

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama rahmatan lil alamin, di dalam segala hal yang telah di atur, dari bagaimana beribadah kepada Allah hingga cara untuk berhubungan dengan sesama manusia di samping hal yang juga diatur dalam Islam adalah mengenai perekonomian.¹

Dalam Islam di atur bagaimana hubungan antara seseorang dengan lainnya yang disebut muamalah. Muamalah adalah aturan-aturan hukum Allah untuk mengatur manusia.² Dalam sebuah kehidupan manusia itu terjadi sebuah kegiatan perekonomian yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran akan berinvestasi, sehingga dibentuklah sebuah lembaga yang dapat mempermudah manusia dalam berinvestasi salah satunya adalah bank.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (pasal 1 angka 1). Sedangkan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf

¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003). Hlm. 96

² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005). Hlm. 2

hidup rakyat (pasal 1 angka 2).³ Dengan demikian, lembaga perbankan yang kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah maka dapat dikatakan sebagai perbankan syariah.⁴

Saat ini di Indonesia muncul dua jenis perbankan yang sedang bersaing satu sama lain dalam merebut perhatian pasar, yaitu perbankan syariah dan perbankan konvensional. Sejak berdirinya pada tahun 1992 hingga pertengahan tahun 1997 perbankan syariah memang terus tumbuh berkembang. Akan tetapi pertumbuhan spektakuler justru terjadi sejak masa krisis ekonomi tahun 1997. Hal ini diantaranya karena kemampuan perbankan syariah dalam menghadapi gejolak moneter yang diwarnai oleh tingkat bunga yang tinggi, sementara perbankan syariah terbebas dari *negatif spread* karena tidak berbasis pada bunga.

Perkembangan perbankan syariah telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam melayani kebutuhan ekonomi masyarakat Indonesia dan terbukti di masa sekarang perbankan syariah memiliki tempat di pasar perbankan Indonesia. Berbeda dengan era 80-an, masyarakat menilai bahwa makna kata “syariah” hanya hal-hal yang menyangkut ibadah saja. Mereka meragukan bahwa ekonomi yang berlandaskan syariah mampu berdiri dan bertahan dalam praktik kehidupan. Tingginya jumlah penduduk yang beragama Islam di Indonesia merupakan peluang yang sangat besar bagi bank syariah dalam menarik nasabah. Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh

³ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah (UU No.21 Tahun 2008)*, (Bandung: RefikaAditama, 2009). Hlm. 124.

⁴ Burhanuddin Susanto, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2008). Hlm.17.

bank syariah agar nasabah memilih bank syariah yaitu menyangkut pada aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Banyaknya bank dan lembaga keuangan syariah baru akan menjadikan persaingan ketat. Bagi seorang konsumen atau nasabah hal tersebut membuat mereka lebih selektif dalam memilih bank yang menjamur. Adanya permintaan dari masyarakat terhadap perbankan syariah yaitu dalam mewujudkan visinya menjadi bank syariah yang unggul dalam layanan dan kinerja sesuai dengan kaidah sehingga Insya Allah membawa berkah menjadi “*universal banking*” yang mampu menawarkan produk dan jasa dan keuangan serta melayani kebutuhan nasabah termasuk segmen pasar yang menghendaki transaksi perbankan berprinsip syariah.

Pembentukan perbankan syariah dimulai dengan adanya ketentuan hukum bahwa riba merupakan sesuatu yang telah diharamkan sehingga dilarang oleh agama. Dengan adanya larangan tersebut kemudian timbul pemikiran mendirikan bank syariah yang bertujuan untuk menjauhkan umat dari praktik riba dalam kegiatan usaha perbankan.⁵ Tidak seorang muslimpun yang menyangkal haramnya hukum riba.⁶ Berikut ini merupakan landasan syariah tentang keharaman riba yang terdapat dalam Alquran dan hadits. Allah berfirman dalam Q.S.Al-Baqarah/2:275 sebagai berikut:

⁵ Burhanuddin Susanto, *op.cit.* Hlm. 24.

⁶ Erwandi Tarmizi, *Harta Haram Muamalat Kontemporer*. (Bogor: PT. Berkat Mulia Insani, 2013). Hlm. 331.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ

مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ

الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ

وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa yang mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

Selain untuk menghindari praktik riba yang ada di perbankan, baik itu perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Misalnya saja dilihat dari tingkat keuntungan, kemudahan untuk menuju lokasi bank, tata letak (*layout*) gedung maupun tata letak (*layout*) tata ruangan bank. Faktor-faktor tersebut akan mempengaruhi nasabah dalam mempertimbangkan apakah ia akan menggunakan produk atau jasa bank yang ditawarkan atau tidak.

Penentuan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Di samping lokasi strategis, hal lain yang juga mendukung lokasi tersebut adalah *layout* gedung dan *layout* ruangan bank itu sendiri. Penetapan *layout* yang baik dan benar

akan menambah kenyamanan dan keamanan nasabah dalam berhubungan dengan baik.⁷

Persaingan dan pengembangan teknologi akan membawa perubahan pada proses perencanaan. Peran serta manajemen dan pekerjaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam perencanaan tata ruang. Menetapkan suatu *layout* yang akan digunakan oleh suatu perusahaan harus juga mempertimbangkan berbagai keputusan operasional yang telah dibuat sebelumnya. Keputusan operasional yang berkaitan dengan *layout* diantaranya adalah desain produk, lokasi, proses maupun kapasitas perusahaan.

