

**ANALISIS *POSITIONING* INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH
DI YOGYAKARTA**

**(Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah
dan BRI Syariah)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

LENI ASYIAH

20050730006

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
JURUSAN EKONOMI PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

MOTTO

Kesuksesan kita bukannya karena tidak pernah jatuh, tetapi mampu bangkit kembali setiap kali kita jatuh

(Oliver Goldsmith)

ان مع العسر يسرا

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

Hidup memang kegelapan, jika tanpa hasrat dan keinginan Dan semua hasrat keinginan adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan Dan segala pengetahuan adalah hampa, jika tidak diikuti dengan pekerjaan Dan semua pekerjaan akan sia-sia, jika tidak disertai dengan cinta

(Kahlil Gibran)

Orang yang gagal meraih sesuatu yang hebat, tak bisa dikatakan gagal total dia selalu yakin dan percaya bahwa paling tidak, Dia telah memenangkan perang terpenting dalam kehidupan yakni mengalahkan rasa takut untuk mencoba.

(Robert B. Shuller)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'alamiin. Segala puji bagi Allah Tuhan seru sekalian alam. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW.

Rasa syukur yang terdalam penulis haturkan kepada Yang Maha Menguasai Segalanya. Allah SWT. Karena akhirnya skripsi sederhana ini berhasil juga penulis selesaikan setelah melewati berbagai halangan dan rintangan di sepanjang perjalanannya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga dibantu oleh banyak pihak, maka dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Muh. Samsuddin, S,Ag., M. Pd, selaku Dekan Fakultas Agama Islam yang telah banyak memotivasi penulis agar cepat lulus dan membimbing dalam bidang akademik.
2. Bapak Drs. Muh. Mas'udi, M. Ag, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Perbankan Islam yang telah sabar memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk

membimbing penulis dan memberikan masukan yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Pimpinan dan seluruh staff BSM, BRI Syariah, BTN Syariah Cabang Yogyakarta atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
5. Mamah (Siti Rochmah) dan Papah (Misrajee), yang selalu memberikan do'a dan dorongan yang tiada henti-hentinya baik moril maupun materil dan terimakasih atas segala pengorbanannya selama ini demi kesuksesan anaknya dalam menuntut ilmu.
6. Kakaku Fitri Yuliatun Hikmah, S.E & kakak iparku Ario Wednes Rubiyanto, S.E, yang selalu mendorong langkah yang saya tempuh dan memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan berupa bimbingan, petunjuk, informasi, maupun dorongan semangat yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal saleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari karya ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan lebih lanjut. Akhir kata *jazakumullah khairan katsira*.

Peneliti

ANALISIS *POSITIONING* INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI YOGYAKARTA

(Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah dan BRI Syariah)

ABSTRAK

Salah satu industri jasa yang sedang berkembang pesat saat ini baik dalam skala global, regional maupun nasional adalah industri jasa perbankan syariah. Sistem ekonomi syariah telah membuktikan diri mampu memberikan tingkat keuntungan ekonomi yang kompetitif. Ini menjadi faktor pendorong semakin tumbuh suburnya bisnis industri perbankan syariah dan berimplikasi pada semakin ketatnya tingkat persaingan pasar perbankan syariah di Indonesia. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, tentu setiap pelaku industri perbankan syariah dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan jasa kepada nasabahnya. Berkaitan dengan kualitas layanan jasa ada lima dimensi yang dipakai pelanggan dalam menilai kualitas jasa.

Kelima dimensi kualitas layanan jasa tersebut adalah : *Tangibility*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Empathy*. Salah satu strategi pemasaran yang sering diterapkan oleh perusahaan jasa adalah strategi *positioning* bagi produk yang ditawarkan. Konsep posisi mengidentifikasi bagaimana manajer menginginkan posisi merk berhubungan dengan persaingan. Konsep ini untuk mempelajari posisi merk bersaing menggunakan atribut yang dipertimbangkan pembeli. Tujuannya adalah mencari posisi yang disukai oleh pembeli di setiap segmen dan membandingkan posisi yang disukai dengan merk perusahaan lain yang bersaing.

Penelitian ini bertujuan untuk : menganalisis atribut-atribut penting yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah untuk masing-masing bank syariah, menganalisis posisi ketiga bank syariah berdasarkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan jasa dan menganalisis pengelompokan ketiga bank syariah berdasarkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan jasa.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penggunaan teknik sampling ini didasari atas pertimbangan besarnya jumlah nasabah pada masing-masing bank syariah yang menjadi obyek dalam penelitian ini, sehingga identifikasi terhadap sampel atau responden penelitian akan sulit dilakukan. Pengukuran data menggunakan skala Likert, yaitu skala

yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono dalam Ietje, 1984: 86). Alat analisis untuk menguji hipotesis menggunakan analisis faktor, analisis MDS dan analisis cluster.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah mempersepsikan BSM dan BTN Syariah memiliki posisi yang berdekatan/bersaing ketat, sedangkan BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dipersepsikan oleh nasabah jauh lebih baik dibandingkan dengan kedua bank syariah tersebut dalam jasa layanan perbankan syariah.

Kata kunci : perbankan syariah, strategi *positioning*