

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebab utama kemunculan dan keberadaan lembaga keuangan syari'ah di Indonesia adalah untuk menghindarkan dan menghilangkan kekhawatiran umat Islam terhadap praktek keuangan yang tidak sesuai dengan syari'ah Islam. Asumsi tersebut muncul terkait dengan keberadaan unsur bunga dalam perbankan konvensional yang diidentikkan dengan riba.<sup>1</sup> Dengan demikian, kehadiran lembaga keuangan berbasis syari'ah sangat diharapkan mampu menggantikan peran lembaga keuangan konvensional yang telah lebih dahulu hadir dan dikenal oleh masyarakat, lebih khususnya umat Islam.

Sejak diluncurkan pada dekade 90-an, lembaga keuangan syari'ah telah banyak memberikan perubahan dalam dunia perbankan di Indonesia.<sup>2</sup> Indikasi sederhana dari pembahan tersebut adalah semakin banyaknya pendirian lembaga keuangan syari'ah yang mana diiringi

---

<sup>1</sup> Selain aspek bunga, ada juga beberapa aspek yang dilarang syari'at Islam yang ditengarai terkandung dalam produk perbankan konvensional yakni kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan). Lihat lebih jelas dalam Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN, hlm. 13.

<sup>2</sup> Mengenai sejarah perkembangan lembaga keuangan syari'ah di Indonesia dijelaskan dalam Muhamad Syafi' Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, cet-I, 2001; Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah : Suatu Pengenalan Umum*, Jakarta. Tazkia Institute, 1999; Adiwarmar Karim, *Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan)*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.

dengan kepercayaan nasabah untuk bermitra dengan lembaga keuangan syari'ah tersebut. Idealnya, perkembangan jumlah lembaga keuangan syari'ah harus seimbang dan seiring dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah.

Pelayanan kepada nasabah merupakan aspek yang penting dalam membangun citra sebuah produk atau merek. Pelayanan tersebut dapat berbentuk pelayanan yang terkandung dalam atribut produk maupun sarana-sarana yang menjadi pendukung pemanfaatan sebuah produk.<sup>3</sup> Dengan adanya pelayanan yang maksimal dari suatu produk atau merek akan dapat memunculkan kepuasan nasabah yang nantinya akan semakin memupuk kepercayaan nasabah terhadap pelayanan suatu produk. Dalam lingkup perusahaan, kepercayaan terhadap produk secara otomatis akan mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap suatu lembaga keuangan syari'ah.<sup>4</sup>

Namun pada kenyataannya, tidak semua lembaga keuangan syari'ah mengupayakan atau bahkan memiliki sarana pendukung yang dapat dijadikan sebagai media bersaing dengan lembaga keuangan konvensional. Akibat dari keterbatasan sarana tersebut adalah kemungkinan terjadinya ketidakpuasan nasabah yang berdampak pada laju perpindahan nasabah kepada lembaga keuangan yang lainnya, terlebih lagi lembaga keuangan konvensional.

---

<sup>3</sup> Mengenai permasalahan terkait dengan pelayanan produk dapat dilihat dalam Philip Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran*, terj. A. Sindoro, Jakarta: Prenhallindo, 1997, hlm. 83.

<sup>4</sup> Mengenai hubungan antara pelayanan suatu produk dengan kepercayaan nasabah (konsumen) dapat dilihat dalam Ema Ferrinadewi, *Merek dan Psikologi Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008, hlm. 146.

Fenomena perpindahan nasabah tersebut bukan isapan jempol semata melainkan telah terjadi. Salah satu lembaga keuangan yang mengalami hal itu adalah KSU Muji Agung Syari'ah Kendal.

KSU Muji Agung Syari'ah Kendal dapat disebut sebagai lembaga keuangan yang unik. Keunikannya terletak pada aspek perkembangan nasabah. Pada masa awai berdirinya, tahun 2009, KSU Muji Agung Syari'ah "hanya" memiliki 45 nasabah. Jumlah tersebut kemudian meningkat tajam pada tahun berikutnya, yakni 105 nasabah. Jadi terdapat kenaikan sebanyak 60 orang atau lebih dari 100% dari jumlah nasabah awai. Namun di sisi lain, perkembangan jumlah nasabah di KSU juga diikuti dengan laju perpindahan nasabah. Pada tahun 2009, terdapat perpindahan nasabah sebanyak 3 orang. Jumlah tersebut juga mengalami kenaikan dengan adanya perpindahan nasabah sebanyak 5 orang pada tahun 2010.<sup>5</sup>

Menurut salah satu nasabah yang telah pindah, yakni keluarga dari Bapak Suroto (Alm) menyatakan bahwa sebenarnya sejak tahun 2009 KSU telah berjanji untuk meningkatkan kualitas layanan transfer antar bank. Khususnya dalam menangani transfer internasional. Namun pada kenyataannya tidak juga dilaksanakan hingga tahun 2010. Akhirnya Bapak Suroto memutuskan untuk memindahkan tabungannya ke lembaga keuangan konvensional yang memiliki fasilitas transfer internasional.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bu Suroto, istri Bapak Suroto (alm), nasabah KSU Muji Agung Syari'ah Kendal, tanggal 27 Maret 2011.

