BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Loyalitas nasabah pada masa pandemic covid-19 ini sangat berpengaruh utamanya pada kredit pemilikan rumah (KPR). Selama masa pandemic penurunan pendapatan (ekonomi) bukan saja dialami oleh satu orang melainkan seluruh dunia khususnya indonesia merasakan dampak dari pandemi covid-19. Pandemic covid-19 mengakibatkan banyak dampak bagi masyarakat khususnya perekonomian diindonesia. Bukan hanya dikalangan masyarakat menengah (bawah) saja, tetapi juga semua kalangan merasakan dampaknya. Sehingga banyak penurunan pendapatan baik pengusaha maupun pedagang, kalangan atas maupun menengah (Taufik dan Ayuningtyas, 2020).

Menurut Hardjono (2008:25), Pada pembiayaan KPR juga berdampak akibat pandemic ini. Akibatnya loyalitas nasabah jadi terhambat dalam pembiayaan karena beberapa faktor, salah satunya yaitu masalah penurunan ekonomi. Sehingga pembiayaan KPR jadi menurun.

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan di bank BTN Syariah peneliti mendapatkan hasil bahwa selama masa pandemic covid-19 ini ada beberapa nasabah yang kurang dalam peminatan pada pembiayaan KPR karena beberapa alasan yaitu salah satunya mengenai ekonomi yang menurun karena kurangnya pendapatan yang diakibatkan

oleh pandemic covid-19 ini. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul ini sebagai bahan penelitian.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegitan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya Kasmir (2016 : 3)

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut dan kemasyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang Kuncoro (2000 : 68).

Menurut Griffin dalam (Sigit & Soliha, 2017:160), loyalitas nasabah adalah komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain nasabah akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus. Untuk mempertahankan loyalitas nasabah tidak hanya dibutuhkan kepuasan, melainkan lebih dari itu adalah kepercayaan nasabah yang merupakan kunci dari relationship marketing. Adapun definisi loyalitas adalah pembentukan sikap dan pola perilaku seorang konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk hasil dari pengalaman mereka sebelumnya

Menurut Satria (dalam Syarifudin, 2019:39), KPR merupakan salah satu produk perbankan yang disediakan bagi debitur untuk pembiayaan perumahan. Perumahan disini bukan dalam arti rumah tempat tinggal pada umumnya, tetapi meliputi ruang untuk membuka

usaha seperti rumah toko (ruko) dan rumah kantor (rukan) serta apartemen mewah dan susun.

KPR atau kredit pemilikan rumah merupakan salah satu jenis pelayanan kredit yang diberikan oleh bank kepada para nasabah yang menginginkan pinjaman khusus untuk memenuhi kebutuhan dalam pembangunan rumah atau renovasi rumahHardjono (2008).

Menurut WHO tahun 2020, Virus corona adalah penyakit syndrom pernapasan yang disebabkan oleh virus corona yang menyerang saluran pernapasan mulai dari yang ringan sampai yang berat. Gejalanya adalah demam, batuk dan sesak napas, bersifat akut dan biasanya pasien memiliki penyakit ko-morbid (penyakit penyerta).

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut.

1. Analisis loyalitas nasabah pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah
2. Kebijakan Bank BTN Syariah dimasa pandemic untuk menjaga loyalitas nasabah pembiayaan KPR
3. Dampak covid-19 terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di bank BTN Syariah

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian saya adalah :

1. Bagaimana analisis loyalitas nasabah pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah

2. Kebijakan yang diberikan Bank BTN Syariah dimasa pandemic untuk menjaga loyalitas nasabah pembiayaan KPR
3. Bagaimana dampak covid-19 terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di bank BTN Syariah

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana analisis loyalitas nasabah pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah
2. Untuk mengetahui Apa saja kebijakan Bank BTN Syariah dimasa pandemic untuk menjaga loyalitas nasabah pembiayaan KPR
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak covid-19 terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di bank BTN Syariah

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang analisis loyalitas nasabah pembiayaan kpr pada pandemic covid-19.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi peneliti

      Peneliti lebih dapat mengetahui dampak yang terjadi selama masa pandemi yang dialami oleh pihak bank tentang analisis loyalitas nasabah pembiayaan kpr pada masa pandemic covid-19.

b. Bagi bank

Dengan adanya penelitian ini bank dapat lebih memahami dampak-dampak yang dialami selama masa pandemi tentang analisis loyalitas nasabah pembiayaan kpr

c. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat dengan adanya penelitian ini bisa lebih dapat menambah wawasan tentang bank BRI Syariah dengan adanya dampak Pandemi ini khususnya pada analisis loyalitas nasabah pembiayaan kpr

3. Bagi Peneliti Lainnya

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penelitian ini dan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

1.6. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman untuk mengartikan maksud dalam pembahasan penelitian, peneliti perlu mendeskripsikan secara detail ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut :

1.6.1. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah. Istilah loyalitas sudah sering diperdengarkan oleh pakar marketing maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetapi menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya. Menurut Hasan (2008:81) dalam banyak literatur mengemukakan definisi loyalitas sebagai berikut : 1. Sebagai konsep generik, loyalitas merek

menunjukan kecenderungan konsumen untuk membeli sebuah merek tertentu dengan tingkat konsistensi yg tinggi. 2. Sebagai konsep perilaku, pembelian ulang kerap kali dihubungkan dengan loyalitas merek (brand loyality). Perbedaannya, bila loyalitas merek mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, perilaku pembelian ulang menyangkut pembelian merek yang sama secara berulang. 3. Pembelian ulang merupakan hasil dominan perusahaan (a) berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternatif yang tersedia, (b) yang terus menerus melakukan promosi untuk memikat dan membujuk nasabah membeli kembali merek yang sama.

1.6.2. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri ataupun lembaga.

1.6.3. KPR

(Kredit Pemilikan Rumah) adalah produk pembiayaan atau pinjaman yang diberikan kepada pembeli rumah dengan skema pembiayaan sampai dengan presentasi tertentu dari harga atau property.

1.6.4. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang dapat melaksanakan aktivitasnya dalam pemberian jasa dan lainnya berdasarkan prinsip Syariah Islam, seperti menghindari penggunaan instrumen bunga (riba) dan beroperasi dengan prinsip bagi hasil, sedangkan menurut undang-undang no.21 tahun 2008 pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa bank syariah “ bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan

prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank, Bank Umum dan Bank Pembiayaan Rakyat.

1.6.5. Virus Corona.

Virus corona adalah virus yang menyerang pada sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut dengan COVID-19. Secara umum ada 3 gejala yang bisa menandakan seseorang terinfeksi virus Corona, yaitu: Demam (suhu tubuh di atas 38 derajat Celcius), Batuk, Sesak napas. Virus ini menular dengan cepat dan telah menyebar kebeberapa negara, termasuk saat ini negara indonesia Penyakit ini pertama kali di identifikasi pada Desember 2019 di Wuhan , ibukota provinsi Hubei China, dan sejak itu menyebar secara global.

1.7. Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan

Pendahuluan berisi tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian

Bab II Landasan Teori

Landasan teori pembahasan bab ini akan menguraikan tentang penjelasan dan beberapa teori yang dipakai untuk melandasi pelaksanaan penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi, buku, atau jurnal, serta termasuk penelitian mengenai Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di Masa Pandemi Covid 19 Pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Kendari

Bab III Metodologi Penelitian

Metode penelitian dalam bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam pengambilan data yang berkaitan dengan penelitian.

Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai model Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di Masa Pandemi Covid 19 Pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Kendari.

Bab V Penutup

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian