

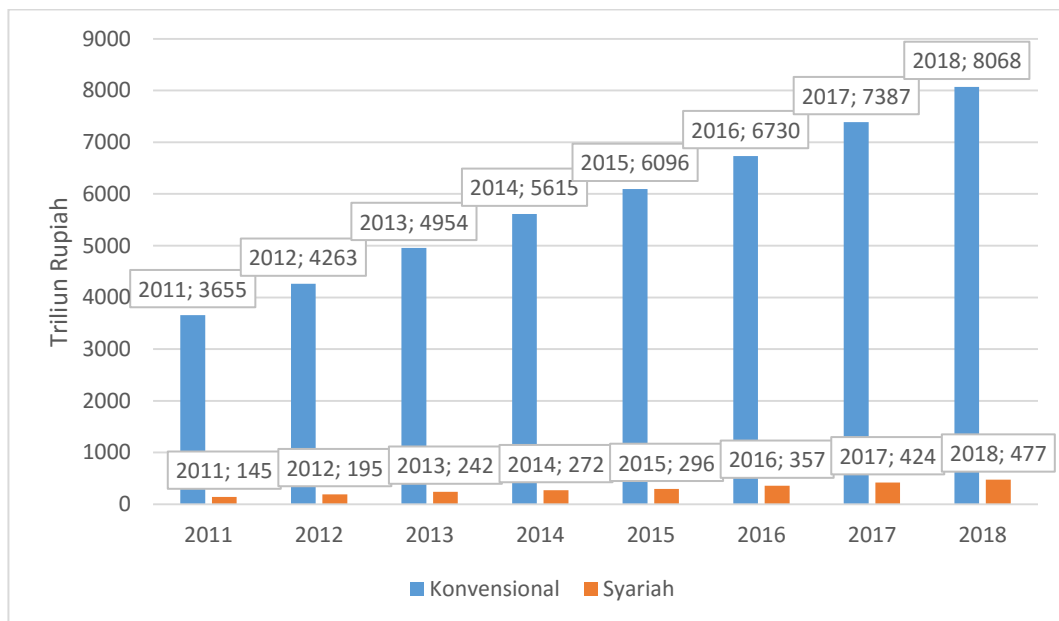
# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era sekarang ini persaingan di industri keuangan begitu ketat. Geliat perkembangan lembaga keuangan syariah bank dan non-bank terus berkembang pasca peristiwa krisis moneter tahun 1998. Pada tahun tersebut bank Muamalat sebagai bank syariah pertama yang beroperasi di Indonesia mampu bertahan dari krisis moneter. Sementara disisi lain banyak bank-bank konvensional yang terpaksa harus dilikuidasi akibat mengalami *negative spread*. Menurut Kasmir (2008) *negative spread* adalah suatu kondisi dimana suku bunga simpanan lebih besar daripada suku bunga kredit. Sehingga bank harus membayar suku bunga tabungan yang lebih besar daripada pendapatan dari pinjaman. Hasilnya adalah bank menelan kerugian.

Namun faktanya walaupun pada saat krisis moneter tersebut banyak bank-bank konvensional yang dilikuidasi, sampai sekarang bank-bank konvensional tetap mendominasi industri keuangan di Indonesia. Berikut adalah data perkembangan aset bank syariah dan bank konvensional:



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, (2019)

**GAMBAR 1.1**  
Aset Bank Syariah dan Konvensional 2011-2018

Pada tahun 2018 aset bank konvensional mencapai 8,06 kuadriliun Rupiah yang mana meningkat 9,22% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2017 sebesar 7,38 kuadriliun Rupiah. Pada tahun yang sama, aset keuangan syariah hanya sebesar 477 triliun Rupiah. Angka tersebut meningkat 12,5% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2017 sebesar 424 triliun Rupiah. Jika kita lihat kembali pada tabel sangat terlihat sekali betapa kuatnya dominasi bank konvensional ditinjau dari perbedaan aset yang dimiliki. Besar aset syariah hanya sebesar 5,91% dari aset bank konvensional pada tahun 2019.

Secara nasional aset bank-bank syariah memang tidak terlalu besar. Seperti misalnya pada tahun 2016 aset bank-bank syariah hanya sebesar 357 triliun Rupiah dibandingkan aset bank-bank konvensional pada saat itu mencapai 6,730 kuadriliun. Besar persentasenya hanya sekitar 5,30% dari

aset bank-bank konvensional. Akan tetapi, pada tahun yang sama jumlah total aset bank-bank syariah tersebut menduduki peringkat ke-10 aset perbankan syariah terbesar di dunia dari 67 negara pada saat itu.

**TABEL 1.1**  
Aset Perbankan Syariah Terbesar Dunia

| Peringkat Ke- | Negara     | Jumlah Aset (US\$ Million) |
|---------------|------------|----------------------------|
| 1             | Iran       | 463.544                    |
| 2             | Arab Saudi | 371.229                    |
| 3             | Malaysia   | 165.480                    |
| 4             | UEA        | 163.121                    |
| 5             | Qatar      | 90.808                     |
| 6             | Kuwait     | 87.257                     |
| 7             | Bahrain    | 75.425                     |
| 8             | Turki      | 57.692                     |
| 9             | Bangladesh | 29.039                     |
| 10            | Indonesia  | 26.220                     |

Sumber: Thomson Reuters: Islamic Financial Development Report (2017)

Aset terbesar perbankan syariah dunia dipegang oleh Iran. Kemudian diikuti Arab Saudi dan Malaysia di bawahnya. Sedangkan Indonesia hanya berada pada urutan kesepuluh. Tentu ini bukan sesuatu yang fantastis mengingat Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Jika kita bandingkan dengan Malaysia, Indonesia masih jauh tertinggal. Perkembangan perbankan syariah di Malaysia sudah muncul sejak tahun 1983 dengan dukungan penuh dari pemerintah. Kondisi ini berbeda dengan Indonesia yang mulai muncul semangatnya 21 tahun silam.

Pasca reformasi, terdapat fenomena mampu bertahannya bank muamalat dari kejamnya krisis moneter yang menimpa pada kala itu. Hal tersebut

mendorong semangat bagi lembaga keuangan syariah lainnya untuk berdiri.

Adapun jumlah pelaku yang ada sekarang ini yaitu sebagai berikut:

**TABEL 1.2**

Jumlah Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah 2019

| <b>Jenis</b>                    | <b>Jumlah</b> |
|---------------------------------|---------------|
| Bank Umum Syariah               | 14            |
| Unit Usaha Syariah              | 20            |
| Bank Perkreditan Rakyat Syariah | 165           |
| Lembaga Keuangan Syariah        | 71            |

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2019)

Banyaknya lembaga yang terjun dalam industri keuangan syariah tersebut mendorong setiap lembaga untuk berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan yang terbaik serta fasilitas yang memadai. Tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Kepuasan merupakan perasaan yang didapatkan oleh nasabah apakah ia merasakan senang atau kecewa setelah membandingkan antara harapannya dengan kinerja atas produk atau jasa yang ia terima (Kotler, 2003). Ketika kinerja melampaui harapan dari nasabah, maka ia akan merasakan puas. Begitujuga sebaliknya, ketika harapan lebih tinggi daripada kinerja yang didapatkan maka nasabah akan merasakan kecewa atau tidak puas.

Berbicara mengenai kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan bagaimana produk atau jasa itu disampaikan kepada pembeli (pelayanan). Setiap lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan kepada nasabah yang pada akhirnya

akan berdampak kepada kepuasan. Islam mengajarkan untuk memberikan pelayanan dengan baik, seperti dalam firman Allah pada surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ %

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Q.S: Al-Baqarah (2): 267)

Model untuk mengukur kualitas pelayanan yang lazim digunakan pada lembaga keuangan dipelopori oleh Parasuraman, *et,al* (1998) dalam Cahyani (2016), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *Empathy*, dan *tangible*. Akan tetapi lima dimensi tersebut merupakan pengukuran kualitas pelayanan yang lazim digunakan pada lembaga keuangan umum (konvensional). Sehingga perlu dilakukan modifikasi agar tepat digunakan pada lembaga keuangan dengan syariah.

Hal tersebut diatas mendorong Othman dan Owen (2001) mengembangkan model yang telah ditemukan oleh Prasuraman tersebut. Sehingga muncul model baru hasil modifikasi dari model SERVQUAL yang dinamakan dengan model CARTER. Model tersebut kemudian banyak digunakan dalam penelitian-penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah di dunia. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Lone et al., (2017) yang menerapkan model

CARTER pada perbankan syariah di Saudi Arabia. Di Indonesia penelitian tersebut dilakukan seperti oleh Fauzi dan Suryani, (2019) dengan objek perbankan syariah di Indonesia. Adapun Nurhayati dan Nugraha, (2015) menerapkan model CARTER ini pada penelitiannya dengan objek lembaga keuangan mikro syariah yaitu BMT Fastabiq, Pati.

Menurut Othman dan Owen (2001) *compliance* (kepatuhan) merupakan kemampuan lembaga keuangan syariah dalam mematuhi hukum islam dan beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan memuaskan (dapat diandalkan). *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kemampuan memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan disertai dengan informasi yang jelas. Ketika nasabah dibiarkan menunggu akan memberikan persepsi yang negatif dari nasabah terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain lembaga keuangan harus cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap lembaga keuangan melalui kemampuan, kesopanan, dan pengetahuan para pegawai. Tujuannya agar nasabah merasa aman dalam bertransaksi dengan lembaga keuangan.

*Empathy* (empati) rasa perhatian yang diberikan terhadap nasabah secara tulus dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan mencurahkan perhatian kepada pelanggan diharapkan dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Selain itu dapat membuat komunikasi lebih lancar dan mempermudah dalam mencari tahu tentang keinginan dan kebutuhan

pelanggan secara cepat. Dimensi yang terakhir adalah *tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan lembaga keuangan memberikan pelayanan dalam bentuk fisik dengan baik. Bentuk fisik tersebut yaitu fasilitas fisik yang meliputi gedung, gudang, lahan parkir, ruang tunggu yang nyaman dan lain-lain. Berikutnya adalah perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) misalnya seperti komputer, mesin ATM, *e-banking*, dan lain-lain. Yang terakhir adalah penampilan para pegawainya.

*Baitul Maal wat-Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang didirikan oleh individu atau kelompok untuk membantu pengusaha kecil sebagai wujud langkah nyata membantu pemerintah dalam memberantas kemiskinan khususnya di daerah pedesaan dan pasar-pasar tradisional yang berbasis syariah dan koperasi. BMT berdiri dengan memadukan dua konsep yaitu *Bait al-maal* dan *Bait at-tamwil*. Konsep *maal* bergerak dalam penyaluran zakat, infaq, sedekah, wakaf, dan hibah (ziswahib) dengan produktif, sedangkan konsep *tamwil* bergerak pada bidang bisnis produktif dengan tujuan komersil.

BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (BMT UMY) merupakan salah satu lembaga yang berada di bawah naungan amal usaha Muhammadiyah. Pelayanan BMT UMY ini tidak hanya terbatas pada sivitas akademika UMY saja, akan tetapi BMT UMY juga melayani seluruh masyarakat diluar dari UMY. Dalam menjalankan aktifitasnya BMT UMY berkomitmen pada syariah tanpa riba dalam setiap transaksinya. Selain itu BMT UMY selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang professional

dan unggul kepada nasabah. Hal tersebut dilakukan agar terciptanya kepuasan bagi nasabah yang dapat memberikan loyalitas kepada BMT UMY (BMT UMY, 2019).

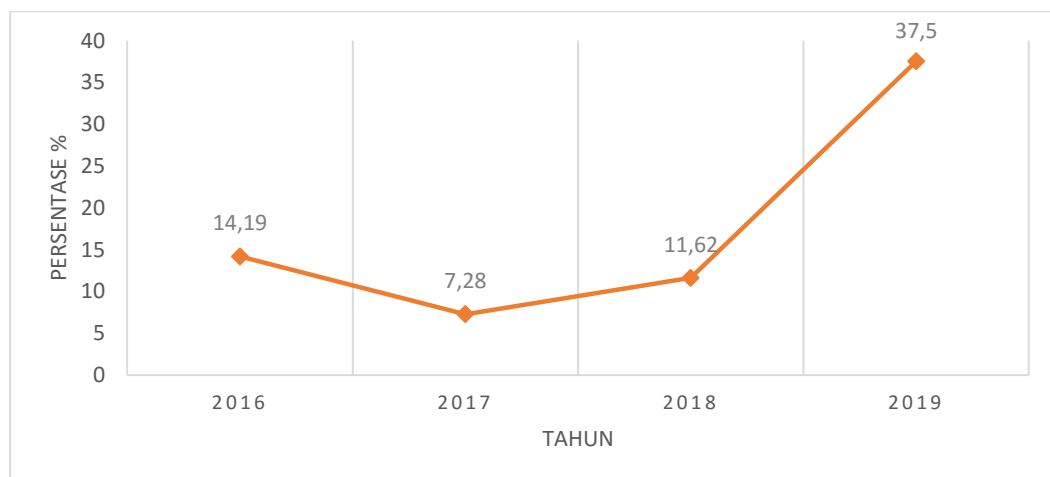
Pada kenyataan di lapangan menurut salah satu nasabah BMT UMY, pelayanan yang diberikan BMT UMY sudah bagus. Terdapat banyak pilihan akad yang bisa menyesuaikan dengan kebutuhannya (dimensi *reliability*). Namun ketika ingin menarik dana yang disetorkan, ia harus datang langsung ke kantor BMT UMY secara langsung dan harus sesuai dengan jam operasional yang berlaku (dimensi *responsiveness*). Berbeda dengan aktifitas transfer yang sekarang sudah bisa dilakukan kapan pun menggunakan BMT UMY Mobile. Akan tetapi, aktifitas transfer tersebut juga hanya bisa dilakukan antar rekening BMT UMY. Selain rekening BMT UMY, rekening tersebut hanya dapat menjadi tujuan transfer saja.

