

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari segala aktivitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya orang yang telah memiliki rekening di bank. Masyarakat menganggap bank sebagai sebuah lembaga keuangan yang aman dalam melaksanakan berbagai macam kegiatan yang berhubungan dengan keuangan (Ismail, 2010). Kegiatan simpan pinjam dan hal lainnya yang menunjang lalu lintas pembayaran dapat dilakukan di bank yang dipilih masyarakat sesuai kebutuhan.

Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan sistem *dual banking*. Penerapan bank konvensional dan bank syariah secara berdampingan di Indonesia membuat masyarakat Indonesia dapat memilih sesuai kebutuhan dan pengetahuan kesyariahan. Masyarakat yang paham dan mengetahui kesyariahan akan lebih memilih dan menggunakan produk perbankan syariah, dan sebaliknya masyarakat yang kurang mengetahui dan kurang peduli akan kesyariahan lebih memilih memakai dan menggunakan produk bank konvensional. Kesadaran masyarakat akan kesyariahan dalam kegiatan operasional bank, khususnya dalam produk tabungan haji yang merupakan sarana menabung bagi masyarakat muslim untuk melaksanakan salah satu

rukun Islam yang kelima harus sesuai dengan syariat Islam yaitu tidak adanya prinsip ribawi didalam sistem operasionalnya. Pembentukan sistem tersebut berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba) di dalam kegiatan keuangannya. Indonesia selaku negara mayoritas muslim terbanyak di dunia mulai menerapkan hal tersebut dalam hal pengelolaan tabungan haji yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Kementrian Agama Nomor 30 tahun 2013 lalu dirubah dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 24 Tahun 2016 dalam hal dana talangan haji yang telah dihapuskan.

Selanjutnya dikeluarkannya Peraturan Pemerintah tertanggal 13 Februari 2018 Nomor 5 tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Keuangan Haji yang didalamnya terdapat dalam Pasal 1 Poin 11 berisikan bahwa Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) adalah bank umum syariah/atau unit usaha syariah (sipuu.setkab.go.id). Dikeluarkannya peraturan pemerintah ini sekaligus dihapuskannya daftar nama Bank Konvensional sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) dan penetapan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah sebagai BPS BPIH.

Dialihkannya tabungan haji ke bank syariah menjadikan bank syariah sebagai satu-satunya bank pengelola tabungan haji di Indonesia. Segala bentuk pendaftaran dan pembayaran oleh nasabah tabungan haji dilakukan di bank syariah tanpa melibatkan bank konvensional. Nasabah yang sudah

mendaftarkan tabungan haji akan dialihkan ke cabang bank syariah. Peralihan tersebut akan membentuk persepsi nasabah tabungan haji yang menghasilkan kepuasan tergantung dari kinerja bank syariah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cicik (2015) bahwa kepuasan nasabah dapat terbentuk berdasarkan kualitas layanan dan reputasi atau *image* perusahaan yang baik.

Kepuasan menurut Kotler (2007) merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapannya. Reputasi perusahaan yang baik akan berdampak pada peningkatan profitabilitas perusahaan, seperti peningkatan kepuasan nasabah. Sebaliknya bila reputasi suatu perusahaan dikenal tidak baik atau buruk, maka bisa menjadi masalah bagi perusahaan dan kemungkinan bisa menyebabkan perusahaan kehilangan nasabahnya, atau dengan kata lain berkurangnya kepercayaan nasabah terhadap perusahaan tersebut dan beralih menggunakan jasa dari perusahaan lain (Prayitno, 2015). Nasabah memiliki persepsi mengenai kualitas yang dihubungkan dengan nama perusahaan. Ini berarti nama perusahaan memberi pengaruh positif pada respon nasabah terhadap produk atau jasa. Semakin baik reputasi perusahaan, semakin bangga nasabah melakukan transaksi di perusahaan tersebut (Sulistiarimi, 2008) Berdasarkan hal tersebut, maka pentingnya reputasi perusahaan pada sebuah perbankan sangat menentukan perkembangan sebuah perusahaan dalam menghadapi pesaingnya.

