

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang merupakan sarana dalam meningkatkan kualitas kehidupan ekonomi masyarakat dalam suatu negara. Bank sebagai lembaga keuangan yang seharusnya berfungsi untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana ke masyarakat untuk perkembangan sektor riil agar terjadi pemerataan ekonomi, ternyata kurang menjalankan fungsinya sebagaimana mestinya. Dana–dana yang ada hanya disalurkan pada kelompok tertentu saja, sehingga tidak terjadi pemerataan. Kredit macet di semua sektor akibat melonjaknya suku bunga pinjaman pada dunia perbankan dan inilah yang terjadi pada perekonomian negeri Indonesia pada tahun 1997 saat terkena krisis moneter.

Dibalik musibah memang terdapat hikmah. Krisis moneter ini memberikan dampak baik bagi tumbuhnya perbankan syariah di Indonesia. Saat krisis moneter tahun 1997–1998, tingkat suku bunga terus meningkat. Tingginya tingkat suku bunga ini yang merupakan salah satu penyebab lumpuhnya sistem perekonomian yang ada, tidak saja di Indonesia tetapi juga ekonomi dunia. Krisis ekonomi yang terjadi memperlihatkan bahwa bank yang beroperasi dengan prinsip syariah dapat bertahan di tengah gejolak nilai tukar dan tingkat suku bunga yang tinggi. Hal tersebut terjadi karena operasi dalam bank syariah berdasarkan konsep islami yaitu kerjasama adalah skema bagi hasil, baik untung maupun rugi dan melarang riba (bunga). Firman Allah dalam surah al-Baqarah ayat 275.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya "*Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba*".

Munculnya perbankan syariah dikarenakan oleh keinginan umat Islam untuk menghindari kegiatan muamalahnya dari sistem riba. Untuk memperoleh kesejahteraan lahir dan batin melalui kegiatan bermuamalah yang sesuai dengan perintah agamanya dan sebagai alternatif lain dalam menikmati jasa-jasa perbankan yang dirasakannya lebih sesuai dan berlandaskan pada hukum Islam. Seiring dengan semakin banyaknya muncul perbankan syariah di Indonesia, tentunya telah memberikan alternatif baru bagi para konsumen pengguna jasa perbankan khususnya konsumen muslim untuk menggunakan produk-produk perbankan dengan metode non bunga atau sistem bagi hasil.

Persaingan sektor perbankan di Indonesia semakin ketat, hal ini karena diberlakukannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, dengan adanya Undang-Undang tersebut perbankan syariah di Indonesia memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk berkembang menyelenggarakan kegiatan usaha termasuk pemberian kesempatan kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang yang melaksanakan operasional perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan sangat ketat sehingga membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada

nasabah. Untuk itu karyawan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai loyalitas yang tinggi dari para nasabah.

Menurut Ratih Hurriyati yang mengutip pendapat dari Jones dan Sanserp, dalam mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa di era perdagangan bebas yang tidak memproduksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah yang loyal.<sup>1</sup> Perusahaan tidak memproduksi barang sama sekali adalah perusahaan yang hanya akan memproduksi barang yang sudah ada dan tidak memproduksi barang yang belum ada, untuk itulah perusahaan dituntut untuk mampu memupuk keunggulan yang kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif, serta efisien dan efektif. Sehingga menjadi pilihan dari banyak nasabah yang pada gilirannya nanti diharapkan loyal pada perusahaan tersebut.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, alasannya karena dengan loyalitas nasabah akan berdampak terhadap kinerja perusahaan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi perusahaan untuk menarik dan mempertahankan kehidupan perusahaan.

Faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya atau tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Nasabah

---

<sup>1</sup>Ratih hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 137.

memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam.<sup>2</sup>

Kalimantan Selatan terkenal sebagai salah satu kawasan yang ada di Indonesia yang terkenal sebagai tradisi faham keagamaannya (Islam) termasuk kota Banjarmasin. Masyarakat Banjarmasin sangat kuat dalam mengapresiasi Islam dan dikenal religius, kondisi yang menggambarkan sikap dan perilaku masyarakat Banjarmasin yang sebagian besar mengaku memahami ajaran agama dan senantiasa mempraktikkannya dalam kehidupan sehari-hari. Dan ada yang berpendapat bahwa nasabah bank syariah akan berperilaku loyal karena alasan kepatuhan pada agama islam. Hal seperti ini dapat dimaknai bahwa bank syariah tidak dapat hanya bertahan dengan pemikiran itu saja. Bank syariah harus dapat mencari sebuah solusi tepat dalam bertahan dan memperebutkan nasabah untuk kesejahteraan masyarakat.

PT Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sebagai salah satu Bank berbasis syariah di Banjarmasin yang mempunyai banyak nasabah loyal dengan berbagai produk produknya. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya penghargaan sebagai “*7th rank Indonesia Sharia Bank Loyalty index (Saving Account) dari Majalah Infobank (2010)*”<sup>3</sup>. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkokoh tekad ajaran bank BTN untuk menjadikan

---

<sup>2</sup> Fatmah, *ReligiusitasMotive dan Economic Motive dalam Proses Pengambilan Keputusan*, (Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2005).

<sup>3</sup> [www.btn.co.id/id/syariah/tentang-kami/BTN-Syariah-Award](http://www.btn.co.id/id/syariah/tentang-kami/BTN-Syariah-Award) diakses tgl 14 Januari 2016, jam 16.00 wita.

kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya.

Berdasarkan dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor yang menyebabkan loyalitas nasabah tersebut dengan judul “PENGARUH RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi persoalan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor dimensi religiusitas (yang meliputi dimensi keyakinan atau akidah Islam, praktik agama, pengalaman, pengetahuan keagamaan, pengamalan) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap tingkat loyalitas nasabah pada PT. BTN KCS Banjarmasin ?
2. Variabel yang manakah dari dimensi religiusitas yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap tingkat loyalitas nasabah pada PT. BTN KCS Banjarmasin ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh faktor dimensi religiusitas (dimensi keyakinan atau akidah Islam, praktik agama, pengalaman, pengetahuan keagamaan, pengamalan) terhadap tingkat loyalitas nasabah PT. BTN KCS Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui variabel yang manakah dari faktor dimensi religiusitas yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap tingkat loyalitas nasabah pada PT. BTN KCS Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Signifikansi teoritis
  - 1) Sebagai suatu bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya, khususnya mengenai pengaruh religiusitas di PT. BTN KCS Banjarmasin terhadap loyalitas nasabah.
  - 2) Sebagai sumbangan pemikiran dalam mengisi khazanah ilmu pengetahuan pengembangan dan penalaran pengetahuan bagi perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam khususnya dan IAIN Antasari pada umumnya yang dalam bentuk karya tulis ilmiah khususnya disiplin ilmu pengetahuan perbankan syariah.

3) Informasi dan bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut lagi tentang hal yang sama namun dari sudut pandang yang berbeda.

b. Signifikansi Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan masukan/sumbangan pikiran. Dan dari hasil penelitian ini dapat digunakan PT. BTN KCS Banjarmasin untuk mempertahankan para nasabah yang loyal.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami tujuan penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional agar lebih terarahnya penelitian ini:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>4</sup> Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu yang ditimbulkan dari sebuah keyakinan dari ajaran agama (Islam) yang diterapkan dalam seluruh kegiatan bank syariah, sehingga membentuk kepercayaan nasabah.
2. Religiusitas adalah sebuah ekspresi spiritual seseorang yang berkaitan dengan sistem keyakinan, nilai, hukum yang berlaku, ritual dan religius merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu didalam hati, getaran

---

<sup>4</sup>Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm : 849.

hati nurani dan sikap personal<sup>5</sup> Religiusitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah terhadap penerapan ajaran agama (Islam) dalam seluruh kegiatan bank syariah. Dalam melakukan pengukuran religiusitas dibagi menjadi lima indikator yang merupakan dimensi-dimensi yang diungkapkan oleh Djmaludin Ancok dan Fuad Nashori Suroso yaitu: Keyakinan atau Akidah Islam, Praktek Agama, Pengalaman, Pengetahuan keagamaan dan Pengamalan.

3. Loyalitas nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan kesetiaan seorang nasabah dari suatu bank syariaiah untuk terus melakukan transaksi di lembaga tersebut. Indikator dari loyalitas nasabah yaitu, melakukan pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk/jasa, merekomendasikan produk lain, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis pesaing.
4. Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah BTN syariah yang beragama islam saja.

