

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Islam merupakan agama yang sempurna. Salah satu bentuk kesempurnaannya islam dapat mencakup seluruh peraturan dan aspek kehidupan manusia dari beribadah, moral tingkah laku, perasaan, pendidikan, sosial, politik, ekonomi, militer, hukum/perundang-undangan (syariah). Oleh karena itu islam sangat sesuai dijadikan sebagai pedoman hidup. (Hasan, 2014, hlm. 19)

Kegiatan ekonomi pada dasarnya adalah kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak, baik dalam bentuk produksi, konsumsi, maupun kegiatan lainnya. (Hakim, 2011, hlm. 53)

Perbankan mempunyai peran yang penting dalam perekonomian suatu bangsa. Apabila kondisi perbankan suatu bangsa baik, maka kondisi perekonomian suatu bangsa akan baik juga, begitu sebaliknya. Perbankan berperan sebagai perantara dalam kegiatan perekonomian. Perbankan menjadi pendorong perekonomian, perbankan sebagai lembaga moneter dan perbankan sebagai penyelenggara sistem pembayaran. (Siswanto, 2008, hlm. 11)

Pada dasarnya lembaga bank konvensional dan syariah memiliki fungsi yang sama yaitu menghimpun, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan pelayanan jasa. Namun dalam operasinya bank konvensional

dan bank syariah memiliki perbedaan. Bank konvensional menggunakan sistem bunga sedangkan bank syariah menggunakan metode bagi hasil. (Widoo, 2005, hlm. 21)

Walaupun bank konvensional eksistensinya lebih terdulu dibandingkan bank syariah. Akan tetapi kehadiran bank syariah di tengah-tengah bank konvensional tidak dianggap sebagai tamu asing. Hal ini karena kinerja bank syariah dan kontribusi bank syariah dalam perkembangan industri perbankan di Indonesia. Ini terbukti ketika krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak likuidasi karena kegagalan sistem sistem bunganya, sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan.(Hasan, 2014, hlm. 104)

Tidak hanya itu, ditengah-tengah krisis keuangan global yang melanda dunia pada ujung akhir 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahannya dariterpaan krisis. Lembaga keuangan syariaiah tetap stabil dan memberikan keuntungan, kenyamanan, serta keamanan bagi para pemegang sahamnya, pemegang surat berharga, peminjam dan para penyimpan dana di bank-bank syariah. Bank syariah menjadi alternatif bagi umat islam yang ingin memperoleh pelayanan jasa tanpa harus melanggar larangan riba. Animo umat islam dalam memanfaatkan pelayanan jasa bank syariah semakin besar, apalagi dengan adanya fatwa MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang menyatakan bahwa bunga bank termasuk riba.(Hasan, 2014, hlm. 104)

Perkembangan perbankan syariah semakin baik dengan adanya perlindungan dari Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut mengatur rincian landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang boleh dioperasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan kepada bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau mentransformasi secara total menjadi bank syariah. (Antonio, 2001, hlm. 26)

Salah satu yang dapat menambah berkembangnya perbankan di Indonesia adalah dengan pemberian kualitas pelayanan. Keunggulan tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki oleh sebuah bank akan berdampak positif bagi bank itu sendiri dalam menumbuhkan loyalitas nasabah.

Oleh sebab itu kualitas pelayanan yang baik menyebabkan kepuasan bagi nasabah. Kepuasan nasabah akan berlanjut pada loyalitas nasabah, hal ini akan berdampak pada penjualan jasa maupun produk perbankan, yang berarti dapat memengaruhi profit bank. Nasabah yang loyal akan sulit berpindah kepesaing, mereka akan kembali lagi dilain waktu dan juga merekomendasikan jasa maupun produk yang mereka pakai kepada orang lain baik itu keluarga, teman dan koleganya.