Selain reputasi, kepuasan nasabah juga dapat terbentuk dari kualitas layanan. Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan bank syariah sebagai pengelola tabungan haji yang ditujukan untuk kepuasan nasabahnya. Kesiapan layanan bank syariah untuk melayani nasabah tabungan haji dapat dinilai sebagai kualitas dari bank syariah itu sendiri. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan persepsi ataupun melebihi dari harapan nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan terhadap nasabah. Kepuasan pelanggan didalam suatu pembelian tergantung pada relatif kinerja produk sesuai harapan pembeli. Seorang pelanggan akan mengalami berbagai tingkatan kepuasan. Bila kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan merasa amat puas dan bergairah (Kotler dan Armstrong, 1998).

Dalam hal ini Bank BNI Syariah membuat suatu program migrasi haji yang dinamakan hijrah hasanah. Program tersebut bertujuan untuk mendukung dan menyukseskan program pemerintah mengenai dana haji yang harus dialihkan ke bank syariah, sehingga Bank BNI Konvensional melakukan pengalihan kepada Bank BNI Syariah. Hal tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian dalam hal reputasi dan kualitas layanan bank terhadap kepuasan nasabah tabungan haji studi kasus Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Dari rangkaian latar belakang dan penelitian terdahulu diatas yang telah menjadi literatur dalam penelitian ini, maka peneliti akan merumuskan beberapa rumusan masalah yang selanjutnya akan dijawab dalam penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif terhadap instansi perbankan maupun pembaca yaitu sebagai berikut:

1. Apakah reputasi Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan haji?
2. Apakah kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan haji?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh antar variabel yaitu reputasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh reputasi Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah tabungan haji.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan Bank Syariah terhadap kepuasan nasabah tabungan haji.

D. Manfaat Penelitian

Temuan dari hasil penelitian diharapkan mampu memberikan manfaat pada aspek-aspek berikut :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kepentingan keilmuan, seperti dalam penelitian yang dilakukan di masa depan, dengan tema yang sama. Penelitian ini juga diharapkan dapat mendukung teori yang sudah ada, dan pengembangan teori dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah tabungan haji. Selain itu model dalam penelitian ini juga diharapkan dapat direplikasi dan diulang kembali oleh peneliti selanjutnya, sehingga dapat memperbaiki dan menguatkan model penelitian ini.

2. Bagi Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang didasarkan atas reputasi dan kualitas layanan bank. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar untuk penyempurnaan dan perbaikan kekurangan serta mempertahankan hal baik yang sudah ada.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi pada lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari elemen dasar dalam penelitian ini, yaitu latar belakang masalah yang memberikan landasan berfikir pentingnya penelitian dan ulasan mengenai judul yang dipilih dalam penelitian. Bab ini juga mengulas tentang rumusan masalah mengenai spesifikasi tujuan yang akan dicapai dalam penelitian serta tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab ini merupakan bab kajian teori yang membahas mengenai teori-teori yang dipakai dalam penelitian. Dalam bab ini teori yang dipakai disesuaikan dengan permasalahan yang sedang diteliti agar nantinya bisa digunakan dalam penelitian. Bab ini juga menjelaskan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan maupun perbedaan dengan masalah yang diteliti penulis, serta dalam bab ini juga menerangkan hipotesis penelitian dan kerangka berfikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian dan tata cara penelitian yang digunakan. Bab metode penelitian ini meliputi uraian tentang kondisi subjek dan objek penelitian, proses penelitian, kondisi populasi, penentuan sampel dan alat analisis yang digunakan. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang uraian deskripsi atau karakteristik data yang digunakan, uraian tentang hasil pengolahan data, dan pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti. Setelah meneliti dengan menggunakan kuesioner tentang kepuasan nasabah tabungan haji Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta, maka jawaban responden diteliti dengan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang dijelaskan dengan singkat, tepat, dan terkait langsung dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta saran-saran yang diberikan kepada pihak bank untuk terus meningkatkan kepuasan nasabah tabungan haji di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.