

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Loyalitas nasabah adalah hal penting dalam bisnis perbankan. Perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang berfungsi sebagai *Financial intermediary*, yaitu suatu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dana dan pengguna dana. Bank merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang finansial.

Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank Syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah. Pada sekarang ini banyak sekali bank syariah yang bermunculan dan industri perbankan yang menawarkan pelayanan yang mereka miliki. Pada era globalisasi dan berlakunya era perdagangan bebas ini menyebabkan kompetisi dalam bersaing semakin ketat. Oleh karena itu perusahaan haruslah proaktif dan juga peka dalam membaca situasi keinginan atau kebutuhan dari pelanggan yang sangatlah beragam dan cepat mudah berubah.

Kepuasan nasabah dipandang sebagai elemen kunci untuk membangun loyalitas nasabah. Seperti diketahui prosedur transaksi pada setiap bank di Indonesia tidak jauh berbeda dimana nasabah bertatap muka secara langsung dengan pegawai bank yang bekerja dibagian *frontline* (satpam, *teller*, *customer service*). Hal tersebut menjadi bahan pertimbangan paling utama

bagi pelanggan sebelum datang ke bank untuk melakukan pembelian produk atau menggunakan jasa sebuah perusahaan tersebut. Saat ini sebagian besar penyedia layanan keuangan percaya bahwa layanan nasabah adalah yang sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah. Untuk itu perusahaan harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya agar memilih kembali dan menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, maka perusahaan harus berupaya dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen, sehingga setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku dan keinginan konsumen, karena kelangsungan hidup perusahaan sangat tergantung pada perilaku konsumennya.

Salah satu industri yang menyediakan pelayanan jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, contoh perusahaan pelayanan jasa perbankan tersebut ialah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kudus (BRISyariah). BRISyariah merupakan penyedia pelayanan jasa perbankan yang sangat dibutuhkan oleh banyak masyarakat disekitarnya khususnya di kota Kudus. Akan tetapi di kota Kudus banyak sekali industri-industri seperti industri keuangan dan industri perbankan lainnya.

Dalam hal ini dimensi-dimensi kepuasan, efisiensi dan loyalitas nasabah harus menjadi fokus perhatian BRISyariah. Banyak sekali manfaat yang didapatkan oleh BRISyariah dengan terciptanya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, dimana akan meningkatkan loyalitas nasabah. Faktor utama dalam penentu kepuasan nasabah adalah persepsi pelanggan terhadap

kualitas jasa dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Bukan tugas mudah dalam mempertahankan nasabah, mengingat perubahan-perubahan dapat terjadi setiap saat, baik dari perubahan diri nasabah dan aspek pelayanan yang diberikan.

BRISyariah harus mampu melihat potensi besar yang ditimbulkan dari nasabah yang loyal, untuk itu BRISyariah harus mampu mempertahankannya. Karena pelanggan yang loyal adalah sebuah aset perusahaan yang sangat berharga, dimana aset tersebut harus dipertahankan. Pelanggan bisa memberikan informasi kepada teman, keluarga ataupun orang lain untuk mengetahui kelebihan dan keuntungan yang mereka dapat dari perusahaan tersebut khususnya dibagian pelayanan. Pelanggan juga berpengaruh besar dalam keberlangsungan sebuah usaha, hal ini tentu akan membawa keuntungan jangka panjang bagi BRISyariah Kudus karena memiliki nasabah yang loyal.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis akan menganalisis pengaruh kinerja pelayanan *frontline* terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah Kudus ditinjau dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah, maka peneliti tertarik mengangkat judul **“PENGARUH PELAYANAN *FRONTLINE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BRISYARIAH KCP KUDUS.”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah variabel *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah?

2. Apakah variabel *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah variabel *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah?
5. Apakah variabel *Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah?
6. Apakah variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangible* terhadap loyalitas nasabah secara parsial di BRISyariah KCP Kudus.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Reliability* terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Assurance* terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Empathy* terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus.

6. Untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* secara simultan terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah KCP Kudus.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharap dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

Secara teoritis tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan tentang ekonomi Islam khususnya mengenai kualitas pelayanan di KCP BRISyariah Kudus.

2. Praktis

- a. Program Studi Perbankan Syari'ah

Memberikan pengetahuan dan sebagai bahan acuan pembelajaran atau referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat meningkatkan pemahaman terhadap kenyataan yang sesungguhnya.

- b. Masyarakat

Berbagi pengetahuan dengan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan karyawan di KCP BRISyariah kepada nasabah.

- c. BRISyariah Kudus

Memberikan sumbangan bagi pihak KCP BRISyariah Kudus dalam mengidentifikasi strategi apa saja yang menjadi pembentuk kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, sehingga dapat menjadi

bahan pertimbangan untuk meningkatkan standar kualitas pelayanan yang ada di KCP BRISyariah Kudus.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian sebagai berikut:

1. Bagian awal

Dalam pembagian ini terdiri dari halaman sampul, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, kata pengantar, motto, persembahan.

2. Bagian muka skripsi, terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

(*pertama*) menjelaskan argumentasi terhadap pentingnya penelitian ini. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang berguna untuk memudahkan pengecekan bagian bagian penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

(*kedua*) berisikan tentang Bank Rakyat Indonesia Syariah Syariah, pengertian *frontline*, pengertian pelayanan dan loyalitas nasabah, persamaan dan perbedaan penelitian, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

(*ketiga*), metode penelitian menjelaskan metode yang digunakan peneliti yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, polasi dan

sampel, tata variabel penelitian, devinisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis data dan pembahasan .

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

(*keempat*), hasil penelitian dan pembahasan tentang deskripsi objek penelitian, deskripsi responden, deskripsi data penelitian, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi, uji hipotesis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

(*kelima*), merupakan bab dari keseluruhan bab dan mamuat tentang kesimpulan, saran dan penutup.

3. Bagian kedua terdiri dari: Daftar Pustaka, Biografi Penulis dan Lampiran-lampiran.

