

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Krisis perekonomian Indonesia saat ini berada pada masa sulit, tingkat kemiskinan semakin tinggi diatas angka 100 juta. Sendi – sendi perekonomian melemah. Sektor perbankan yang diandalkan sebagai lembaga intermediasi dan penunjang sistem pembayaran serta untuk pembiayaan proyek – proyek pembangunan telah kehabisan dananya. Kalaupun masih ada, tidak berani mengajukan pembiayaan proyek dengan tingkat suku bunga yang sangat tinggi seperti sekarang ini. (Muhammad, 2002: 10)

Berbagai literature yang ditulis oleh para ekonom dan muslim Mills dan Presley (1997) dan Cloudry dan Mirakhor (1997) tidak menyetujui perekonomian yang bertumpu pada suku bunga karena akan terjadi *misalokasi resources* yang pada gilirannya cenderung mengakibatkan ketidakstabilan ekonomi. Dengan terjadinya misalokasi dana yang disebabkan oleh suku bunga berpengaruh terhadap pencapaian tujuan – tujuan ekonomi suatu negara. Bahkan, Umar Chapra (1996) secara tegas menyimpulkan tesisnya bahwa sistem keuangan dan moneter yang berbasis suku bunga tidak akan efektif dalam mencapai tujuan – tujuan ekonomi. (Yusuf Al Qardhawi, 2001: 7)

Dengan suku bunga yang tinggi banyak pula pengusaha yang enggan untuk meminjam dana di bank. Di satu pihak bank harus selalu membayar bunga kepada para nasabahnya dan di pihak lain minimnya para debitur yang meminjam uang di bank, sehingga bank menjadi kewalahan dengan tingginya tingkat suku bunga ini. Fenomena tersebut jika tidak segera diatasi, akan mengakibatkan perekonomian Indonesia semakin terpuruk, maka perlu dicari solusi guna mewujudkan perbankan yang sehat, misalnya dengan bank tanpa bunga (dengan sistem syariah).

Gagasan adanya lembaga perbankan tanpa bunga dengan menerapkan prinsip *profit-and-loss sharing* (bagi hasil) yaitu dengan kebijakan pemerintah dalam mengembangkan perbankan syariah di Indonesia , secara resmi tertuang dalam Undang – Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Peluang pengembangan bank syariah semakin terbuka setelah lahirnya Undang – Undang No. 10 Tahun 1998, yakni adanya pasal dalam Undang – Undang itu yang membolehkan bank – bank konvensional membuka cabang bank syariah (*two window system*).

Menurut pasal 1 ayat 13 UU No. 10/ 1998 tentang Perbankan Prinsip Syariah adalah :

Aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang di sewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Dalam implementasinya, ada beberapa kendala potensial dari keberadaan bank syariah di Indonesia antara lain bahwa bank syariah kurang menarik minat masyarakat ini diakibatkan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman anggota masyarakat mengenai apa dan bagaimana operasional bank syariah. Juga kurangnya sosialisasi ke masyarakat tentang keberadaan bank syariah, sosialisasi tidak sekedar memperkenalkan keberadaan bank syariah di suatu tempat, tetapi juga memperkenalkan mekanisme, produk bank syariah dan instrumen – instrumen keuangan bank syariah kepada masyarakat. (Heri Sudarsono, 2003: 49)

Pihak bank syariah kini dituntut untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat di tengah persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis perbankan saat ini dengan memperhatikan kualitas pelayanannya, karena pelayanan yang bermutu akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah.

Menurut Royne (1994) yang dikutip oleh Tatik Suryani, kualitas pelayanan menjadi komponen utama, karena produk – produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. (2001 : 273)

Salah satu usaha dari pihak perbankan syariah antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat meningkatkan kepuasan para nasabahnya sekaligus dapat menarik masyarakat untuk menginvestasikan dananya.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah bank pertama di Indonesia yang menerapkan sistem tanpa bunga (syariah). Sejak awal kemunculannya BMI selalu berusaha menawarkan pelayanan jasa seperti yang ditawarkan pada sistem konvensional. Namun ada beberapa hal yang tidak dapat disamakan antara sistem syariah dengan sistem konvensional, dikarenakan adanya perbedaan prinsip *profit sharing* (bagi hasil) dengan bunga. Hal inilah yang menyebabkan Bank Muamalat Indonesia terlihat berbeda dibandingkan dengan bank lain yang menggunakan sistem konvensional atau bunga. Juga pihak BMI sudah memberikan pelayanan yang berkualitas, namun tingkat kepuasan nasabah masih belum maksimal. Karena ini pihak Bank Muamalat Indonesia dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan nasabahnya. Dapat menerapkan strategi pemasaran yang tepat, yaitu antara lain dengan meningkatkan tingkat kepuasan nasabahnya dan mengetahui faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tersebut.

