

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis di dalam perekonomian suatu negara. Lembaga keuangan bank bergerak dalam kegiatan pengkreditan, dan berbagai jasa yang diberikan bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua faktor perekonomian. Perbankan sebagai lembaga keuangan berorientasi bisnis melakukan berbagai transaksi. Transaksi perbankan yang utama adalah menghimpun (*funding*) dan menyalurkan dana (*lending*) di samping itu transaksi perbankan lainnya dalam rangka mendukung kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana adalah memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*). Sistem perbankan di Indonesia disebut dengan *dual banking system*, maksud dari *dual banking system* adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah) secara berdampingan yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Trisadini dan Shomad, 2017: 1).

Perbankan syariah dan konvensional secara konsep sama-sama berfungsi sebagai intermediasi keuangan sehingga produk bank syariah tidak jauh berbeda dengan produk bank konvensional. Pada bank syariah juga ada produk dana seperti tabungan dan deposito seperti *wadiah* dan *mudharabah* sedangkan produk kredit (*loan*) terdapat produk pembiayaan (*finance*) seperti *murabahah*, termasuk pembiayaan rumah (KPR) dan pembangunan properti.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah salah satu fasilitas kredit yang diberikan bank kepada masyarakat untuk mendapatkan tempat tinggal yang layak dengan menawarkan berbagai kemudahan. Bagi masyarakat KPR sangat dibutuhkan karena harga rumah yang semakin naik namun kemampuan daya beli masyarakat yang terbatas maka KPR adalah salah satu solusi dalam proses pembelian rumah.

Peran perbankan salah satunya Bank BTN untuk memberikan pinjaman dalam bentuk pembiayaan menjadi solusi umum untuk mengatasi kondisi ini. Bank BTN memfokuskan layanan jasa dan produknya dalam pemberian KPR kepada masyarakat, juga membuka layanan yang sama pada BTN Syariah dengan produk unggulannya KPR Syariah. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bank Tabungan Negara Syariah untuk pembiayaan bagi warga yang ingin mendapatkan rumah.

BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan kantor cabang syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah, adanya fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Produk-produk yang dimiliki BTN Syariah pada dasarnya hampir sama dengan bank syariah lainnya seperti produk tabungan dan pembiayaan. Untuk produk tabungan unggulan BTN Syariah yaitu Tabungan BTN Batara iB. Adapun produk pembiayaan konsumen unggulan dari BTN Syariah yaitu KPR BTN Bersubsidi iB. Sementara untuk produk pembiayaan komersial ada Pembiayaan Konstruksi BTN iB dan berbagai produk unggulan lainnya.

KPR BTN Syariah menawarkan pembiayaan kepemilikan rumah secara syariah yang sesuai dengan tuntunan agama. Pembiayaan jenis ini tidak ada bunga, sementara beban atas pengelolaan dana nilainya tetap, tidak seperti KPR BTN konvensional yang nilai bunganya mengikuti kondisi pasar uang. KPR pada bank syariah memiliki kelebihan dibandingkan KPR bank konvensional yaitu dengan KPR syariah masyarakat yang melakukan pembiayaan akan merasa aman dan lebih tenang, karena angsuran KPR syariah sejak awal akad hingga jatuh tempo tidak mengalami perubahan harga atau kenaikan yang dipengaruhi oleh suku bunga (Ifham, 2017:12)

Semua itu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah, mendukung pencapaian sasaran laba usaha, meningkatkan pertahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha, dan memberi keseimbangan dalam memenuhi kepentingan nasabah dan pegawai. Sehingga

Bank Tabungan Negara membuka beberapa Unit Usaha Syariah di beberapa daerah di Indonesia, termasuk Banda Aceh sebagai Kantor Cabang Syariah ke - 23 pada tanggal 20 Juni 2016 yang merupakan satu-satunya Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Tabungan Negara yang berada di provinsi Aceh yang berlokasi di Jalan Teuku Umar, Setui Kota Banda Aceh.

Dengan adanya kehadiran *Qanun* Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Aceh, dalam Qanun Aceh No 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa “Lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh berdasarkan Prinsip Syari’ah”. *Qanun* ini berlaku bagi setiap orang yang beragama Islam dan juga bagi setiap masyarakat yang beragama bukan Islam (non-Muslim) yang bertempat tinggal di Aceh untuk tunduk pada *Qanun* ini. Dengan keberadaan *Qanun* ini menjadi salah satu alasan bagi masyarakat non-Muslim di Aceh untuk beralih menabung pada bank syariah.

Adapun Unit Usaha Syariah (UUS) Bank BTN mengonversi jaringan kantor perseroan menjadi KCP Syariah yaitu KCP Syariah Ulee Kareng, KCP Syariah Meulaboh, KCP Syariah Langsa, KCP Syariah Lhokseumawe, Kantor Kas Syariah Unsyiah Banda Aceh dan Kantor Kas Syariah Poltekel Malahayati Aceh. Konversi jaringan ini mengikuti kebijakan *Qanun* Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

**Tabel 1.1.** Data pencapaian Dana Pihak Ketiga BTN Syariah Banda Aceh Tahun 2019-2021

Tahun	Nominal
2019	Rp 38.453.000.000
2020	Rp 176.719.000.000
2021	Rp 159.814.000.000

*Sumber: Laporan kinerja tahunan BTN Syariah Banda Aceh (tidak dipublikasikan)*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat perkembangan pencapaian Dana Pihak Ketiga (DPK) yaitu giro, tabungan dan deposito pada tahun 2019-2020 meningkat pesat dengan persentase 360% dikarenakan berlakunya Qanun Aceh tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sejak tahun 2020. Namun di tahun 2021 sedikit menurun dikarenakan adanya pandemi dan juga resesi.

**Tabel 1.1.** Data realisasi pembiayaan KPR BTN Syariah Banda Aceh Tahun 2019-2021

Tahun	Nominal
2019	Rp 47.766.000.000
2020	Rp 111.379.000.000
2021	Rp 121.965.000.000

*Sumber: Laporan kinerja tahunan BTN Syariah Banda Aceh (tidak dipublikasikan)*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat perkembangan realisasi pembiayaan KPR meningkat setiap tahunnya dikarenakan berlakunya Qanun LKS tersebut. Meskipun pencapaian DPK dan realisasi pembiayaan KPR meningkat setiap tahunnya, BTN Syariah Banda Aceh harus tetap berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar perkembangan yang positif ini dapat bertahan bahkan lebih meningkat lagi. Sejalan dengan teori pada dunia perbankan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak bisa diabaikan, karena hal tersebut merupakan aspek strategis memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas (Yuniarti, 2015:234).

Kualitas pelayanan yang ingin dipenuhi dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah merupakan penilai utama dari kualitas pelayanan. Apabila Bank BTN Syariah Banda Aceh dapat memberikan pelayanan yang prima dan adil terhadap seluruh nasabahnya, tentu nasabah tersebut merasa dihargai dan nyaman dalam menggunakan jasa perbankan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Banda Aceh. Sehingga nasabah tersebut menjadi loyal dan membagikan pengalamannya kepada orang lain. Maka dapat dikatakan bahwa nasabah tersebut merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Banda Aceh.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan, citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banda Aceh.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap citra perusahaan?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah citra perusahaan berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah?
5. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui citra perusahaan?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui citra perusahaan.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian selalu dibarengi dengan manfaat penelitian, demikian pula dalam melakukan penelitian ini, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Secara Teoritis**

Penelitian diharapkan bisa memberikan sumber informasi dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan Perbankan Syariah dan menambah khasanah bacaan ilmiah.

##### **2. Secara Praktis**

- a. Bagi penyusun, dapat menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang lebih mendasar mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui citra perusahaan dan kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah Banda Aceh.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan produk baru yang inovatif dan meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan nasabah.
- c. Bagi pihak lainnya, bahan penelitian ini di harapkan menjadi masukan evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi penyusun sendiri.