

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Selain bank konvensional, di Indonesia juga berkembang pesat bank syariah. Bank syariah semakin diminati oleh masyarakat dilihat dari ekspansi perbankan syariah untuk meningkatkan jumlah outletnya, pertumbuhan outlet yang pesat juga karena maraknya pembukaan bank syariah, baik Bank Umum Syariah (BUS) ataupun Unit Usaha Syariah (UUS) (Perbankan Syariah: Perkembangan dan Penjelasan, 2014).

Secara umum, perbedaan antara bank syariah dan bank umum (konvensional) ini sebagaimana ditunjukkan Tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**

**Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

No.	Perbedaan	Bank Syariah	Konvensional
1	Landasan Hukum	Kitab Suci Agama	Hukum Positif
2	Basis Operasional	Bagi Hasil	Bunga
3	Perlakuan Terhadap Dana Masyarakat	Dana masyarakat merupakan titipan/investasi yang baru mendapatkan hasil bila diputar (dimanfaatkan) terlebih dahulu	Dana masyarakat merupakan simpanan yang harus dibayar bunganya saat jatuh tempo
4	Sektor penyaluran Dana	Harus yang halal	Tidak memperhatikan halal/haram
5	Organisasi	Harus ada DPS (Dewan Pengawas Syariah)	Tidak ada DPS
6	Perlakuan akuntansi	Accrual dan Cash Basis (untuk bagi hasil)	Accrual Basis

Sumber: Perbankan Syariah: Perkembangan dan Penjelasan, 2014

Secara umum, perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional ini adalah pada sistem perbankan yang digunakan. Basis operasional dari bank syariah adalah bagi hasil sedangkan basis operasional dari bank konvensional adalah bunga. Keberadaan bank syariah ini diminati oleh masyarakat Indonesia yang dibuktikan dari ekspansi bank syariah maupun pembentukan unit usaha syariah di Indonesia. Jumlah bank Syariah di Indonesia sampai tahun 2014 mencapai 26 bank, sebagaimana ditunjukkan Tabel 1.2.

**Tabel 1.2.**

**Bank Syariah di Indonesia tahun 2014**

<b>No.</b>	<b>Bank Syariah</b>	<b>No.</b>	<b>Bank Syariah</b>
1	Bank BNI Syariah	14	CIMB Niaga Syariah
2	Bank Muamalat Indonesia	15	BII Syariah
3	Bank Syariah Mandiri	16	OCBC NISP Syariah
4	BCA Syariah	17	Bank Permata Syariah
5	Bank BJB Syariah	18	Bank BPD Aceh Syariah
6	Bank BRI Syariah	19	Bank DKI Syariah
7	Bank Mega Syariah	20	Bank Kalbar Syariah
8	Panin Bank Syariah	21	Bank Kalsel Syariah
9	Bank Syariah Bukopin	22	Bank NTB Syariah
10	Bank Victoria Syariah	23	Bank Riau Kepri Syariah
11	Bank Maybank Syariah Indonesia	24	Bank Sumsel Babel Syariah
12	Bank BTN Syariah	25	Bank Sumut Syariah
13	Bank Danamon Syariah	26	HSBC Amanah

Sumber: Nama-Nama Bank Syariah di Indonesia, 2014

Penerimaan yang positif keberadaan bank syariah diikuti dengan kesetiaan nasabah. Berdasarkan hasil survey oleh Majalah Infobank bersama MarkPlus Insight pada tahun 2011, maka ditetapkan 10 bank syariah dengan nasabah paling loyal, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.3. dan pada tahun 2011 (<http://www.infobanknews.com/2011/02/daftar-10-bank-syariah-yang-memiliki-nasabah-paling-loyal/>), Bank CIMB Niaga

mendapatkan berbagai penghargaan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.4.

**Tabel 1.3.**

**10 Bank Syariah Dengan Nasabah Paling Loyal Tahun 2011**

<b>No.</b>	<b>Bank Syariah</b>
1	Bank Syariah Mandiri (BSM)
2	Bank Muamalat Indonesia (BMI)
3	Bank Mega Syariah
4	BNI Syariah
5	BRI Syariah
6	Bank Syariah Bukopin (BSB)
7	BTN Syariah
8	Danamon Syariah
9	CIMB Niaga Syariah
10	BII Syariah

Sumber: Daftar 10 Bank Syariah yang Memiliki Nasabah Paling Loyal, 2011

**Tabel 1.4.**

**Penghargaan CIMB Niaga Syariah Tahun 2014**

<b>No</b>	<b>Penghargaan</b>	<b>Lembaga</b>
1	5 besar TOP BRAND	Majalah Marketing-Frontier
2	Peringkat 2 The Best Syariah Unit	Islamic Finance Award versi Karim Business Consulting
3	Peringkat 2 The Most Expansive Financing	Islamic Finance Award versi Karim Business Consulting
4	Peringkat 2 The Most Expansive Third Party Fund	Islamic Finance Award versi Karim Business Consulting
5	Banking Service Excellence Award (BSEA)	Infobank bekerjasama dengan Marketing Research Indonesia (MRI)
6	Anugerah Indonesia Property & Bank Award	Asosiasi Property Indonesia
7	Infobank Sharia Finance Award 2013	Majalah Infobank
8	Indonesian Bank Loyalty Award (IBLA) 2013 untuk kategori Saving	Majalah Infobank dan MarkPlus Insight

Sumber: CIMB Niaga Syariah Raih Penghargaan di Ajang IFAC 2014 dan Indonesian Bank Loyalty Award 2014

Berbagai penghargaan yang diraih oleh CIMB Niaga Syariah tersebut menunjukkan bahwa bank ini memiliki komitmen tinggi dalam memberikan layanan sehingga bisa mencapai prestasi dalam layanan perbankan. Berbagai penghargaan tersebut yang berurut-turut mampu diraih adalah penghargaan untuk kategori nasabah paling setia. Kesetiaan nasabah tersebut menjadi aset penting bagi CIMB Niaga Syariah untuk terus mengembangkan diri dan bersaing dengan bank yang lain.

