

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang Masalah

Kata syariah sudah kerap di dengar oleh masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat muslim pada khususnya. Begitu pula dengan perbankan syariah saat ini tidak lagi menjadi lembaga yang asing dalam dunia perbankan di Indonesia. Hampir seluruh masyarakat Indonesia yang mayoritas penduduknya muslim sudah mendengar dan mengetahui tentang perbankan syariah. Perbankan syariah di negara ini telah menunjukkan perkembangan yang sangat positif dari waktu ke waktu, baik ditinjau dari jumlah bank atau kantor cabang bank, aktivitas bisnis, keragaman produk, dukungan regulator, maupun respons masyarakat terhadap keberadaan bank syariah (Karim Consulting, 2006).

Menurut data BI menunjukkan bahwa pada tahun 2000 jumlah bank syariah yang ada sangat terbatas, yaitu 2 bank umum syariah dan 3 bank yang membuka unit usaha syariah. Pada tahun 2003, di Indonesia terdapat 2 kantor bank umum syariah, 8 unit usaha syariah, dan 84 bank perkreditan rakyat (BPR) syariah. Adapun pada Desember 2005 terdapat 3 kantor bank umum syariah, 19 unit usaha syariah, dan 92 BPR syariah yang tersebar di Indonesia. Dan pada bulan November 2007 jumlah bank syariah telah mencapai 143 unit. Dengan rincian, tiga bank merupakan Bank Umum Syariah (BUS), 26 bank merupakan Unit Usaha Syariah.

(UUS), dan 114 bank merupakan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Dari tahun ke tahun jumlah bank syariah selalu mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2010 telah berjumlah 184 unit yang terdiri dari 11 Bank Umum Syariah (BUS), 23 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 150 BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Melihat uraian data di atas menunjukkan bahwa jumlah bank syariah yang selalu meningkat dari tahun ke tahun, hal ini menunjukkan bahwa respon masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama muslim ini sangat baik.

Pengembangan jaringan perbankan syariah terutama ditujukan untuk menyediakan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan jasa bank syariah guna meningkatkan kualitas bank umum syariah dan bank perkreditan rakyat syariah (BPRS) yang telah beroperasi, sehingga BPRS mampu bersaing dengan BPR konvensional yang telah berkembang pesat.

Perkembangan dunia perbankan relatif dinamis mengikuti perkembangan pasar dan regulasi pun telah mendorong dan mensupport perkembangan bank yang beroperasional selain dengan sistem konvensional, namun juga termasuk bank-bank syariah. Perkembangan Bank-bank syariah begitu pesat, seiring dengan bergeraknya minat masyarakat terhadap lembaga perbankan yang beroperasional dengan sistem hukum Islam ini. Menyikapi hal tersebut maka pemilik dari *group* ini menangkap adanya peluang yang masih terbuka lebar dan melihat

adanya kebutuhan masyarakat terhadap bank syariah dirasa sangat dibutuhkan untuk turut serta membangun ekonomi khususnya melayani bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perbankan dengan sistem ekonomi islam.

Tujuan dari adanya bank syariah adalah agar masyarakat terhindar dari riba, sebagaimana larangan riba telah dijelaskan di dalam al- Qur'an surat an-Nisaa:29, (Syafii Antonio, 2001:37) selain itu dapat menciptakan kebiasaan menabung di bank serta memberikan kemudahan untuk melakukan pembiayaan di bank syariah seiring dengan kemajuan pelayanan bank syariah. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh bank syariah tidak hanya diminati oleh masyarakat saja, akan tetapi tidak sedikit masyarakat nonmuslim yang tertarik dengan sistem yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Fenomena ini perbankan syariah pun membuka lebar kepada masyarakat Indonesia yang mempercayai bank syariah sebagai pelayanan jasa mereka. Bagi masyarakat nonmuslim yang menggunakan jasa layanan perbankan syariah menganggap bahwa perbankan syariah menguntungkan, tidak ada pihak yang merasa dirugikan, perjanjian jelas berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak (nasabah dan bank), dan kemudahan lainnya.