Perencanaan *layout* secara umum bertujuan agar perusahaan dapat melakukan pengaturan tenaga kerja, ruang yang tersedia, peralatan atau fasilitas yang digunakan sehingga segala macam aliran yang ada di perusahaan baik berupa informasi maupun bahan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Perencanaan fasilitas mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses operasional perusahaan.

Pilihan *layout* merupakan faktor bersaing dalam usaha menarik dan mendapatkan loyalitas nasabah. Walaupun di daerah itu sendiri sudah terdapat beberapa perusahaan yang sejenis. Loyalitas nasabah merupakan ukuran kedekatan nasabah pada perusahaan, termasuk kemungkinan nasabah mengubah dukungannya terhadap kontrak kerjasama dengan perusahaan pembiayaan, berapa kemungkinan nasabah untuk meningkatkan citra yang positif suatu perusahaan. Jika perusahaan tidak mampu memuaskan nasabah,

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2010). Hlm 145

maka nasabah akan bereaksi dengan cara exit (nasabah berhenti menjadi nasabah).

Bank Kalsel Syariah merupakan sebuah lembaga perbankan yang memiliki citra yang khas sebagai lembaga keuangan syaria'ah yang sedang berkembang dan dipercaya masyarakat. Bank Kalsel KCPS Kedai Gatot Subroto mampu bersaing dengan lembaga perbankan yang sejenis yang bahkan sudah terlebih dahulu berdiri sebelum Bank Kalsel KCPS Kedai Gatot Subroto. Dengan demikian tata letak/*layout* sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan agar tetap lebih maju serta mewujudkan tujuan yang ingin dicapai sebuah bank. Jika tata letak/*layout* tidak diterapkan di sebuah bank akan mempengaruhi citra bank itu sendiri.

Berdasarkan uraian di atas bahwa pentingnya penataan suatu tata letak (*layout*) pada sebuah bank. Oleh karena itu juga Peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tata letak (*layout*) suatu bank dalam menarik nasabah sehingga meningkatkan loyalitas nasabah suatu bank sehingga Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Tata Letak/*Layout* Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seperti berikut:

1. Bagaimana pengaruh tata letak/*layout* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto?

2. Bagaimana pengaruh tata letak/*layout* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Boank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh tata letak/*layout* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.
2. Mengetahui pengaruh tata letak/*layout* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi kepada pihak yang berkepentingan di antaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Tata letak(*layout*) memiliki dimensi yang penting dalam loyalitas nasabah, jika tata letak(*layout*) tidak diperhatikan dan tidak diterapkan akan berdampak negatif. Sehingga dapat menyebabkan nasabah tidak setia lagi pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

2. Secara Praktis

- a) Bagi Peneliti

Sebagai sarana menuangkan ide/pemikiran ke dalam bentuk tulisan dan melatih berfikir dalam menganalisis pengaruh tata letak(*layout*) terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

b) Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan, sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini, dapat digunakan Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto sebagai dasar pengembangan kualitas dari instansi tersebut.

c) Bagi Perguruan Tinggi

Penulis ingin menambahkan informasi kepada perguruan tinggi dan sebagai tambahan dalam keperpustakaan di bidang perbankan syariah khususnya, dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang berisikan suatu studi yang bersifat karya ilmiah pada UIN Antasari Banjarmasin.

d) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi atau pikiran yang dijadikan dasar pijakan penelitian sejenis.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

- a) Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang secara langsung atau tidak langsung yang mengakibatkan sebuah perubahan.⁸ Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh antara tata letak/*layout* dengan loyalitas nasabah.
- b) *Layout* di dalambahasa memiliki arti tata letak. *Layout* yang dimaksud disini adalah tata letak gedung dan tata letak ruangan yang ada pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.
- c) Loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.⁹ Adapun loyalitas yang dimaksud adalah komitmen nasabah dalam bertansaksi pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

F. Kerangka pemikiran

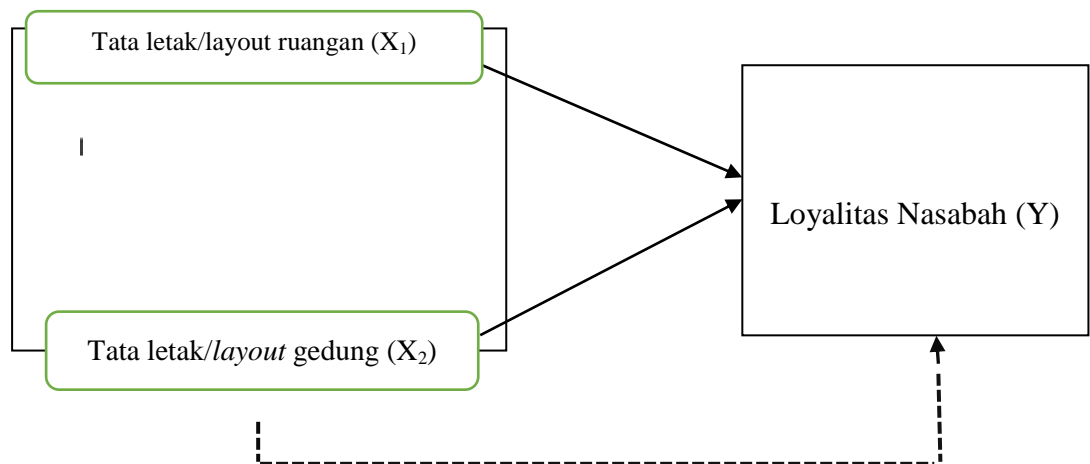
Tata letak/*Layout* merupakan satu keputusan yang menentukan efisiensi sebuah operasi dalam jangka panjang. Tata letak/*Layout* meliputi tata letak/*layout*