Keberhasilan dari CIMB Niaga Syariah dalam meraih penghargaan nasabah paling setia tersebut tidak bisa dilepaskan dari keberhasilan membangun manajemen hubungan pelanggan (*customer relationship management*). Hal ini sesuai dengan teori Mithas, *et al.* (2005) bahwa efektifitas manajemen hubungan pelanggan merupakan kunci dari keberhasilan menciptakan kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan. Berdasarkan dari pola hubungannya, maka kesetiaan tercipta setelah konsumen merasa puas dan kepuasan tersebut disebabkan adanya *customer relationship management* (CRM) yang diaplikasikan oleh perusahaan. Program CRM yang dilakukan oleh CIMB Niaga Syariah adalah dengan meningkatkan Tabungan dan Giro Syariah (CASA) (CIMB Niaga Laporan Tahunan 2010).

Program sumber dana murah (CASA) tersebut dinilai sebagai bentuk CRM dari Bank CIMB Niaga Syariah akan membuat bank syariah berekspansi lebih besar lagi. Selain itu dengan adanya program iB X-tra dilanjutkan dengan iB Berkah. Tabungan iB X-tra menyelenggarakan Festival Star X-tra yaitu hujan hadiah uang tunai terbesar tanpa diundi dengan total nilai hadiah Rp 20 miliar. Nasabah Tabungan iB X-tra juga

bisa memanfaatkan beragam jalur distribusi elektronik (*branchless banking*), seperti Go Mobile (*mobile banking*), CIMB Clicks (*internet banking*), *Self Service Terminal* (SST), *Cash Deposit Machine* (CDM), Phone Banking 14041 dan 500 800 hingga ATM yang memiliki keunggulan sebagaimana yang dimiliki oleh CIMB Niaga dan CIMB Group. Sementara untuk tabungan berjangka iB Mapan, kini tersedia program iB Mapan Haji Plus & Umrah, serta program iB Mapan Hadiah Langsung Umrah, disamping melanjutkan program tahun lalu berhadiah *gadget* baru. Untuk produk tabungan anak, tersedia iB Junior berhadiah langsung Spongebob.

Program CRM tersebut memiliki implikasi pada pengalaman pelanggan (*customer experience*) sehingga akhirnya juga menguatkan kesetiaan nasabah. Menurut Ejaz, *et al.*, (2013) bahwa CRM memiliki pengaruh yang positif terhadap *customer experience*. Lebih jauh dijelaskan bahwa CRM yang diterapkan oleh bank bisa meningkatkan kepuasan nasabah. Penerapan CRM yang semakin baik menyebabkan pelanggan merasa lebih diperhatikan dengan berbagai layanan yang diberikan oleh bank. Situasi ini menyebabkan pelanggan semakin puas terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh bank. Semakin baik aplikasi CRM berarti semakin tinggi kesetiaan nasabah. Obyek penelitian ini adalah CIMB Niaga Syariah yang berlokasi di Gresik dan pemilihan obyek penelitian ini karena Gresik dikenal sebagai kabupaten yang agamis sehingga layak untuk dikaji mengenai kesetiaan nasabah CIMB Niaga Syariah dilihat dari program CRM yang telah diterapkan bank tersebut.

### **1.1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang akan dibahas antara lain :

1. Apakah *CRM practices* berpengaruh terhadap *customer experience* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?
2. Apakah *CRM practices* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?
3. Apakah *customer experience* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?
4. Apakah *customer experience* berpengaruh terhadap *customer loyalty* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?
5. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?
6. Apakah *CRM practices* berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer experience* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?
7. Apakah *CRM practices* berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik?

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *CRM practices* terhadap *customer experience* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik.
2. Untuk menganalisis pengaruh *CRM practices* terhadap *customer satisfaction* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik.
3. Untuk menganalisis pengaruh *customer experience* terhadap *customer satisfaction* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik.
4. Untuk menganalisis pengaruh *customer experience* terhadap *customer loyalty* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik.

5. Untuk menganalisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik.
6. Untuk menganalisis pengaruh *CRM practices* terhadap *customer loyalty* melalui *customer experience* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik.
7. Untuk menganalisis pengaruh *CRM practices* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* di bank CIMB Niaga Syariah di Gresik.

### **1.3. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki 2 manfaat, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan *CRM practices*, *customer experience*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi para pelaku bisnis, khususnya perusahaan dalam menerapkan CRM guna meningkatkan loyalitas pelanggan.

### **1.4. Sistematika Skripsi**

Bab 1 : Pendahuluan.

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

Bab 2 : Tinjauan Kepustakaan.

Pada bab ini dibahas penelitian terdahulu, teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, kerangka konseptual, dan hipotesis.

Bab 3 : Metode Penelitian.

Dalam bab ini diuraikan mengenai metode penelitian yang meliputi desain penelitian, identifikasi variabel penelitian, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, jenis data dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

Bab 4 : Analisis dan Pembahasan.

Bab ini ditampilkan dan dibahas mengenai pengolahan data yang diperoleh dan analisis hasil pengolahan yang diperoleh.

Bab 5 : Simpulan dan Saran.

Sebagai langkah akhir dalam penulisan skripsi yang berisikan rangkuman dari pembahasan yang telah dilakukan dan memberikan saran bagi pihak-pihak yang bersangkutan.