Banyak orang berpikiran bahwa karena perbankan syariah masih baru, jenis transaksi yang dilakukan hanya sedikit. Anggapan tersebut dulu mungkin bisa dimengerti, tetapi sekarang sama sekali tidak benar. Bank syariah saat ini sangat modern semua jenis transaksi mulai dari tabungan, deposito, kredit

rumah, kredit usaha, kliring dan sebagainya dapat dilakukan dengan nyaman. Mayoritas bank syariah terhubung dengan jaringan online ATM bersama sehingga dapat tarik tunai dan *transfer realtime* dari/ke bank lain dengan mudah. Beberapa bank syariah memberikan layanan Internet Banking, SMS Banking, bahkan kartu kredit syariah sehingga lebih praktis. (Hasan, 2014, hlm. 165)

Inovasi-inovasi perbankan syariah saat ini tidak terlepas dari dorongan kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan, keamanan dan kenyamanan untuk melakukan transaksi. Bukan hanya berinovasi dengan produknya saja perbankan syariah juga berinovasi dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kemudahan, keamanan dan kenyamanan nasabahnya, seperti penyediaan mesin ATM (*Automatic Teller Machine*), SBD (*Save Deposit Box*), SMS (*Short Message Service*), *Mobile Banking*, *Net Banking* dan *Card E-Money*.

Perbankan syariah juga berinovasi untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yaitu dengan mengeluarkan APMK (Alat Pembayaran Menggunakan Kartu) yang terdiri dari kartu ATM, kartu debit dan kartu kredit. Namun sekarang kartu prabayar tidak digolongkan sebagai APMK melainkan sebagai uang elektronik (*e-money*). APMK dan uang elektronik tergolong alat pembayaran non tunai. (Purnomo, 2012, hlm. 1)

Sebuah produk dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen. *All people have a personal brand identity*. (Knapp, 2008, hlm. 171) maksudnya

adalah semua orang mempunyai identitas produk atau merek sendiri, dapat di pahami bahwa setiap orang memiliki pendapat sendiri terhadap suatu produk atau jasa yang mereka inginkan untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satunya kartu kredit merupakan sarana yang dapat mempermudah proses transaksi sehingga nasabah tidak tergantung pada pembayaran tunai dan tidak perlu membawa uang dengan jumlah yang banyak. Perbedaan kartu kredit yang dikeluarkan oleh bank konvensional dengan bank syariah terletak pada akad yang terdapat dalam kartu kredit syariah, kartu kredit syariah harus menjauhi riba dengan tidak memberlakukan sistem bunga apabila pelunasan melebihi jatuh tempo.

Apabila sebuah bank menerbitkan kartu kredit berarti bank telah menawarkan utang kepada pihak lain yaitu nasabah agar dapat dipergunakan untuk pembelian secara tidak tunai baik barang maupun jasa, karena pembayaran telah dijamin oleh pihak bank sebagai lembaga yang menerbitkan kartu kredit tersebut.

Adapun masalah tentang hutang piutang atau pinjaman dijelaskan dalam firman Allah dalam Q.S al-baqarah/2:245

مَنْ ذَا الَّذِي يُقرضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضِعُّهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً

“siapa yang memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan melipatgandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak”.

Dari ayat di atas dapat dipahami Allah menganjurkan umatnya untuk saling tolong menolong sesama (pinjaman/utang).

Salah satu perbankan syariah di Banjarmasin yang memiliki produk kartu kredit syariah adalah BNI Syariah dengan produknya iB Hasanah Card. Dasar penerbitan iB Hasanah Card adalah fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006 tentang syariah card dan surat persetujuan Bank Indonesia No.10/377/DPbs tanggal 11 maret 2008. iB Hasanah Card adalah kartu kredit yang berdasarkan prinsip syariah.

Ketentuan kartu kredit syariah merujuk pada firman Allah Q.S al-maidah/5: 1-2

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ  
 اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا أَهْدِي وَلَا الْقَلِيدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَعَوَّنَ  
 فَضلاً مِّن رَّحْمَةٍ وَرِضُونَا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا  
 وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepada mu (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar Allah, dan janganlah melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan

(menggangu) binatang-binatang had-Nya, dan binatang-binatang qilaa-id, dan jangan (pula) menggangu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali membenci (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Alla, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Perintah pada Q.S al-maidah/5: 1-2 menunjukkan betapa al Qur'an sangat menekankan perlunya memenuhi akad dalam segala bentuk dan maknanya dengan pemenuhan sempurna, jika perlu melebihkan dari yang seharusnya, serta mengecam mereka yang menyia-nyiakannya. Ini karena rasa aman dan bahagia manusia secara pribadi atau kolektif tidak dapat terpenuhi, kecuali bila mereka memenuhi ikatan-ikatan perjanjian yang mereka jalin. Secara tegas al Qur'an dalam kewajiban memenuhi akad hingga setiap muslim diajibkan memenuhinya, walaupun hal tersebut merugikan. Ini karena, kalau dibenarkan melepaskan ikatan perjanjian, rasa aman masyarakat akan terusik. Kerugian akibat kewajiban seseorang memenuhi perjanjian terpaksa ditetapkan demi memelihara rasa aman dan ketenangan seluruh anggota masyarakat, dan memang kepentingan umum harus didahulukan atas kepentingan pribadi. (Shihab, 2002, hlm. 10) Firman-Nya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam kebajikan dan ketakwaan jangan tolong menolong dalam dosa dan pelanggaran* merupakan prinsip dasar dalam menjalin kerjasama dengan siapa pun selama tujuannya adalah kebajikan.(Shihab, 2002, hlm. 17)

Dari kedua ayat tersebut Allah menyebutkan penuhilah akad-akad dan tolong menolonglah dalam kebajikan dan dalam bermuamalah.

iB Hasanah Card merupakan kartu kredit yang ditunjukkan untuk membantu dan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Adapun akad yang digunakan *kafalah* (jaminan), *qard* (pinjaman), *ijarah* (pemindahan hak guna atau manfaat). iB Hasanah Card dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi sehari-hari dan dapat mengurangi tingkat kejahatan karena tidak perlu membawa uang tunai.

iB Hasanah Qard sendiri memiliki 3 jenis kartu yaitu *Classic*, *Gold* dan *Platinum* dengan diterbitkannya ketiga jenis kartu tersebut BNI Syariah berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat membuat nasabahnya loyal

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap loyalitas nasabahnya dalam menggunakan produk iB Hasanah Card. Penelitian ini nantinya akan dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti penulis adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diteliti dari *Reliability*, *Responsevenes*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Dimensi manakah yang paling dominan memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsevenes*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dimensi yang paling dominan memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **D. Signifikasi Penelitian**

Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini agar dapat bermanfaat dan berguna sebagai:

1. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini berguna untuk:
  - a. Secara khusus menambah wawasan dan pengetahuan penulis dan secara umumnya para pembaca, mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
  - b. Sebagai tambahan informasi bagi para pembaca untuk menambah referensi bagi penelitian khususnya mengenai kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk IB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
  - c. Sebagai sumbangan pemikiran untuk memperkaya dan memperbanyak khazanah literatur ilmu pengetahuan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berbentuk karya tulis ilmiah.
2. Secara praktis, penelitian diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi bank syariah pada umumnya dan khususnya BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

#### **E. Definisi Operasional**

berguna untuk memahami istilah-istilah yang penulis gunakan dalam judul agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran ganda dan yang berbeda, dan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas. Maka penulis mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang untuk mengubah sesuatu yang lain. (tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, 1994, hlm. 216) Jadi yang dimaksud pengaruh disini adalah bagaimana kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Kualitas adalah tingkat baik-buruknya sesuatu. (Muhiddin, 2009, hlm. 105) Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi yang terdapat dalam kualitas jasa yaitu: *Reliability* (kehandalan), *Responsevenes* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangibles* (bukti fisik).
3. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan penjualan barang dan jasa. (tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, 1994, hlm. 571) Yang dimaksud pelayanan disini kemudahan yang diberikan pihak bank kepada nasabah saat melakukan transaksi menggunakan iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

4. Kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dalam menggunakan jasa maupun produk agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan yang berakhir dengan loyalitas nasabah. Adapun kualitas pelayanan yang dimaksud ialah kualitas pelayanan di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
  - a. Keandalan (*Reliability*) yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya dengan waktu yang disepakati
  - b. Daya tanggap (*Response times*), berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam membantu para nasabah atau pelanggannya dan merespon permintaan mereka.
  - c. Jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman kepada nasabahnya
  - d. Empati (*Empathy*) perusahaan berusaha untuk memahami nasabah dan bertindak untuk kepentingan nasabahnya, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasi yang nyaman.
  - e. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. (Mulyadi, 2015, hlm. 192)