Apabila melihat jumlah nasabah yang melakukan perpindahan memang terlihat sedikit (kecil). Namun jika hal itu tidak segera diantisipasi dengan melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan dan sarana pendukung, maka akan dapat memberikan dampak yang lebih besar. Bahkan bisa jadi akan menurunkan kepercayaan nasabah akibat kurang maksimalnya fasilitas maupun pelayanan KSU Muji Agung Syari'ah Kendal.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka perlu diadakannya penelitian terkait dengan faktor-faktor yang menjadi pendorong perpindahan nasabah secara lebih detail. Dengan adanya penelitian ini nantinya diharapkan akan mampu menjawab permasalahan terkait dengan problematika manajemen pelayanan lembaga keuangan syari'ah berskala kecil dan menengah dalam menghadapi persaingan dengan lembaga keuangan konvensional. Dengan demikian, nantinya akan dapat meminimalisir peningkatan perpindahan nasabah. Penelitian yang akan dilakukan ini disandarkan pada tema dan judul sebagai berikut: *Analisis Faktor Perpindahan Nasabah Lembaga Keuangan Syari'ah ke Lembaga Keuangan Konvensional di KSU Muji Agung Syari'ah Kendal*

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk memfokuskan analisa penelitian serta membatasi lingkup kajian penelitian, maka dalam penelitian ini penulis memusatkan pada dua permasalahan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan perpindahan nasabah dari KSU Muji Agung Syari'ah ke Lembaga Keuangan Konvensional?

2. Bagaimana solusi (*problem solving*) KSU Muji Agung Syari'ah dalam mengatasi permasalahan perpindahan nasabah?

#### 8. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini tidak lain adalah untuk menjawab permasalahan yang telah diajukan. Jadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan perpindahan nasabah dari KSU Muji Agung Syari'ah ke Lembaga Keuangan Konvensional.
2. Untuk mengetahui solusi (*problem solving*) KSU Muji Agung Syari'ah dalam mengatasi permasalahan perpindahan nasabah.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai tolok ukur dari wacana keilmuan yang selama ini penulis terima dan pelajari dari institusi pendidikan tempat penulis belajar, khususnya di bidang penelitian dan wacana tentang lembaga keuangan syari'ah.
2. Sedangkan ditinjau dari khasanah keilmuan, hasil penelitian penelitian ini bermanfaat sebagai penambah ataupun pembanding teori-teori yang telah ada yang berkaitan dengan manajemen konsumen di lembaga keuangan syari'ah.

#### D. Kajian Pustaka

Setelah dilakukan penelusuran kepustakaan di lingkup IAIN Walisongo, ternyata belum ditemukan hasil penelitian yang meneliti tentang

perpindahan nasabah. Sedangkan hasil penelitian yang mempunyai keterkaitan

atau menjadi salah satu aspek yang dapat mencegah atau menimbulkan perpindahan nasabah dapat ditemukan, di antaranya adalah sebagai berikut:

*Pertama*, hasil penelitian yang dilakukan oleh Alex Abdan Syakuro dengan judul penelitian “*Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah pada Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pelanggan*” Hasil penelitian itu menunjukkan hasil bahwa peningkatan pelayanan dengan prinsip syari'ah memiliki pengaruh sebesar 30% yang ditunjukkan dengan signifikansi sebesar 0,30. Hasil penelitian ini sekaligus menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan kepada konsumen memiliki peranan terhadap kepuasan pelanggan.

*Kedua*, hasil penelitian Sri Mar'atun Nafisah dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Motivasi Menabung pada Tabungan Mudharabah*” Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi untuk menabung pada Tabungan Mudharabah.

Berdasarkan hasil penelusuran penulis tentang kajian pustaka di atas, maka dapat diketahui bahwasanya - sepanjang penelusuran penulis - belum ada penelitian-penelitian terdahulu yang meneliti tentang perpindahan nasabah.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, maksud dari penelitian lapangan yakni penelitian yang datanya penulis peroleh dari lapangan, baik berupa data lisan maupun data tertulis

(dokumen) sedang maksud dari kualitatif adalah penelitian ini bersifat untuk mengembangkan teori, sehingga menemukan teori baru dan dilakukan sesuai dengan kaidah non statistik.<sup>7</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua jenis sumber data dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Sumber data primer, yakni sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung, serta sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini yang masuk ke dalam sumber data primer adalah pengurus KSU Muji Agung Syari'ah Kendal dan mantan nasabah yang telah pindah.
- b. Sumber data sekunder, yakni sumber-sumber yang menjadi gahan penunjang dan melengkapi dalam melakukan suatu analisis, selanjutnya data ini disebut juga data tidak langsung atau data tidak asli.<sup>9</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber yang dapat memberikan informasi terkait dengan data sekunder yang meliputi teori tentang manajemen pelayanan konsumen dan perpindahan nasabah.

