BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu Negara.[1] Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank, oleh karenanya kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan.[2] Selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan di sisi teknologi informasi, pelayanan fisik dan pelayanan non fisik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.[3]

Penilaian masyarakat terhadap bank dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat tersebut memaknai produk bank atau pelayanan yang diterima. Memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi adalah suatu keharusan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berasal dari layanan yang terorganisir. Secara sederhana kinerja keuangan sesungguhnya bersumber pada kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang setia dapat menghemat biaya hingga empat sampai lima kali dibandingkan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelangan baru. Kenyataan ini menjadi tantangan tersendiri bagi dunia perbankan, yaitu bagaimana menciptakan keinginan pelanggan untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan serta menjalin hubungan yang dekat dengan

---

[1] Hermansyah, *Revisi Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 7
[2] Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2002), 2
[3] Ariyani, F., " *Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk (Studi Empiris pada PT. Bank Bukopin Tbk di Kota Semarang)*" (Tesis--Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), 75

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nasabahnya.[4] Pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah merupakan cerminan baik atau buruknya sebuah perusahaan di mata konsumen. Dengan demikian, pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendongkrak pangsa pasar suatu bank.

Masyarakat kini semakin selektif dalam memilih jasa perbankan untuk menempatkan dana yang dimiliki guna menghindari risiko kehilangan akibat buruknya kinerja suatu perbankan. Dalam hal ini, unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan. Kepercayaan juga sangat diperlukan untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Komitmen nasabah yang tinggi terhadap perusahaan akan menjamin kelangsungan bisnis jangka panjang. Bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan. Oleh karena itu, sistem pengelolaan wajib didasarkan pada prinsip kehati-hatian, agar kesehatan perusahaan tetap terjaga demi kepentingan masyarakat pada umumnya dan nasabah penyimpan dana pada khususnya. Keberadaan bank sangat penting untuk menopang dan membantu meningkatkan perekonomian masyarakat. Pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang menuntut eksistensi dari bank untuk melayani masyarakat.

Saat ini masyarakat memiliki pengetahuan yang semakin baik mengenai pelayanan dan kepuasan sehingga apabila masyarakat merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima maka pelanggan tidak segan untuk mengadukan kekecewaannya pada perusahaan yang bersangkutan. Pelanggan yang puas akan memberitahu tiga sampai lima orang mengenai produk atau layanan yang mereka terima. Di sisi lain pelanggan yang tidak puas akan mengatakan ke 10 hingga 12 orang.[5] Dari itu sangat penting untuk memelihara kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan bagi nasabah. Dengan terciptanya kepuasan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, hal tersebut secara

---

[4]Suhardi, G, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya*", Jurnal Kinerja, Vol. 10, No. 1 (Maret 2006), 56

[5] Janet, B., "*How to Turn Complaints into Loyalty*, dalam (http://www.dealerscope.com/article/if-your-customers-have-problems-fixthem-immediately-416742/1) (20 Februari 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langsung maupun tidak langsung dapat membentuk nasabah yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi.

Namun di sisi lain, ada faktor lain selain kualitas pelayanan yang cukup berpengaruh dalam menentukan preferensi nasabah untuk menggunakan produk layanan jasa bank, yaitu patronase seorang figur. Patronase figur atau yang disebut dengan *opinion leader* adalah orang yang mempunyai keunggulan daripada masyarakat kebanyakan. Salah satu keunggulan para *opinion leader* dibandingkan dengan masyarakat kebanyakan adalah pada umumnya patronase figur itu lebih mudah menyesuaikan diri dengan masyarakatnya, lebih kompeten dan lebih mengetahui tata cara memelihara norma yang ada di dalam masyarakat.[6]

Opinion leader dapat dikatakan sebagai orang-orang berpengaruh, yakni orang-orang tertentu yang mampu mempengaruhi sikap orang lain secara informal dalam suatu sistem sosial. Dalam kenyataannya, orang berpengaruh ini dapat menjadi pendukung inovasi atau sebaliknya, menjadi penentang. Ia berperan sebagai model dimana perilakunya (baik mendukung atau menentang) diikuti oleh para pengikutnya. Karena seringkali sebagian masyarakat Indonesia masih terpengaruh oleh saran dan atau apa yang dilakukan oleh seorang tokoh yang dijadikan figur oleh kalangan masyarakat tertentu. Hal ini cukup efektif dalam menyedot nasabah dari kalangan tertentu yang berada dalam komunitas tokoh tersebut.

Kualitas pelayanan dan patronase figur sangat menarik untuk dikaji lebih jauh, apakah kualitas pelayanan dan patronase figur memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap preferensi nasabah atau pengaruhnya tidak cukup signifikan, atau malah tidak berpengaruh sama sekali. Apabila ternyata kualitas layanan dan patronase seorang figur sangat signifikan, maka bank harus meningkatkan kualitas layanan dengan lebih kreatif

[6] Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa,* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), 97

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan inovatif, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas. Bank juga perlu merekrut figur-figur tertentu yang cukup disegani dan diikuti oleh komunitas segmen bank tersbut.

PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu kota Blitar berdiri pada tanggal 23 Juni 2013 di Jalan Tanjung No. 17 Kecamatan Sukorejo dan merupakan salah satu cabang PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah yang ada di daerah Kota Blitar. Pada produk Tabungan Haji BRI Syariah iB memiliki keunggulan yaitu setoran awal yang ringan, dapat bertransaksi diseluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara *online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu), gratis asuransi jiwa dan kecelakaan serta biaya administrasi bulanan, dan pada bank BRI Syariah mempunyai kualitas pelayanan yang bagus, dan memiliki seorang figur yang cukup disegani dan banyak diikuti dalam hal haji. Figur tersebut adalah salah satu pegawai dari Bank BRI Syariah yaitu Bapak Mu'asir yang selaku *Accout Officer* pada bank tersebut. Pada saat penelitian awal, sebagian besar nasabah tertarik memilih menabung tabungan haji pada Bank BRI Syariah berdasarkan rekomendasi dari bapak tersebut.[7] Dampak baik dari rekomendasi bapak Mu'asir, bank mencapai standat pencapaian per tahun pada produk Tabungan Haji BRI Syariah iB, bahkan melebihi target yang ditetapkan. Pengaruh dari patronase figur juga terlihat pada awal mula pembukaan bank BRI Syariah pada tahun 2013 pada produk Tabungan Haji BRI Syariah iB yang mencapai 879 nasabah. Pada tahun 2014 jumlah nasabah pada Tabungan Haji BRI Syariah iB adalah 954 nasabah, pada tahun 2015 732 nasabah yang terdaftar, dan pada tahun 2016 sebanyak 1021 nasabah.[8]

Dari sini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah BRI Syariah pada Tabungan Haji BRI

[7] Aslami Rusdiana, Branch Ops. Spv Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Blitar, Wawancara, Blitar, 25 Januari 2016.
[8] Mu'asir, Account Officer Bank BRI Syariah Cabang Pembantu Blitar, Wawancara, 25 Januari 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Syariah iB. Peneliti memilih bank BRI Syariah ini karena pada bank tersebut memenuhi syarat untuk melakukan penelitian. Penelitian ini penting dilakukan untuk membuktikan teori tentang preferensi nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan patronase figur pada objek penelitian yang memenuhi syarat, seperti BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar. Hal itu dikarenakan urgensi dari hasil penelitian ini akan memberikan masukan positif untuk marketing BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar dalam menarik nasabah agar lebih efektif dan tepat sasaran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh siginifkan kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?
2. Apakah ada pengaruh siginifkan patronase figur terhadap preferensi nasabah tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?
3. Apakah ada pengaruh siginifkan kualitas pelayanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?
4. Seberapa signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah pada tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Seberapa signifikan pengaruh patronase figur terhadap preferensi nasabah haji pada tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang siginifkan kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang siginifkan patronase figur terhadap preferensi nasabah tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang siginifkan kualitas pelayanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar.
4. Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar.
5. Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh patronase figur terhadap preferensi nasabah haji tabungan haji syariah di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Secara teoritis:
   a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya pada aspek ekonomi syariah,
   b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan khususnya pada aspek pengaruh kualitas layanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah,
2. Secara praktis:
   a. Memberikan gambaran umum tentang pengaruh kualitas layanan dan patronase figur terhadap preferensi nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan dalam penelitian ini menjadi sistematis sesuai dengan alur berpikir ilmiah, maka dibutuhkan sistematika pembahasan yang tepat. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan. Bab ini tentunya menjadi pedoman dalam pembahasan yang akan menjadi kajian dalam penelitian kedepannya.

Kedua terdapat empat bagian yaitu pertama, kerangka teoritik yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai kerangka pembahasan, yang berisi uraian telaah pustaka, referensi, jurnal, artikel, dan lain-lain yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Kedua, menjelaskan tentang kerangka konseptual penelitian. Ketiga, berisi hipotesis. Keempat tentang penelitian terdahulu.

Ketiga membahas tentang metode yang digunakan dalam penelitian, yang berisi antara lain populasi dan sampel, objek penelitian, waktu penelitian, skala pengukuran, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keempat membahas lingkup perusahaan dan hasil analisis data. Ruang lingkup perusahaan hanya digambarkan secara garis besar dan penyajian hasil olahan data dari *smartPLS 2.0* dan pembahasan dari penelitian.

Kelima adalah penutup dari penelitian yang telah dilakukan, yang memaparkan kesimpulan dan saran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id