

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang Masalah

Dalam waktu selama lima tahun, perkembangan bank syariah di Indonesia cukup fenomenal. Menurut majalah Swa Sembada edisi 15/XXII/2006, Adiwarmanto A. Karim dan Adi Zakaia Affif menyebutkan bahwa jumlah bank syariah yang di tahun 2000 hanya ada lima bank (dua bank syariah komersial dan tiga unit usaha syariah). Namun pada akhir tahun 2005 menjadi 22 bank (tiga bank syariah komersial dan 19 unit usaha syariah). Pertumbuhan aset rata-rata mencapai 63% per tahun dalam lima tahun terakhir, dari Rp 1,8 triliun menjadi sekitar Rp20,9 triliun pada akhir tahun 2005. Sedangkan jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh bank syariah mencapai Rp 15,6 triliun. Jumlah pembiayaan mencapai Rp 15,2 triliun atau *Loan Deposit Ratio* mencapai 970%. Perkembangan jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang di tahun 2000 hanya 28 kantor, tahun 2005 menjadi 294 kantor. Perkembangan industri perbankan syariah ini tidak lepas dari faktor *satisfaction* atau kepuasan nasabah bank yang didapatkan oleh nasabah suatu bank ditinjau dari sisi pelayanan, produk, teknologi informasi, sistem dan prosedur, kenyamanan, keamanan, dan lain-lain.

Penelitian mengenai bank syariah di Indonesia pernah dilakukan oleh majalah Swa Sembada bekerjasama dengan lembaga survey pasar MARS dalam rangka penganugerahan *Indonesian Best Brand Award*. Penelitian tersebut dilakukan di Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan dan Semarang. Hasil penelitian tersebut dimuat

dalam Majalah Swa Sembada edisi 15/XXII/2006 dalam laporan sajian utamanya tentang potret merek-merek terbaik tahun 2006. Dari hasil penelitian pada tahun 2006, untuk kategori bank syariah menempatkan Bank Muamalat berada di posisi teratas disusul Bank Syariah Mandiri di posisi kedua, Bank BNI Syariah di posisi ketiga, Bank BRI Syariah di posisi keempat dan Bank Gebu Prima Syariah di posisi kelima. Penelitian tersebut menggunakan perhitungan indeks *Best Brand* dengan menggunakan kaidah *Mutually Exclusive Weighting Factor* dengan bantuan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Sedangkan penggunaan metode PROMETHEE untuk menganalisa kepuasan nasabah pada bank syariah di kota Yogyakarta belum pernah ditampilkan, sedangkan untuk lingkup industri telah banyak digunakan pada penelitian antara lain:

Ilham Bashiruddin (2007) meneliti tentang pemilihan supplier cat dengan *Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation* (PROMETHEE) untuk mengoptimalkan biaya pembelian dan *stock* (Studi kasus di PT Mediapro Creasindo); Routroy dan Kodali (2007) meneliti tentang PROMETHEE II *for Selection of Carrier in Supply Chain*; Alfian Lily Armansyah (2006) meneliti tentang rancang bangun aplikasi metode AHP dan PROMETHEE berbasis *web* sebagai alat pengukur kualitas individu dalam persaingan menduduki suatu jabatan; Hafidz Anggara (2008) meneliti mengenai analisa pemilihan alternatif lokasi cabang usaha baru menggunakan PROMETHEE (studi kasus di *dealer* Merpati Motor Yogyakarta).

Dengan semakin meningkatnya prestasi bank syariah memungkinkan nasabah dapat memilih bank syariah tertentu. Pengambilan keputusan untuk memilih suatu bank syariah diperlukan bagi nasabah yang sangat mementingkan tentang kepuasan baik dari sisi pelayanan hingga keamanan. Untuk itu berangkat dari penelitian yang dilakukan oleh Majalah Swa Sembada bekerjasama dengan lembaga

Riset Pasar MARS maka akan dilakukan penelitian mengenai penerapan metode PROMETHEE dalam menganalisis peringkat bank syariah berdasarkan kepuasan nasabah pada tiga bank syariah di kota Yogyakarta. Bank syariah yang akan diteliti adalah Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah di kota Yogyakarta. Sedangkan kriteria dari kepuasan nasabah yang akan diteliti antara lain pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil. Penggunaan dari metode PROMETHEE ini untuk menstrukturisasi situasi keputusan dan memberikan pandangan terhadap konsekuensi dari perbedaan pembobotan dalam masalah keputusan. Penekanannya adalah pada pengenalan batas obyektifitas. Oleh karena itu, metode ini membantu untuk membangun suatu model penghakiman nilai dengan membuat hipotesis untuk membuat rekomendasi terhadap suatu keputusan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini hal yang ingin diketahui adalah dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah, bagaimanakah peringkat ketiga bank syariah tersebut berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peringkat dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil.

#### 1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah penelitian yang digunakan untuk membatasi masalah dari kajian yang dilakukan adalah:

1. Bank yang diteliti adalah Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah yang berada di kota Yogyakarta.
2. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner untuk mendapatkan nilai kriteria-kriteria dari kepuasan nasabah dan disebarakan kepada masyarakat kota Yogyakarta khususnya nasabah bank syariah yang akan diteliti.
3. Responden dipilih secara acak dan merupakan masyarakat di Yogyakarta yang sudah berumur 20 tahun dan sudah menjadi nasabah bank syariah selama 1 tahun.
4. Pertanyaan yang diajukan meliputi 6 (enam) kriteria dari kepuasan nasabah yaitu pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi bank syariah

Memberikan sumbangan atau masukan yang berguna agar bank-bank syariah dapat membangun dan memelihara reputasi bank syariah berdasarkan dari kepuasan nasabah bank syariah yang bersangkutan.

2. Bagi dunia pendidikan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa serta dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi peneliti

Untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan di bangku kuliah dengan dunia nyata.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB II. KAJIAN LITERATUR**

Bab ini akan menjelaskan kajian literatur dari penelitian ini. Kajian yang akan disajikan terutama mengenai metode PROMETHEE yang akan digunakan dalam pengolahan data.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan mengenai metodologi penelitian beserta langkah-langkah yang akan dilakukan.

### **BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini akan dijelaskan cara pengumpulan dan pengolahan data serta hasil dari perhitungan yang dilakukan.

### **BAB V. PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai analisis hasil pengolahan data.

### **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini diuraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang diberikan kepada para nasabah maupun perusahaan atau bank syariah yang diteliti.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN****Daftar Tabel****Daftar Gambar**