Bertolak dari kenyataan tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan Bank Muamalat Indonesia ditinjau dari kepuasan nasabahnya agar dapat meraih, meningkatkan dan mempertahankan nasabahnya sehingga dapat bersaing dengan bank konvensional. Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu bank syariah terbesar di Kota Cirebon sehingga merupakan pilihan yang tepat sebagai lokasi dalam penelitian ini.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

a. Wilayah Penelitian

Wilayah penelitian ini masuk dalam kajian Ekonomi Syari'ah dan Manajemen Perbankan Bank Muamalat Indonesia.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan empirik. Diperoleh dari berbagai informasi yang ada di lokasi penelitian yakni para nasabah tabungan yang ada pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Cirebon.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini adalah tentang seberapa besar tingkat kepuasan nasabah tabungan mudharabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Cirebon.

d. Pembatasan Masalah

Dalam permasalahan penelitian diatas dapat dibatasi permasalahan yaitu analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Cirebon.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

- a. Adakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon ?**

- b. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon
- b. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi penulis upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam Progran Studi Ekonomi Perbankan Islam pada Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri.
- b. Bagi Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Cirebon sebagai sumbangan gagasan bagi pihak manajemen BMI dalam mengambil langkah yang tepat agar dapat meraih, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan nasabahnya.

1.4 Kerangka Pemikiran

Istilah Bank Islam atau Bank Syariah merupakan fenomena baru dalam dunia ekonomi modern, kemunculannya seiring dengan upaya gencar yang dilakukan oleh para pakar Islam dalam mendukung ekonomi Islam yang diyakini akan mampu mengganti dan memperbaiki sistem ekonomi konvensional yang berbasis pada bunga. Karena itulah sistem Bank Syariah menerapkan sistem bebas bunga (*interest free*) dalam operasionalnya, dan karena itu rumusan yang paling lazim untuk mendefinisikan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syari'at Islam, dengan mengacu kepada Al Quran dan As Sunnah sebagai landasan dasar hukum dan operasional.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَعِيَ مِنَ الرِّبَا
 إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“ Hai orang – orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang – orang yang beriman “

Dan persaingan yang semakin ketat pada lembaga keuangan saat ini mendorong perusahaan untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat dan menempatkan orientasinya pada kualitas pelayanannya.

Kualitas pelayanan akan lebih diutamakan oleh perusahaan jasa, karena perusahaan jasa menjual tindakan atau perbuatan kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Siti Khotijah, 2004: 76)

Hal ini juga penting diterapkan oleh perbankan syariah dalam persaingannya dengan bank konvensional maupun sesama bank syariah. Dan Bank Muamalat Indonesia sebagai salah satu bank syariah harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meraih kepuasan nasabahnya.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut : (Rambat Lupiyoadi, 2001: 12)

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Realiability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsivencess*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. *Assurance*, atau jaminan dari kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

1.5 Hipotesis

Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah tabungan mudharabah

Adapun hipotesisnya adalah :

Ho : Tidak terdapat korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan nasabah tabungan mudharabah (Y)

Ha : Terdapat korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan nasabah tabungan mudharabah (Y)

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Jenis Data

Metode Penelitian (*research methode*) yaitu keseluruhan himpunan teknik – teknik penelitian yang saling melengkapi secara fungsional dan membantu peneliti untuk memperoleh pemahaman suatu masalah. (Khaeruul Wahidim, 2002: 50). Dengan melihat judul penelitian, maka penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dan data yang digunakan adalah data kuantitatif, karena pengukuran variabel dilambangkan dengan angka, dan data yang terkumpul dianalisis dengan pendekatan statistik untuk menarik kesimpulan adanya pengaruh antar variabel.

1.6.2 Sumber Data

- a. Sumber data sekunder atau teori, yaitu didapat buku – buku yang ada kaitannya dengan pokok pembahasan dalam penelitian.
- b. Sumber data primer atau empirik, yaitu diperoleh dari hasil lapangan, observasi, wawancara, angket pada BMI Cabang Cirebon.

