih mendalam guna memahami perilaku dan kebutuhan nasabah, serta menyusun strategi yang tepat untuk membangun loyalitas yang berkelanjutan di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Ismail (2017) menjelaskan bahwa loyalitas nasabah mencerminkan komitmen kuat untuk terus menggunakan produk dan layanan bank syariah meskipun terdapat banyak alternatif. Kelayakan ini tampak dalam jalinan jangka panjang

daripada nasabah dan bank, yang dibangun berdasarkan rasa percaya, tingkat kepuasan, serta pengalaman positif yang terus-menerus dirasakan.

Berdasarkan hasil observasi bersama dengan Bapak Anang Priambowo selaku Supervisor Operation di Bank Muamalat KCP Ponorogo menyatakan bahwa jumlah nasabah pada 3 tahun terakhir ini dapat dilihat pada tabel data nasabah penghimpun dana:

Tabel 1.1 Data Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	6.268
2022	6.619
2023	7.435

Sumber: Wawancara Bapak Anang Pada 16 Juli 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat bahwa jumlah nasabah cenderung meningkat. Dari tahun 2021 ke 2022, jumlah nasabah naik dari 6.268 menjadi 6.619, mengalami penambahan sebanyak 351 nasabah. Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2023, di mana jumlah nasabah bertambah menjadi 7.435, atau meningkat sebanyak 816 nasabah dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini memberikan peluang bagi bank untuk mengakses lebih banyak data dari nasabah setia, sehingga dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi mereka. Masukan yang diperoleh dari nasabah dapat dimanfaatkan untuk menyempurnakan produk serta layanan agar semakin sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

Menurut Rasyid (2020) dalam membangun loyalitas nasabah bank perlu melakukan pembelian ulang secara teratur, menggunakan berbagai produk atau

layanan yang berbeda di bank syariah yang sama, merekomendasikan kepada orang lain, dan nasabah tetap setia menggunakan produk atau layanan bank syariah meskipun ada banyak tawaran menarik dari bank lain. Selain itu loyaliasitas nasabah perlu meningkatkan kedisiplinan pegawai. Pegawai yang disiplin akan memberikan layanan tepat waktu, konsisten, dan profesional, yang menciptakan kepercayaan serta kenyamanan bagi nasabah. Ketika pegawai selalu mematuhi aturan, menjaga kualitas layanan, dan memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan nasabah, hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah. Pada akhirnya, kedisiplinan pegawai berkontribusi langsung terhadap loyalitas nasabah, karena nasabah merasa dihargai dan terlayani dengan baik, sehingga lebih cenderung untuk tetap setia pada bank tersebut.

Menurut Kasmir (2023) Kedisiplinan pegawai adalah faktor utama dalam menjamin efektivitas dan efisiensi operasional bank. Pegawai yang memiliki disiplin tinggi akan meningkatkan kepercayaan nasabah serta memperkuat reputasi bank, sekaligus memastikan kepatuhan terhadap aturan dan regulasi perbankan. Kedisiplinan ini melibatkan aspek seperti ketepatan waktu, kualitas layanan, tanggung jawab, serta sikap profesional dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Hasil penelitian dari Nabila & Mareta (2022) menunjukkan bahwa kedisipinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan serupa diungkapkan dalam studi yang dilakukan oleh Nabila & Mardianti (2022) dimana kedisiplinan sangat berpengaruh positif dan relevan pada kepuasan nasabah.

Selain kedisiplinan pegawai perlu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang optimal tercermin dari pemenuhan kebutuhan nasabah, penyampaian informasi secara cepat dan akurat, serta sikap ramah saat memberikan layanan, yang semuanya menjadi kunci dalam membangun loyalitas nasabah. Menurut Ismail (2017) Kualitas pelayanan adalah kemampuan perbankan untuk secara konsisten memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam perbankan syariah, kualitas pelayanan mencakup kesanggupan bank dalam menyediakan layanan yang sejalan dengan prinsip-prinsip syariah serta memenuhi aspek kepuasan nasabah, seperti kecepatan, keramahan, ketepatan, dan keandalan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan dasar nasabah, tetapi juga memberikan pengalaman positif yang mencerminkan nilai-nilai Islam dan etika pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sumarsono et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas nasabah. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Fauzi & Putra (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan meningkatkan loyalitas nasabah. Sebaliknya, studi dari Ningsyihab et al. (2023) memberikan hasil yang bertolak belakang, yakni tidak ditemukan pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Ketidaksesuaian hasil ini mengindikasikan bahwa dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas dapat berbeda-beda, bergantung pada kondisi serta karakteristik responden dalam tiap penelitian.

