

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya nasabah ingin dipuaskan dalam segala hal pembiayaan yang merupakan sebagian besar asset dari Bank Syariah sehingga pembiayaan tersebut harus dijaga kualitasnya untuk memenuhi kepuasan dalam kebutuhan nasabah yang diharapkan sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 tentang:

”Bahwa penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan, meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat”.¹

Dalam segi pembiayaan bank mempunyai berbagai macam perjanjian atau yang biasa dikenal dengan sebutan akad, salah satunya yaitu akad *ijārah*, pengertian *ijārah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindah kepemilikan (*ownership*) atas barang itu sendiri.² Sedangkan pengertian pembiayaan *ijārah* adalah akad sewa-menyewa antara *muajjir* (*lessor*) dengan *musta’jir* (*lessee*) atas *ma’jūr* (objek sewa) untuk mendapatkan imbalan atas barang yang disewakan. *ijārah* menurut bahasa, adalah *al-itsabah* (memberi upah). Misalnya *ājartuhu*, baik

¹ Dewan Syariah Nasional, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2001), 96.

² Muhammad Rawas, *Mu’jam Lughat al-Fuqaha*, (Bogor: Litera Antar Nusa, 1987), 183.

dibaca panjang atau pendek, yaitu memberi upah. Sedangkan menurut istilah fiqih, *ijārah* ialah pemberian hak pemanfaatan dengan syarat ada imbalan. Atau dengan kata lain, *ijārah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.³ Kebolehan transaksi *ijārah* didasarkan pada ayat Al-Qur'an surah Al-Baqarah 233:

وان اردتم ان تسر ضيعو اولدكم فلا جناح عليكم اذا سلمتم ما ائنيتم
(بالمعروف و اتقوا الله واعلموا ان الله بما تعملون بصير) ٢٣٣

Artinya :

*"Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan"*⁴

Sedangkan pengertian *al-ijārah* menurut istilah terdapat beberapa pendapat Imam Mazhab, yaitu:

1. Para ulama dari golongan *Hanafiyah* berpendapat, *al-ijārah* adalah suatu transaksi yang memberi faedah pemilikan suatu manfaat yang dapat diketahui kadarnya untuk suatu maksud tertentu dari barang yang disewakan dengan adanya imbalan.

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2009), 117.

⁴ Sunarto Zulkifli, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 43

2. Ulama Mazhab *Malikiyah* mengatakan, selain *al-ijārah* dalam masalah ini ada yang diistilahkan dengan kata *al-kira*, yang mempunyai arti bersamaan, akan tetap, untuk istilah *al-ijārah* mereka berpendapat adalah suatu *aqad* atau perjanjian terhadap manfaat dari *al-adamy* (manusia) dan benda-benda bergerak lainnya, selain kapal laut dan binatang. Sedangkan untuk *al-kira*, menurut istilah mereka, digunakan untuk *aqad* sewa-menyewa pada benda-benda tetap namun demikian, dalam hal tertentu, penggunaan istilah tersebut kadang-kadang juga digunakan.
3. Ulama *Syaf'iyah* berpendapat, *al-ijārah* adalah suatu *aqad* atas suatu manfaat yang dibolehkan oleh *syarā* dan merupakan tujuan dari transaksi tersebut, dapat diberikan dan dibolehkan menurut *syarā* disertai sejumlah imbalan yang diketahui.
4. *Hanabilah* berpendapat, *al-ijārah* adalah *aqad* atas suatu manfaat yang dibolehkan menurut *syarā* dan diketahui besarnya manfaat tersebut yang diambilkan sedikit demi sedikit dalam waktu tertentu dengan adanya *iwadah* yaitu ganti atau upah.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapatlah dikatakan bahwa dalam hal *aqad ijārah* dimaksud terdapat tiga unsur pokok, yaitu pertama, unsur pihak-pihak yang membuat transaksi, yaitu penyewa dan pemberi sewa. Kedua,

unsur perjanjian yaitu *ijab* dan *qabul*, dan yang ketiga, unsur materi yang diperjanjikan, berupa *ujrah* atau upah.⁵

Dalam pembiayaan yang perlu diperhatikan yaitu mengenai agunan atau jaminan yang berfungsi sebagai tolak ukur nasabah dalam pengajuan pembiayaan, hal ini terdapat dalam pasal 1 Undang-Undang Nomer 23 Tahun 1991 tentang agunan atau jaminan.

