

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan penting dalam mendukung aktivitas perekonomian masyarakat di berbagai wilayah, baik perkotaan maupun pedesaan. Melalui berbagai produk dan layanan seperti tabungan, kredit, dan jasa keuangan lainnya, bank menjadi salah satu pilar utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di daerah pedesaan, kehadiran bank sangat penting untuk memfasilitasi kebutuhan modal usaha, investasi, serta transaksi keuangan masyarakat setempat. Sebagai lembaga intermediasi, bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit kepada individu, pelaku usaha, maupun badan usaha yang membutuhkan dana untuk kegiatan produktif maupun konsumtif (Fadlan, 2022). Proses intermediasi ini tidak hanya membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansial, tetapi juga mendorong pertumbuhan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta memperluas akses keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya belum terjangkau layanan perbankan.

PT. Mandiri Utama Finance (MUF) hadir sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia yang berkomitmen untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memiliki kendaraan bermotor. MUF terus berinovasi dalam memberikan layanan yang unggul,

yang tercermin dalam beberapa aspek utama pelayanannya. Salah satu keunggulan MUF adalah proses pengajuan kredit yang cepat dan mudah. Calon nasabah dapat menikmati kemudahan dalam memenuhi persyaratan dokumen yang sederhana, serta didukung oleh layanan customer service yang responsif. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses kepemilikan kendaraan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, MUF didukung oleh jaringan yang luas yang terdiri dari cabang dan mitra dealer yang tersebar di seluruh Indonesia. Jangkauan yang luas ini memastikan masyarakat di berbagai daerah dapat dengan mudah mengakses layanan pembiayaan dari MUF, sehingga memperluas peluang kepemilikan kendaraan secara merata.

MUF juga memberikan perhatian pada layanan purna jual yang komprehensif. Layanan ini meliputi perpanjangan asuransi, pengurusan STNK, serta layanan pengingat pembayaran angsuran. Dengan adanya layanan purna jual, nasabah merasa lebih aman dan nyaman selama masa pembiayaan berlangsung. Tidak kalah penting, MUF menawarkan fleksibilitas pembayaran dengan berbagai pilihan tenor dan skema pembayaran. Hal ini memungkinkan nasabah untuk menyesuaikan pembayaran cicilan sesuai dengan kemampuan finansial mereka, sehingga proses pembiayaan menjadi lebih ringan dan terjangkau. Melalui kombinasi keunggulan tersebut, MUF berupaya menjadi solusi pembiayaan yang terpercaya dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia, serta mendukung pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor di tanah air.

PT Mandiri Utama Finance (MUF) merupakan anak perusahaan dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang bergerak di sector pembiayaan kendaraan untuk melayani kebutuhan masyarakat di Indonesia. Mandiri Utama Finance (MUF) berdiri secara resmi pada tanggal 21 Januari 2015 dan telah terdaftar serta diawasi oleh Regulator Otoritas Jasa Keuangan No. 29 / PJOK. 05 / 2014. (Utami, n.d.). Di Indonesia terdapat banyak perusahaan PT. Mandiri Utama Finance sebagai salah satu BUMN salah satunya berada di kota Jember. PT. MUF cabang jember juga memiliki pembiayaan dalam bentuk syariah atau yang biasa disebut dengan OTO Syariah. Mandiri Utama Finance (MUF) menawarkan layanan keuangan yang berbasis prinsip syariah, layanan Islami membantu nasabah mengelola keuangan dengan cara yang halal, Mandiri Utama Finance (MUF) menyediakan produk-produk keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, layanan pembayaran zakat dan infak memudahkan nasabah berkontribusi pada masyarakat, Mandiri Utama Finance (MUF) menyediakan layanan pembayaran tagihan yang mudah dan aman, layanan Islami memfasilitasi transaksi keuangan yang transparan dan adil, serta memiliki budaya senyum, sapa, salam baik dilakukan terhadap sesama rekan kerja atau nasabah.

OTO Syariah adalah salah satu bentuk pembiayaan yang menggunakan akad dengan prinsip jual beli atau bisa disebut dengan akad murabahah. OTO Syariah memiliki presentase pembiayaan pada sektor kendaraan yaitu sebesar 30%. Pembiayaan kendaraan bermotor atau sering disebut dengan istilah produk PT. MUF OTO Syariah. Dalam menjalankan layanan berbasis syariah atau islami, Mandiri Utama Finance menerapkan prinsip-prinsip islami yang

menekankan pada amanah, transparansi, dan keadilan, seperti yang diajarkan dalam QS. An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberikan pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah maha mendengar lagi maha melihat"

Ayat ini mengandung nilai penting bagi perusahaan dalam menjaga amanah melalui pelayanan yang memuaskan dan adil bagi nasabah. Melayani nasabah dengan baik merupakan bentuk penyampaian amanah dan tanggung jawab perusahaan terhadap kebutuhan dan kepuasan mereka. Apabila sebuah perusahaan mengabaikan kecepatan atau kualitas pelayanannya, nasabah dapat beralih ke perusahaan lain yang dapat memenuhi harapan mereka. Sikap ini mencerminkan ketidakjujuran dalam menyampaikan amanah, yang pada gilirannya bisa menurunkan loyalitas nasabah dan berdampak negatif pada perusahaan. Oleh karena itu, sesuai dengan ajaran Al-Qur'an, perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas layanan melalui kepatuhan pada nilai-nilai moral, seperti yang digambarkan dalam dimensi pelayanan Islam, yaitu *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*, untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah menjadi salah satu indikator keberhasilan penerapan layanan Islami. Nasabah yang loyal cenderung melakukan pembelian ulang, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan tetap setia meskipun ada persaingan dari lembaga lain. Namun, loyalitas nasabah tidak dapat dicapai

tanpa kualitas layanan yang konsisten (DC Bashori R Aldi, 2024). Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, *pertama* dilakukan oleh Perdana dan Fahrullah, (2020) di Bank Syariah Bukopin, menunjukkan bahwa kualitas layanan Islami memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian serupa oleh Pramesti Rihhadatul Aisy, (2023) dan Saiful Islam (2022) juga menemukan bahwa dimensi-dimensi layanan Islami, seperti reliability, empathy, dan responsiveness, berperan penting dalam menciptakan loyalitas nasabah. Namun, meskipun sudah banyak penelitian yang menunjukkan hubungan antara kualitas layanan Islami dan loyalitas nasabah, penelitian dalam konteks lembaga pembiayaan non-bank seperti PT Mandiri Utama Finance masih terbatas. Cabang Jember, sebagai salah satu unit operasional Mandiri Utama Finance, menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan yang ketat di industri pembiayaan kendaraan.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, pelayanan Islami diharapkan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di MUF Jember. Dalam konteks ini, pelayanan Islami yang diterapkan oleh MUF tidak hanya berfungsi sebagai diferensiasi dari lembaga pembiayaan konvensional, tetapi juga sebagai elemen kunci yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Jawaban sementara dalam penelitian ini adalah bahwa semakin baik kualitas pelayanan Islami yang diberikan, semakin besar pula loyalitas nasabah terhadap MUF Jember. Salah satu contoh bukti yang telah dilakukan oleh MUF Jember terkait dengan pelayanan Islami yaitu adalah

penerapan layanan pembiayaan berbasis prinsip syariah yang disebut dengan OTO Syariah. Layanan ini menggunakan akad murabahah (jual beli) sebagai dasar pembiayaan kendaraan bermotor.

Penelitian ini akan berusaha membuktikan pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap loyalitas nasabah di MUF Jember dengan menguji beberapa faktor, termasuk service qualitynya yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tengible, Emphaty, Responsiveness*. Yang telah dibuktikan berpengaruh pada penelitian sebelumnya.