Jika dibandingkan antara jumlah nasabah muslim dan nonmuslim, tidak sedikit nasabah nonmuslim yang menjadi nasabah pada bank syariah dan mereka mempercayai bank syariah sebagai tempat penyimpanan uang (tabungan), deposito, dan pembiayaan bagi mereka yang membutuhkan

pinjaman. Walaupun sudah tertulis dengan jelas bank syariah tapi mereka tidak memperlakukan hal tersebut, kenyamanan adalah hal nomor satu bagi nasabah. Dalam kitab perjanjian baru tidak menyebutkan permasalahan bunga secara jelas, akan tetapi sebagian kalangan umat kristiani menganggap bahwa ayat yang terdapat dalam Lukas 6:34-35 sebagai ayat yang mengecam praktik pengambilan bunga (Syafii Antonio, 2001:45). Masyarakat muslim yang paham akan ajaran Islam sesuai dengan al-Qur'an dan ash sunnah dimana riba telah diharamkan dalam Islam sesuai dengan QS An-Nisa:29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kam. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.*

Penjelasan dari ayat tersebut adalah dimana riba secara bahasa adalah tambahan, namun yang dimaksud riba dalam ayat al-Qur'an yaitu setiap penambahan yang diambil tanpa adanya satu transaksi pengganti atau penyeimbang yang dibenarkan syariah (Ibnu al-Arabi al-Maliki dalam Syafii Antonio (2001:38)

Ditengah perkembangan bank syariah yang terus mengalami kemajuan, hadirilah BPRS Mitra Harmoni Yogyakarta yang berdiri pada

bulan Agustus 2007 beralamatkan di JL. Prof Yohanes 36, Terban, Gondokusuman, Yogyakarta dan telah mendapatkan perijinan dari Bank Indonesia pada tgl 25 Februari 2010. Harapan yang muncul dari kehadiran BPRS tersebut adalah dapat membantu meningkatkan gerak perekonomian di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya dan semoga dapat menjadikan pilihan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perbankan terutama perbankan syariah.

Pada tahap pertama ini pendirian BPRS Mitra Harmoni Yogyakarta berlokasi di Yogyakarta dan diikuti pendirian di Semarang, Malang dan Bandung. Maksud dan tujuan pendirian BPRS Mitra Harmoni ini sebagai upaya turut serta menggerakkan perekonomian di wilayah sekitarnya khususnya bagi usaha mikro kecil dan menengah melalui pelayanan perbankan dengan sistem syariat Islam, dan berharap kehadirannya dapat dijadikan pilihan bagi masyarakat didalam membutuhkan pelayanan jasa-jasa perbankan (Aris Nugraha: 2011)

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta menyadari akan pentingnya memuaskan nasabah. Dalam rangka memenangkan persaingan dalam dunia bisnis perbankan, BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta perlu mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabahnya terhadap produk yang ditawarkannya. Kepuasan nasabah adalah sesuatu yang abstrak, namun hal ini dapat diukur.

Mengukur kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang penting dilakukan oleh bank. Karena dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah maka bank akan mengetahui posisinya dalam persaingan bisnis perbankan. Dengan mengukur tingkat kepuasan nasabah juga akan diketahui apakah ada kesenjangan layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta perlu mengetahui dan memahami atribut apa yang sebenarnya diinginkan dan diharapkan nasabah dari pelayanan perbankan. Untuk mengetahui hal tersebut maka perlu diadakan survei mengenai kepuasan nasabah. Dengan melakukan survei kepuasan nasabah akan dapat diketahui bagaimana respon nasabah terhadap kinerja kepuasan pelayanan BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. Sehingga aktivitas ini dapat memberikan informasi dan membantu pelaksanaan upaya perbaikan kinerja pelayanan dari BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta. Letak BPR Syariah Mitra Harmoni yang berdekatan dengan RS Bethesda dan Universitas Kristen Duta Wacana dan mayoritas masyarakat sekitar adalah nonmuslim dan banyak yang mempercayakan BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta sebagai tempat penyimpanan uang ataupun peminjaman uang.

Berdasarkan dari uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelayanan Terhadap Nasabah Muslim dan Nonmuslim di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta”**

**B. Rumusan masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah muslim terhadap pelayanan di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah nonmuslim terhadap pelayanan di BPR Syariah Mitra Harmoni Yogyakarta?