1.6.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian tersebut (Suharsimi Arikunto, 1998 : 117). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan yang berjumlah 300 dengan alasan, karena dari 300 orang nasabah itu

lebih sering melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon.

b. Sample

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang akan diambil harus dapat mewakili dan mencerminkan populasi yang ada. Menurut Suharsimi Arikunto, jika subjek kurang dari 100 orang maka diambil semua sebagai sampel, tetapi jika lebih dari 100 orang maka besarnya sample dapat diambil antara 10 – 15 %, atau 20 – 25 % atau lebih (1998: 120). Adapun penelitian sample dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*, yaitu 10 % sehingga sample yang diteliti sebanyak 30 orang nasabah.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Penelitian melakukan pengamatan ke lokasi penelitian, dalam hal ini pada kantor cabang Bank Muamalat Indonesia guna mengamati jalannya pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Interview atau Wawancara

Yaitu dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden yakni pihak pengelola dan nasabah.

c. Angket atau Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawabnya (Sugiono, 1999: 135). Bentuk angket yang akan digunakan menggunakan skala Likert.

d. Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal – hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dokumen dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 1998 : 238).

1.7 Variabel Operasional

Variabel yang akan diteliti adalah variabel kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan. Dua variabel X dan Y mempunyai hubungan (korelasi) maka perubahan nilai variabel yang satu akan mempengaruhi nilai variabel yang lainnya.

Variabel X : Variabel bebas (independent variabel) yaitu kualitas pelayanan

Variabel Y : Variabel tidak bebas (dependent variabel) yaitu kepuasan nasabah tabungan mudharabah

Tabel 1.1
Operasional Variabel

Dimensi	Konsep Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia cabang Cirebon kepada nasabahnya	<i>Tangible</i> <i>Reability</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas fisik • Perlengkapan dan sarana komunikasi • Kemampuan memberikan pelayanan • Kecepatan pelayanan 	Ordinal

		<i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Empaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Keinginan karya wan untuk mem bantu nasabah • Pemberian pelayanan dengan tanggap • Pengetahuan dan kemampuan karyawan • Kesopanan karyawan • Perhatian karyawan • Komunikasi yang baik 	
Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah (Y)	Tingkat Kepuasan Nasabah setelah membandingkan kinerja dengan harapannya	<i>Technical Quality</i> <i>Functional Quality</i> <i>Facility</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan waktu pelayanan • Kecepatan pelayanan • Keramahan pelayanan • Kecepatan penyampaian informasi • Cara penyampaian info • Fasilitas penunjang info • Kelengkapan fasilitas • Kebersihan • Kerapihan 	Ordinal

1.7 Analisis Data

Data dalam penelitian ini adalah data interval, dan dari sumber yang sama. Untuk menganalisis besarnya pengaruh variabel bebas dalam hubungannya dengan variabel terkait, peneliti menganalisis melalui analisis statistik Koefisien Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Sugiono (1999: 182) dalam “Metode Penelitian Bisnis” yang rumusnya adalah:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = angka indeks “r” product moment

$\sum xy$ = jumlah dari hasil perkalian antara deviasi skor-skor variabel X dan Y

$\sum x^2$ = jumlah deviasi skor x setelah terlebih dahulu dikuadratkan

$\sum y^2$ = jumlah deviasi skor y setelah terlebih dahulu dikuadratkan.

Agar dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi
Product Momen

r	Interpretasi
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat/ Tinggi
0,80 - 1,000	Sangat Kuat/ Tinggi

Sugiono (2005: 216)

Lalu dilakukan pengujian atas keberhasilan (signifikan) korelasi tersebut, keberhasilan diuji melalui hipotesis $\rho = 0$, dan koefisien alternatif $\rho \neq 0$, korelasi pengujian ini dilakukan dengan uji-t dengan rumus :

$$t_o = r_{xy} \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Dimana :

t_o = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

n = Jumlah priode tahun

keterangan :

1. $t_o > t_a$, H_o ditolak dan jika $t_o < t_a$, H_o tidak ditolak
2. $t_o < t_a$, H_o ditolak dan jika $t_o > t_a$, H_o tidak ditolak
3. $t_o < -t_a/2$. H_o tidak ditolak

Dan untuk mencari pengaruh variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) maka digunakan analisis regresi dengan rumus :

$$Y' = a + bx$$

Dimana :

Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan pada variabel independen

X = Subjek pada variabel dependen yang mempunyai nilai tertentu
(Sugiono, 1999 : 204)

Variabel X dikatakan mempengaruhi variabel Y jika berubahnya nilai X akan menyebabkan adanya perubahan nilai Y. Perubahan nilai Y tidak hanya disebabkan oleh nilai variabel X tetapi bisa juga disebabkan oleh faktor lain.

Dan untuk menghitung berapa besar pengaruh variable x terhadap variable y digunakan rumus koefisien determinasi (Sugiono, 2001: 210)

$$r^2 = r_{xy}^2 \times 100 \% r^2$$

Dimana:

r^2 = koefisien determinasi

r_{xy} = koefisien korelasi