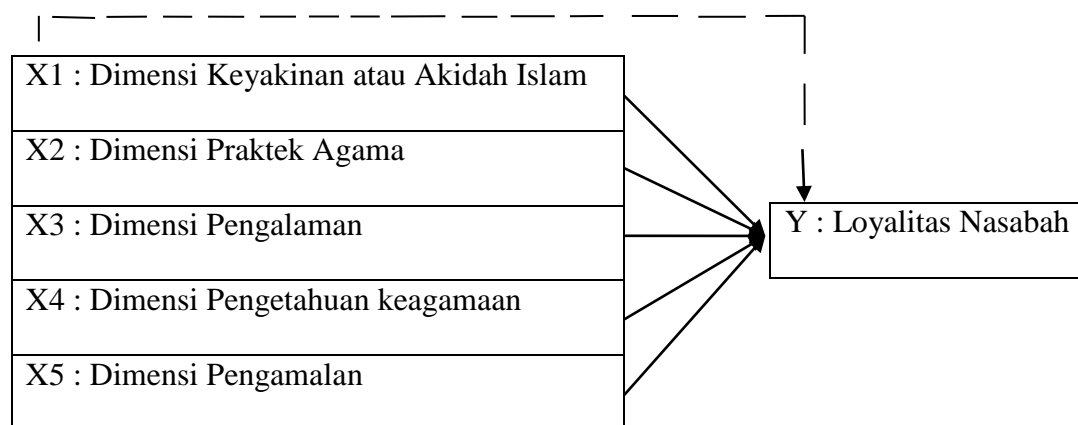
---

<sup>5</sup>Mangun Wijaya Y. B., *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak* (Jakarta: Gramedia, 1986), hlm. 112.



## F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah bagian penting dalam menyusun sebuah penelitian, karena dari sinilah pembaca bisa mengetahui apa yang dilakukan oleh peneliti dan bagaimana urutan penelitian itu dilakukan. Penelitian ini bertujuan mengkaji permasalahan tentang Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah BTN KCS Banjarmasin.



———— Parsial

- - - - Simultan

## G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>6</sup> Hipotesis merupakan jawaban sementara yang digunakan penulis dalam penelitian yang masih harus diuji terlebih dahulu kebenarannya. Setelah diuji, maka penulis akan menarik kesimpulan, apakah

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm, 51.

hipotesis dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan perumusan masalah, maka penulis membuat kesimpulan sementara atau hipotesis yaitu:

1. Terdapat pengaruh antara variabel-variabel dimensi religiusitas terhadap loyalitas nasabah.
2. Diduga dimensi pengamalan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah PT. BTN KCS Banjarmasin.

## **H. Kajian Pustaka**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti, maka penulis menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah. Namun demikian, ditemukan persoalan yang berbeda dengan penelitian yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud tersebut antara lain:

1. Muahammad Fazri (1101160287) pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank KalSel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin”.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu: Persamaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fazri adalah meneliti tentang loyalitas nasabah. Perbedaannya adalah dari segi faktornya atau yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

2. Khairun Nisa (1001150138) pada tahun 2015 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Amal Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Muzakki.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu: Persamaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Khairun Nisa juga meneliti tentang loyalitas nasabah. Perbedaannya adalah yang diteliti oleh Khairun Nisa adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang didapat oleh muzakki. Sedangkan yang akan penulis teliti adalah hubungan antara kualitas pelayanan dan religius terhadap loyalitas nasabah dan juga tempat penelitian yang berbeda.

3. Fredi Ariawan (11240065) pada tahun 2015 dengan judul Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Perusahaan Aflah *Bakery* Bantul Yogyakarta.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu: Persamaannya adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh Fredi Ariawan dan peneliti sama sama meneliti tentang Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas. Perbedaannya adalah yang dijadikan populasi penelitian dan juga tempat penelitian yang berbeda.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi yang dilakukan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan

**BAB II LANDASAN TEORI**, dalam bab ini diuraikan berbagai teori, konsep dan anggapan dasar tentang teori religiusitas dan loyalitas nasabah.

**BAB III: METODE PENELITIAN**, didalam metode penelitian ini memuat tentang rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian), populasi, sampel, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN**, bagian ini memuat diskripsi singkat hasil penelitian yang bersifat diskripsi data dan pengujian hipotesis dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP**, dalam bab ini penulis memberikan simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas, serta saran-saran sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.