5. Loyalitas berasal dari kata loyal yang artinya patuh dan setia. (tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, 1994, hlm. 603) Loyalitas adalah komitmen nasabah melakukan pembelian ulang produk atau jasa dimasa yang akan datang. Jadi loyalitas disini adalah komitmen nasabah dalam menggunakan produk iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
6. Nasabah merupakan orang yang berhubungan atau yang menjadi pelanggan dalam hal keuangan. (Poerwadaminta, 2010, hlm. 795) Adapun nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk kartu kredit syariah (iB Hasanah Card) pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin
7. iB Hasanah Card adalah kartu pembayaran yang berfungsi sebagai kartu kredit yang berdasarkan prinsip syariah. Adapun iB Hasanah Card yang dimaksud ialah iB Hasanah Card jenis *Classic*, *Gold* dan *Platinum*

## **F. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama, berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan yang diteliti penulis. Diantaranya adalah:

Desy Rahmayanti (2017) UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Bank Terhadap Loyalias Nasabah Pada Bank

Kalsel Syariah Kedai Martapura”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari empat dimensi yaitu: tingkah laku, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik, sebagai variabel dependen terhadap loyalitas nasabah (Y). Penelitian ini bersifat kuantitatif, populasi penelitian ini berjumlah 600 orang (seluruh nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura), pengambilan sampel dengan teknik *random sampling*. cara pengambilan sampel dengan menggunakan rumus solvin, jumlah responden sebanyak 86 orang. Persamaan penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama menggunakan variabel loyalitas nasabah. Adapun perbedaannya terletak pada tempat penelitian, pengambilan sampel, dan perbedaan lainnya adalah terletak pada jumlah variabel, penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu: tingkah laku, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik, sedangkan penulis menggunakan lima variabel yaitu: kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik.

Muhammad Arief (2017) UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Banjarmasin”. penelitian ini dilatarbelakangi bahwa masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang rumit, tetapi jika hal ini tidak diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang rawan karena bersifat sensitif. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari lima dimensi yaitu: kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik, sebagai variabel

dependen terhadap persepsi nasabah (Y). Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas layanan dengan lima dimensi, adapun perbedaannya terdapat pada tempat penelitian dan variabel (Y) penelitian ini menggunakan variabel persepsi nasabah sedangkan penulis menggunakan variabel loyalitas nasabah.

Fatimah (2013) UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BNI Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan apakah berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas nasabah dan untuk mengetahui dimensi mana saja yang menjadi dimensi dominan dalam memengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian ini memiliki persamaan lokasi dan persamaan variabel X dan Y, adapun perbedaannya penelitian ini meneliti seluruh nasabah yang ada di BNI Syariah sedangkan penulis hanya meneliti nasabah yang menggunakan produk iB Hasanah Card dan perbedaan selanjutnya adalah teknik penarikan sampel.

### **G. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan. Dalam kerangka pemikiran penulis menggambarkan hubungan antara dua variabel X dengan variabel Y,