1.2 Masalah Penelitian

Adapun rumusan pertanyaan pada masalah penelitian adalah sebagai berikut: Apakah kualitas layanan islami berpengaruh signifikan terhadap peningkatan loyalitas nasabah di Mandiri Utama Finance Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas layanan islami terhadap peningkatan loyalitas nasabah di Mandiri Utama Finance Jember.

1.4 Definisi oprasional

Untuk membantu memperoleh pemahaman dan meminimalkan salah tafsir atas kajian ini, berikut ini definisi operasionalnya:

1. Kualitas layanan islami di Mandiri Utama Finance Jember menggambarkan persepsi nasabah terhadap keunggulan layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam. Kualitas ini diukur berdasarkan beberapa aspek utama yakni, kepatuhan (*compilance*), yaitu sejauh mana

layanan mematuhi aturan syariah dalam operasionalnya; jaminan (*assurance*), yaitu rasa aman dan kepercayaan yang diberikan melalui pelayanan yang profesional dan konsisten; kehandalan (*reability*), yang mencakup kemampuan layanan dalam memenuhi janji kepada nasabah secara tepat dan akurat; bukti fisik (*tangible*), berupa ketersediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan nasabah seperti tempat, peralatan, dan tampilan karyawan; empati (*empathy*), yang melibatkan perhatian terhadap kebutuhan individu nasabah; serta ketanggapan (*resposiveness*), yakni kecepatan dan kesigapan dalam merespon permintaan atau keluhan nasabah.

2. Loyalitas nasabah mengukur tingkat kesetiaan nasabah terhadap layanan Mandiri Utama Finance Jember, yang tercermin dari kecenderungan untuk menggunakan ulang layanan (*repeat purchase*), keinginan untuk tetap menjadi nasabah dalam jangka panjang, dan rekomendasi yang diberikan kepada pihak lain. Pengukuran kualitas layanan islami dan loyalitas nasabah ini dilakukan melalui kuesioner dengan skala likert, yang menilai intensitas persepsi nasabah terhadap setiap dimensi layanan dan loyalitas di Mandiri Utama Finance Jember.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur tentang hubungan antara pelayanan Islami dan loyalitas nasabah, khususnya di sektor pembiayaan otomotif syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada

pengaruh layanan Islami terhadap perilaku konsumen di lembaga keuangan syariah.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini bermanfaat bagi akademik dalam memperkaya literatur ekonomi syariah, khususnya mengenai pengaruh kualitas layanan Islami terhadap loyalitas nasabah di lembaga keuangan syariah. Hasilnya dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa dan berkontribusi pada validasi model layanan Islami, sekaligus sebagai sumber bahan ajar dalam mata kuliah terkait. Penelitian ini juga membantu menguji efektivitas penerapan prinsip-prinsip Islam dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga memperkuat relevansi layanan Islami dalam industri keuangan syariah.

b. Bagi Mandiri Utama Finance (MUF) Jember

Penelitian ini memberikan gambaran empiris tentang pentingnya penerapan kualitas pelayanan Islami dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi manajemen MUF dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan fokus pada aspek-aspek yang paling mempengaruhi loyalitas dan loyalitas nasabah

c. Bagi Industri Pembiayaan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu lembaga keuangan syariah lainnya dalam memahami pentingnya pelayanan Islami sebagai

salah satu strategi untuk meningkatkan loyalitas dan loyalitas nasabah, sehingga dapat bersaing lebih efektif di pasar keuangan syariah.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup kajian tentang pengaruh kualitas layanan Islami terhadap loyalitas nasabah di PT. Mandiri Utama Finance (MUF) Jember. Penelitian berfokus pada enam dimensi layanan Islami yang meliputi kepatuhan (*compliance*), kepastian (*assurance*), keandalan (*reliability*), wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*), yang diukur terhadap persepsi nasabah terkait pengalaman layanan di MUF Jember. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner kepada nasabah yang telah terdaftar sejak awal 2023, dengan lokasi penelitian di kantor MUF Jember.