---

<sup>7</sup> Lexy J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002,

<sup>8</sup> Safiudin Azwar, *Metodolog Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998, hlm. 91.

<sup>9</sup> *IbidL* • hlm. 92.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode-metode sebagai berikut:

#### a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan percakapan dengan sumber informasi secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh keterangan yang relevan<sup>10</sup> dengan penelitian ini. Obyek wawancara penelitian ini pengurus KSU Muji Agung Syari'ah Kendal dan nasabah yang telah pindah.

#### b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data berupa sumber data tertulis, yang berbentuk tulisan yang diarsipkan atau di kumpulkan. Sumber data tertulis dapat dibedakan menjadi dokumen resmi, buku, majalah, arsip ataupun dokumen pribadi dan juga foto.<sup>11</sup>

Data yang akan dikumpulkan melalui metode dokumentasi meliputi profil KSU Muji Agung Syari'ah serta teori-teori tentang manajemen pelayanan konsumen.

### 4. Analisa Data

Proses analisa data merupakan suatu proses penelaahan data secara mendalam. Menurut Lexy J. Moloeng proses analisa dapat dilakukan pada saat yang bersamaan dengan pelaksanaan pengumpulan data meskipun

---

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta 1998, him. 145.

<sup>11</sup> *Ibid* him 145.

pada umumnya dilakukan setelah data terkumpul.<sup>1212</sup> Guna memperoleh gambaran yang jelas dalam memberikan, menyajikan, dan menyimpulkan data, maka dalam penelitian ini digunakan metode analisa deskriptif kualitatif, yakni suatu analisa penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat.<sup>13</sup>

Penggunaan metode deskriptif kualitatif memfokuskan pada adanya usaha untuk menganalisa seluruh data (sesuai dengan pedoman rumusan masalah) sebagai satu kesatuan dan tidak dianalisa secara terpisah.

Sedangkan pendekatan analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan manajemen konsumen. Melalui pendekatan ini, data yang telah diperoleh akan dikaji dalam konteks manajemen konsumen. Dengan demikian, nantinya akan diperoleh perbandingan antara realitas di lapangan dengan ketentuan manajemen konsumen secara teoritis. Proses analisa data akan dipaparkan pada bab IV dan hasil simpulannya akan dipaparkan pada bab V.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan hasil laporan penelitian yang penulis laksanakan terdiri dari tiga bagian dengan penjelasan sebagai berikut:

Bagian awai yang isinya meliputi halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan,

---

<sup>12</sup> Lexy J. Moleong, *op. cit.*, hlm. 103.

<sup>13</sup> Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2002, hlm. 41

halaman deklarasi, halaman kata pengantar, halaman abstrak, dan halaman daftar isi.

Bagian isi yang merupakan bagian utama dari laporan hasil penelitian.

Bagian ini berisikan lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini isinya meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II : Konsep Koperasi dan Faktor-faktor Perpindahan

Konsumen

Bab ini merupakan landasan teoritis yang memaparkan teori koperasi dan factor-faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya perpindahan konsumen.

Bab III : Deskripsi Perpindahan Nasabah Di KSU Muji Agung

Syari'ah Kendal

Bab ini terdiri dari tiga sub bab yakni Profil KSU Muji Agung Syari'ah Kendal, Profil Perkembangan Nasabah

KSU Muji Agung Syari'ah Kendal, dan Faktor-faktor  
Perpindahan Nasabah KSU Muji Agung Syari'ah Kendal.

Bab IV : Analisis Faktor-faktor Perpindahan Nasabah KSU Muji  
Agung Syari'ah Kendal

Bab ini merupakan proses analisis penulis yang terdiri dari  
dua sub bab, yakni Analisis Faktor-faktor Perpindahan  
Nasabah KSU Muji Agung Syari'ah Kendal dan Analisis  
Problem Solving KSU Muji Agung Syari'ah Kendal.

Bab V : Penutup

Bab ini isinya meliputi Simpulan, Saran-saran, dan  
Penutup

Bagian ketiga atau bagian akhir isinya meliputi Daftar Pustaka,  
Lampiran-lampiran, dan Biografi Penulis.