⁸ Balai Pustaka, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 612

⁹ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 61

ruangan dan tata letak/*layout* gedung. Penelitian ini ditunjukkan untuk menganalisis apakah tata letak/*layout* dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Untuk menjelaskan jalan pemikiran ini, penulis menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.1
Kerangka pemikiran

Keterangan:

X₁: Tata letak/*layout* ruangan

X₂: Tata letak/*layout* gedung

Y: Loyalitas nasabah

—————> Pengaruh secara parsial

- - - - -> Pengaruh secara simultan

G. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hipotesis Parsial

a. H_0 = Tidak ada pengaruh tata letak/*layout* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

H_a = ada pengaruh tata letak/*layout* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

b. H_0 = Tidak ada pengaruh tata letak/*layout* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

H_a = ada pengaruh tata letak/*layout* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

2. Hipotesis Simultan

H_0 = Tidak ada pengaruh tata letak/*layout* yang meliputi tata letak/*layout* ruangan dan tata letak/*layout* gedung terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

H_a = Ada pengaruh tata letak/*layout* yang meliputi tata letak/*layout* ruangan dan tata letak/*layout* gedung terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

H. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, penulis melakukan penelaahan karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu:

1. Fithriani (1201160215), Jurusan S1 Perbankan Syariah, UIN Antasari Banjarmasin 2015, mengangkat penelitian dengan judul “*Pengaruh Bagi Hasil, Lokasi Bank, Layout Gedung dan Layout Ruangan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Kalsel Syariah Cab. Banjarmasin)*”. Jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah bagi hasil, lokasi bank, *layout* gedung dan *layout* ruangan berpengaruh pada keputusan.
2. Riduan Mas’ud, IAIN Mataraman Nusa Tenggara Barat 2014, mengangkat penelitian dengan judul “*Pengaruh Customer Relationship dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BPR Syraiah Tulen*”.

Amanah”. Jenis penelitian ini yaitu menggunakan sifat kuantitatif. Penelitian ini meneliti tentang bagaimana pengaruh *customer relationship* dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BPR Syariah Tulen Amanah.

3. Nanda Putri Prameswari (C2A607110), Jurusan S1 Manajemen, Universitas Diponegoro, mengangkat penelitian dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada Asuransi Prudential di Kota Semarang.*” Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini untuk mengetahui nilai pelanggan terhadap loyalitas konsumen asuransi prudential dan pengaruh kompetensi tenaga penjual terhadap loyalitas pada konsumen asuransi prudential.

Dari penjelasan tentang strategi di atas yang menjadi ketertarikan penulis adalah membahas tentang tata letak/*layout* terhadap loyalitas nasabah. Persamaan dari penelitian sebelumnya adalah membahas mengenai tata letak/*layout*. Namun terdapat perbedaan di mana penelitian ini lebih memfokuskan pada pengaruh dari tata letak/*layout* yang meliputi tata letak/*layout* ruangan dan tata letak/*layout* gedung terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah KCPS Kedai Gatot Subroto.

I. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini sendiri terdiri dari 5 (lima) bab yang mana disusun secara sistematis, di mana masing-masing bab mempunyai

pembahasan yang berbeda, tetapi merupakan suatu yang saling berhubungan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang ada sudah tergambar, dirumuskan dalam rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kerangka pemikiran yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti. Hipotesis yaitu memuat hasil-hasil penelitian terdahulu. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II Landasan teori merupakan acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan teori pengertian tata letak/*layout*, pertimbangan penentuan lokasi, tata letak/*layout* dalam pandangan Islam, pengertian loyalitas nasabah, karakteristik loyalitas nasabah, jenis-jenis loyalitas nasabah dan tahap-tahap pertumbuhan loyalitas.

Bab III merupakan metode penelitian yang menghubungkan antara teoritis dengan penelitian lapangan, maka dibutuhkan metode penelitian yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, kemudian setelah itu data dianalisis dengan teknik analisis data tertentu, untuk

mengetahui alur penelitian dari awal sampai akhir maka dibuatlah penelitian yang sistematis.

Bab IV merupakan laporan penelitian yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian dan analisis data.

Bab V merupakan penutup yang terdiri dari simpulan atau hasil dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil dari penelitian ini.