Dalam aktifitas dan produk yang ditawarkan, BMT UMY selalu berpedoman kepada prinsip-prinsip syariah (dimensi *compliance*). BMT UMY juga menjamin keamanan dana yang disetorkan oleh nasabah serta menjamin pengembalian dana tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati (dimensi *assurance*). Pelayanan dari pegawai juga dikatakan cukup memuaskan. Pegawai berdiri menyambut nasabah ketika nasabah datang (dimensi *responsiveness*), menanyakan keperluan ataupun permasalahan dengan ramah serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah (dimensi *Empathy*). Selain itu, ruang tunggu yang cukup nyaman dan selalu terjaga kebersihannya (dimensi *tangible*). Segala bentuk pelayanan tersebut



tidak lain merupakan upaya BMT UMY dalam mewujudkan tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang unggul dan profesional. Dengan kualitas pelayanan yang bagus diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Tingkat kepuasan terbagi menjadi tiga yaitu pelanggan sangat puas, pelanggan puas, dan pelanggan tidak puas (Budiarto dan Dolly, 2001). Menurut Assael (1992) dalam Tho'in (2011) ketika nasabah merasa puas, mereka akan cenderung kembali mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan itu secara berulang-ulang (loyal). Kepuasan bagi nasabah atas pelayanan tersebut juga dapat menjadi daya tarik bagi orang lain untuk bergabung menjadi pelanggan di perusahaan itu.



Sumber: BMT UMY (2019)

**GAMBAR 1.2**  
Perkembangan Nasabah Simpanan BMT UMY 2016-2019

*Trend* pertumbuhan pengguna produk simpanan BMT UMY menurut grafik di atas adalah fluktuatif. Pada tahun 2016 besar persentase pertumbuhan nasabah pengguna simpanan sebesar 14,19%. Pertumbuhan

tersebut kemudian menurun pada tahun 2017 yang hanya sebesar 7,28% sebelum mengalami peningkatan kembali. Pertumbuhan terbesar terjadi pada tahun 2019 yang mencatatkan angka sebesar 37,5% dari tahun sebelumnya. Momentum pertumbuhan yang tinggi ini harus bisa dimanfaatkan oleh BMT UMY untuk memberikan kualitas pelayanan serta penyediaan fasilitas-fasilitas yang semakin baik untuk menunjang kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut dapat menjadikan BMT UMY sebagai lembaga yang berdaya saing agar tetap bertahan di tengah ketatnya persaingan di industri keuangan saat ini.

Menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan bagi lembaga keuangan khususnya BMT UMY, menjadikan penulis tertarik untuk mengangkat tema tersebut menjadi sebuah penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis mengangkat judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENABUNG DI BMT UMY”**

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Penelitian ini hanya membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- 2) Variabel yang digunakan terbatas pada kualitas pelayanan yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *Empathy*, *responsiveness*.
- 3) Periode pengamatan sampel Januari 2019 sampai dengan Desember 2019.
- 4) Periode pengambilan sampel Februari 2020.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pengaruh variabel *compliance* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
- 2) Bagaimana pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
- 3) Bagaimana pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
- 4) Bagaimana pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
- 5) Bagaimana pengaruh variabel *Empathy* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
- 6) Bagaimana pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh variabel *compliance* dengan kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis
  - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy*

dan *reliability* terhadap kepuasan nasabah di BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

b) Hasil ini diharapkan dapat menjadi referensi serta perbandingan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian berikutnya.

## 2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi BMT Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam menetapkan strategi dan kebijakan.