

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia pada masa sekarang sudah semakin maju dan tidak hanya mengutamakan keberadaan perbankan konvensional saja, akan tetapi juga sangat membutuhkan keberadaan perbankan Syariah. Karena rakyat Indonesia sebagian besar beragama Islam dan merupakan salah satu negara muslim terbesar di dunia dengan jumlah penduduk muslim mencapai 222 juta jiwa (menurut artikel Muslim Pro), maka dari itu rakyat Indonesia yang beragama Islam juga membutuhkan sistem perbankan yang sesuai dengan syariat Islam agar transaksi yang dilakukan sesuai dengan pemahaman agamanya.

Perbankan Syariah adalah suatu bentuk dari wujud permintaan pasar di Indonesia akan hadirnya suatu sistem perbankan yang halal (memenuhi prinsip Syariah) dan sehat. Keinginan tersebut baru bisa terwujud dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991 yang di prakasai oleh Majelis Ulama Indonesia dan Pemerintah. Bank ini mulai efektif beroperasi pada tahun 1992. Beroperasinya BMI berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. UU ini lalu diamandemen dengan UU No. 10 Tahun 1998. Pada tahun 2008 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah diberlakukan. UU No. 21 ini adalah UU khusus yang mengatur perbankan Syariah. Penerapan prinsip Syariah dalam pengelolaan perbankan di Indonesia

berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 merupakan pilihan, dalam arti bank boleh menggunakan prinsip konvensional atau prinsip Syariah.

Sejak pertama kali didirikan pada tahun 1991 sampai sekarang perbankan Syariah mengalami pertumbuhan yang sangat baik yaitu dengan tersebar luasnya perbankan Syariah di berbagai wilayah di Indonesia. Mengingat semakin berkembangnya perbankan Syariah menyebabkan kebutuhan masyarakat akan produk perbankan Syariah tertentu meningkat. Namun dengan adanya globalisasi dari berbagai sektor menciptakan daya saing yang semakin ketat dalam dunia perbankan, maka hal itu bisa menciptakan suatu persaingan antar perbankan atau perusahaan. Pihak perbankan terus berusaha untuk bisa lebih unggul dari bank lainnya, sehingga pada akhirnya nasabah dapat merasakan pengaruh persaingan baik dari segi produk juga pelayanan yang diberikan. Hal ini menurut setiap perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa tepatnya perbankan Syariah untuk dapat selalu berkreasi dan inovatif terhadap produk mereka masing-masing, namun tetap mengutamakan kualitas produk. Selain memudahkan para konsumen buat membedakan produk perusahaan sama produk pesaing, dengan melakukan inovasi dan memberikan produk yang berkualitas tinggi serta pelayanan yang memuaskan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya. Dikarenakan kepuasan konsumen merupakan referensi atas keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya.

Menurut Kotler dan Keller (2003), kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau ketidakpuasan yang timbul dari

mambandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Apabila penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen. Perusahaan akan memperoleh konsumen dalam jumlah yang banyak ketika di nilai bisa memberikan kepuasan bagi konsumennya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah faktor kemudahan. Konsumen akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Persaingan antara perbankan di Indonesia setiap tahunnya semakin meningkat baik dari perbankan konvensional maupun perbankan Syariah terlihat dari segi produk dan pelayanan yang diberikan ke nasabah. Untuk dapat memenangkan persaingan harus memiliki strategi-strategi baik dan tepat seperti melakukan diferensiasi baik dari segi produk maupun pelayanan sehingga bisa berdampak langsung kepada nasabah. Menurut Kotler (2009:328), diferensiasi adalah tindakan merancang serangkaian perbedaan yang berarti untuk membedakan tawaran perusahaan dengan penawaran pesaing.

Diferensiasi dapat mencakup berbagai hal di dunia bisnis termasuk dunia perbankan itu sendiri, seperti halnya diferensiasi produk yang dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain menurut Kartajaya dalam Syafrizal diferensiasi produk adalah semua upaya yang dilakukan untuk membedakan diri dari

pesaing baik konten (*what to offer*), konteks (*how to offer*), dan infrastruktur (*enabler*). Sedangkan pelayanan yaitu berupa reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati serta bukti fisik. Dalam konsep pemasaran, strategi diferensiasi merupakan salah satu strategi yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan agar dapat bertahan seiring dengan semakin meningkatnya persaingan. Perusahaan harus dapat memiliki keunggulan baik dari segi produk yang ditawarkan atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan tujuan bisa memberikan kepuasan yang lebih. Penerapan strategi diferensiasi sangat berguna dan bermanfaat karena dapat mempermudah sebuah perusahaan atau perbankan dalam kegiatan pemasarannya.

Pertumbuhan ekonomi di sektor perbankan membuat perbankan Syariah mulai merambah kepada masyarakat ekonomi lemah. Perbankan di sektor ini disebut juga sebagai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS berfokus untuk melayani Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat dan persyaratan ringan.

BPRS menerapkan prinsip Syariah yang tidak hanya diterapkan dalam sebuah produk saja. Akan tetapi diterapkan dalam setiap kegiatan dikaitkan atau dimasukkan prinsip Syariah seperti dalam melakukan pemasaran. Islam pun mengatur atau mempunyai prinsip dalam hal pemasaran. Menurut pandangan islam, kegiatan suatu pemasaran harus dilandasi semangat beribadah kepada Tuhan Sang Maha Pencipta, berupaya semaksimal mungkin untuk

kesejahteraan bersama, bukan untuk kepentingan kelompok apalagi kepentingan sendiri. Rasulullah Shallallahu'alaihi wa sallam telah mengajarkan pada umatnya untuk berdagang dengan menjunjung tinggi etika keislaman. Dalam beraktivitas ekonomi, umat Islam dilarang keras melakukan tindakan bathil. Tapi harus melakukan kegiatan ekonomi dengan cara saling ridho, sebagaimana firman Allah Ta'ala dalam Al – Qur'an surah An-Nisa ayat 29:

تِجَارَةٌ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا لَا آمَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرَاضٍ عَنْ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

Prinsip Syariah dalam BPRS diberlakukan untuk transaksi pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan (pinjaman). BPRS mengelola dana masyarakat dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem bagi hasil, masyarakat penyimpan dana akan mendapatkan bagi hasil secara fluktuasi karena sangat bergantung kepada pendapatan yang diperoleh BPRS. Untuk itu perlu disepakati nisbah (porsi) di awal transaksi. Setiap tabungan deposito yang disimpan di BPRS mendapat jaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sepanjang sesuai ketentuan yang berlaku, sehingga masyarakat akan tetap merasa aman untuk menyimpan dananya di BPRS.

Seperti BPRS pada umumnya yang berpegang pada prinsip Syariah, PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta juga memberlakukan transaksi

dengan sistem bagi hasil. Salah satunya transaksi yang menggunakan bagi hasil adalah tabungan. Tabungan (*saving deposito*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga di pedesaan. Tabungan ini bisa disebut tabungan arisan dan merupakan salah satu produk unggulan dan diminati yang ada di BPRS Madina dan satu-satunya BPRS di Yogyakarta yang menawarkan produk tabungan arisan. Selain itu untuk membuka tabungan inipun tergolong mudah dan sederhana, namun persyaratan setiap bank Syariah bisa berbeda-beda. Tabungan arisan di BPRS Madina memiliki nasabah terbanyak urutan ke-2 dengan jumlah yaitu 577 nasabah dan total saldo terbanyak urutan ke-5 dengan jumlah saldo sebesar Rp. 893.500.000 uraian tersebut berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Tabungan Seluruh Kantor 4 Februari 2020

No	Keterangan	Customer	Saldo
1	Tabungan Mudharabah	452	1.276.745.660,55
2	Tabungan Hari Raya	15	3.641.891,22
3	Tabungan Pendidikan	92	18.998.600.74
4	Tabungan Qurban	53	54.732.195,25
5	Tabungan Walimah	17	41.505.990,46
6	Tabungan Haji	96	271.420.858,13
7	TabunganKu iB Wadiah	801	427.382.881,96
8	Tabungan iB Madina	1.727	3.080.834.373,92

9	Tabungan iB Madina Lembaga	45	2.233.840.783,89
10	Tabungan Bank Lain	10	2.715.564.513,21
11	Tabungan Siswa TK Kibar	23	1.600.000,00
12	Tabungan Siswa AMM	7	211.000,00
13	Tabungan Siswa SD Jagaren	14	615.000,00
14	Tabungan SD Muhammadiyah	18	395.000,00
15	Tabungan SD Negri Taman	1	10.000,00
16	Tabungan iB Arisan 200	83	266.200.000,00
17	Tabungan iB Arisan 100	577	893.500.000,00
Total		4.031	11.287.198.749,33

Sumber: PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera pertanggal 4 Februari 2020

Tabungan arisan madina ini merupakan perpaduan atau gabungan dari tabungan dan arisan, dimana dalam produk tabungan arisan ini nasabah atau peserta tabungan arisan yang menang arisan tidak perlu membayar kembali di bulan selanjutnya dengan kata lain nasabah tersebut telah putus arisan. Produk arisan ini menggunakan akad Wadi'ah yang artinya adalah transaksi penitipan dana dari pemilik kepada penyimpan dana dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana titipan sewaktu-waktu. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank Syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan Bank Syariah bertindak sebagai pihak yang dititipkan dan atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut.

Penelitian ini mengkombinasikan antara variabel bebas yaitu pengaruh diferensiasi produk tabungan yang merupakan produk unggulan dari PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dan kualitas pelayanan dengan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Sehingga peneliti dapat melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Tabungan Arisan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, sebagai berikut:

1. Apakah diferensiasi produk tabungan arisan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah diferensiasi produk tabungan arisan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk tabungan arisan terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3. Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk tabungan arisan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk memenuhi tugas akhir atau skripsi dan berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman bagi penulis mengenai diferensiasi produk tabungan arisan dan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan sebagai solusi alternatif untuk menyempurnakan dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, baik dalam memperbaiki kekurangan atau kelemahan yang ada maupun mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk dan pelayanan kepada nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan untuk memahami isi dalam penulisan ini, maka penulis mencantumkan sistematikanya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN. Bab pertama ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI. Bab kedua ini memuat tentang tinjauan pustaka atau penelitian terdahulu dan kerangka teori yang terkait dengan tema skripsi yang bersumber dari karya tulis ilmiah dan buku.

BAB III: METODE PENELITIAN. Bab ketiga ini menjelaskan rangkaian metode penelitian yang digunakan beserta alasannya. Termasuk jenis, lokasi, subjek penelitian dan populasi, sampel serta sumber, teknik pengumpulan, dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN. Bab keempat ini berisi penguraian tentang gambaran umum BPRS Madina, visi, misi, penghargaan yang didapat, pemegang saham, kepengurusan, produk-produk yang ditawarkan dan hasil kuesioner dan wawancara, serta pembahasan dari hasil kuesioner.

BAB V: PENUTUP. Bab kelima ini berisi tentang kesimpulan diferensiasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada produk tabungan arisan dan saran untuk BPRS Madina serta peneliti selanjutnya