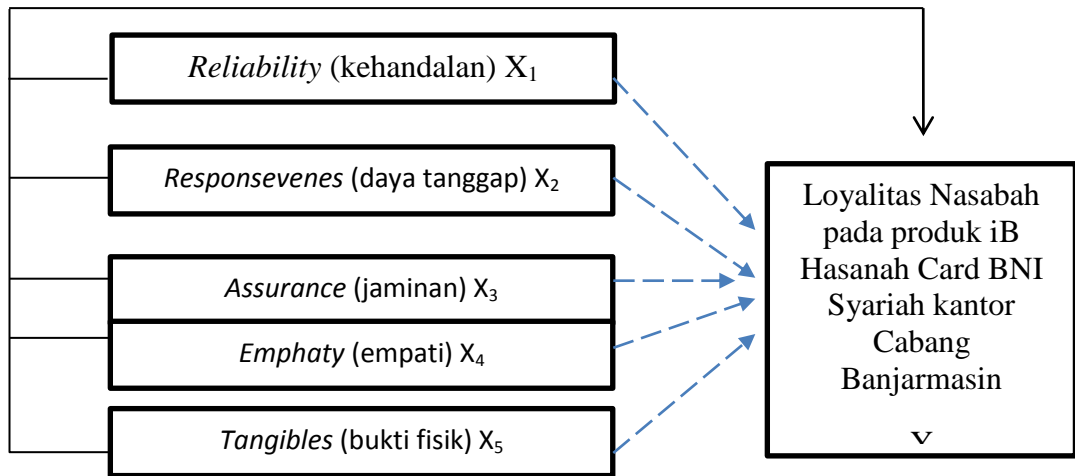
yaitu hubungan variabel kualitas pelayanan (*Reliability, Responsevenes, Assurance, Emphaty, Tangibles*) terhadap loyalitas nasabah.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry ada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Reliability* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan.
- b. *Responsevenes* yaitu kesediaan karyawan membantu nasabah dan merespon permintaan mereka
- c. *Assurance* yaitu perilaku karyawan yang dapat menumbuhkan rasa percaya nasabahnya dan menciptakan rasa aman
- d. *Emphaty* yaitu berusaha untuk memahami nasabah dan bertindak untuk kepentingan nasabah
- e. *Tangibles* yaitu berkenaan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan perbankan, serta penampilan karyawan.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk iB Hasanah Card di Bank BNI Kantor Cabang Banjarmasin. Dalam penelitian ini akan diketahui apakah faktor *Reliability* ( $X_1$ ), *Responsevenes*( $X_2$ ), *Assurance*( $X_3$ ), *Emphaty*( $X_4$ ), *Tangibles*( $X_5$ ) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk iB Hasanah Card (Y)





Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran

Ket :

- > : garis yang berpengaruh secara simultan (uji f) kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap loyalitas nasabah
- > : garis yang berpengaruh secara parsial (uji t) kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) terhadap loyalitas nasabah.

Sumber :

1. Perasuraman, Zeithaml dan Berry (Hardiansyah, 2018)
2. (Muhammad Ichsan Sahid, 2012)

## H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah anggapan atau dugaan sementara yang kemungkinan benar atau juga salah. (Amin, 2015, hlm. 297) Hipotesis akan diterima apabila fakta-fakta membenarkan dan akan ditolak jika ternyata salah. Oleh karena itu penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

Ho = tidak ada pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability*, *Responsevenes*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha = ada pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability*, *Responsevenes*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## 2. Hipotesis Parsial

a. Ho = tidak ada pengaruh *Reliability* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha = ada pengaruh *Reliability* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Ho = tidak ada pengaruh *Responsevenes* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha = ada pengaruh *Responsevenes* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- c.  $H_0$  = tidak ada pengaruh *Assurance* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- $H_a$  = ada pengaruh *Assurance* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- d.  $H_0$  = tidak ada pengaruh *Emphaty* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- $H_a$  = ada pengaruh *Emphaty* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin
- e.  $H_0$  = tidak ada pengaruh *Tangibles* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- $H_a$  = ada pengaruh *Tangibles* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
3. Dimensi *Tangibles* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **I. Sistematika Penulisan**

Adapun penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan, merupakan uraian masalah terkait dengan penelitian, alasan pemilihan judul dan gambaran masalah yang diteliti. Permasalahan yang sudah diuraikan dirumuskan dalam rumusan masalah. Kemudian disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diharapkan. Kegunaan dari penelitian agar hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan. Definisi operasional berguna untuk memahami istilah-istilah yang penulis gunakan dalam judul agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran ganda dan yang berbeda, dan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka sebagai rujukan dari aspek lain yang memiliki persamaan dan perbedaan dari penelitian yang dilakukan. Kerangka berfikir, Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara. Sistematika penulisan yaitu susunan skripsi yang berurutan secara keseluruhan.

Bab kedua merupakan landasan teori, yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, melalui teori-teori yang mendukung dan relevan baik dari buku maupun literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab ketiga merupakan metodologi penelitian, yang terdiri dari jenis, sifat dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian,

data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab keempat merupakan analisis data dan laporan penelitian, yaitu menganalisis penelitian yang dilakukan terhadap teoritis yang telah disusun.

Bab kelima merupakan penutup, yaitu kesimpulan seluruh isi penelitian dan saran yang merupakan bagian terakhir dalam penelitian ini yang memuat tentang hal –hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian secara singkat, padat dan jelas.