Selanjutnya untuk memperoleh nasabah yang loyal perlu adanya kepercayaan antara nasabah dan bank. Maka dari itu kepercayaan sangat penting bagi nasabah untuk terus bekerja sama dengan bank pilihannya. Menurut Ismail (2017) Kepercayaan adalah keyakinan nasabah terhadap integritas, keahlian, dan konsistensi sebuah lembaga keuangan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Rasa percaya dari nasabah terbentuk ketika mereka menilai bahwa bank mampu menepati janji serta menjalankan transaksi secara terbuka dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Kepercayaan ini menjadi fondasi penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah, terutama dalam konteks perbankan syariah, di mana nasabah menaruh harapan besar terhadap kesesuaian operasional bank dengan nilai-nilai Islam.

Hasil penelitian terkait kepercayaan yang dilaksanakan oleh Azyzy et al. (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas nasabah bank. Temuan ini sejalan dengan hasil studi oleh Lubis et al. (2022) yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Lutfiah & Musfiroh (2022) yang justru menunjukkan bahwa kepercayaan memberikan pengaruh negatif yang signifikan terhadap loyalitas, yang berarti bahwa kepercayaan tidak berperan penting dalam membentuk loyalitas nasabah.

Selain itu, perbankan syariah menerapkan sistem bagi hasil sebagai pengganti bunga yang dilarang dalam ajaran Islam. Hubungan antara mekanisme bagi hasil

dan loyalitas nasabah menjadi hal yang krusial, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Skema ini memberikan keuntungan yang dianggap lebih adil dan terbuka bagi nasabah. Antonio (2023) menjelaskan bahwa bagi hasil merupakan mekanisme pembagian keuntungan yang disepakati antara pemilik modal dan pengelola usaha dalam suatu kegiatan bisnis atau investasi. Di lingkungan perbankan syariah, system ini berfungsi sebagai alternatif dari sistem bunga, dan dimana laba dibagi berdasarkan persentase yang telah disetujui di awal, dan pelaksanaannya mengikuti ketentuan syariah.

Hasil penelitian Zairah (2022) juga menunjukkan bahwasannya bagi hasil memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun. Hasil yang berbeda ditemukan dalam studi Khotimah (2018) yang menyatakan bahwa di Bank Syariah Mandiri, bagi hasil tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian fenomena dan latar belakang yang telah dikaji, peneliti memandang penting untuk mengangkat topik penelitian dengan judul **“PENGARUH KEDISIPLINAN PEGAWAI, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN BAGI HASIL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PEMBANTU PONOROGO”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?
4. Apakah bagi hasil berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?
5. Apakah kedisiplinan pegawai, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

3. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo
4. Mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo
5. Mengetahui pengaruh kedisiplinan pegawai, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bagi hasil terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi para peneliti selanjutnya dan dapat menambah pengetahuan serta meningkatkan pengetahuan akuntansi di bidang perbankan syariah dengan memahami hubungan antara variabel independen terhadap loyalitas nasabah khususnya pada Bank Muamalat.

2. Bagi Bank Muamalat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai Bank Muamalat terkait peningkatan loyalitas nasabah sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan untuk mengetahui dan meneliti persoalan-persoalan yang terkait dengan Kedisiplinan Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bagi Hasil yang berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat.

4. Bagi Peneliti yang Akan Datang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan literatur untuk menambah pengetahuan khususnya di bidang akuntansi Perbankan.