”Jaminan pemberian kredit adalah keyakinan bank atas kesanggupan debitur sesuai dengan yang diperjanjikan”.

”Agunan adalah jaminan material, surat berharga dan garansi resiko yang disediakan oleh debitur untuk menanggung pembayaran kembali suatu kredit, apabila debitur tidak dapat melunasi kedit sesuai dengan yang diperjanjikan”.⁶

Dari surat keputusan direksi Bank Indonesia di atas berdasarkan penafsiran secara gramatikal maka jaminan kredit berupa keyakinan bank atas kesanggupan debitur untuk melunasi kredit adalah bersifat abstrak. Sedangkan agunan adalah jaminan kredit yang bersifat nyata (*riil*) yang meliputi benda bergerak, benda tidak bergerak dan penanggungan atau garansi.

Kemajuan perekonomian saat ini sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk, agar dapat bersaing dan bertahan hidup bank diuntut untuk mempunyai pelayanan yang baik dalam

⁵ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 138.

⁶ *Ibid.*, 285.

pemberian pembiayaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga mencapai satu titik kepuasan.⁷

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin (*satis*), artinya, cukup baik atau memadai dan (*facio*), yaitu melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai, namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen istilah kepuasan nasabah lantas menjadi sesuatu yang kompleks bahkan hingga saat ini belum dapat dicapai kesepakatan atau (*consensus*) mengenai konsep kepuasan nasabah yakni apakah kepuasan merupakan respons emosional ataukah evaluasi kognitif.⁸

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan konsumen dengan [kinerja](#) yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

⁷ A.Wangsawijadaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), 3.

⁸ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2004), 348.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan. Di dalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Maka kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan nasabah adalah memberikan nilai nasabah yang tinggi.⁹

Menurut Wilkie, terdapat lima elemen pada kepuasan konsumen yaitu *expectations* atau harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah

⁹ Philip Kotler, *Management Marketing*, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2003), 34.

dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa, *performance* merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan konsumen. *comparison* yaitu setelah mengkonsumsi barang atau jasa, maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. *Confirmation* atau *disconfirmation* yaitu terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk, *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk, konsumen akan merasa puas ketika terjadi sesuai dengan harapan. *Confirmation* dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa dan *discrepancy* yaitu membandingkan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan, dimana kelima elemen tersebut terdapat pengaruh penting dalam setiap indikatornya terhadap kepuasan nasabah¹⁰.

Pembiayaan pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya terdapat tiga macam pembiayaan yaitu pembiayaan produktif, pembiayaan konsumtif dan pembiayaan lain-lain. Namun pembahasan ini hanya fokus pada pembiayaan konsumtif secara global yang menggunakan akad *ijārah*.

Produk pembiayaan *ijārah* bagi pegawai perusahaan atau instansi yang sudah bekerja sama dengan Bank BNI Syariah (MOU) untuk pembelian barang atau penggunaan jasa sesuai Syariah, dengan menggunakan akad *ijārah*, dimana

¹⁰ *Ibid.*, 36

pada pembiayaan ini tidak menggunakan agunan atau jaminan hanya menggunakan ijazah terakhir saja. Dengan adanya pembiayaan yang tanpa menggunakan agunan atau jaminan apakah hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah jika diukur dari lima indikator *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation*, *discrepancy*. Hal ini mengacu pada jumlah nasabah pembiayaan *ijārah* pada bulan Januari- Mei 2013 dengan jumlah 126 nasabah yang dijadikan objek penelitian.

Dengan demikian disimpulkan bahwa berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini mengambil judul **”Analisis Pengaruh Pembiayaan *Ijārah* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Kemajuan ekonomi mempengaruhi pola hidup masyarakat dalam peningkatan status sosial, perubahan perilaku dan gaya hidup hal ini yang menjadi tantangan bank syariah dalam peningkatan kepuasan terhadap pembiayaan yang diberikan.

- b. Upaya bank syariah dalam pemenuhan kepuasan nasabah hingga saat ini belum mencapai kesepakatan atau (*concensus*) mengenai kepuasan secara respons emosional atau evaluasi kognitif.
- c. Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen yang berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang berdampak pada pembelian ulang.
- d. Pengaruh pembiayaan *ijārah* di Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya terhadap kepuasan nasabah yang meliputi indikator kepuasan yaitu *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation*, dan *discrepancy*.

2. Batasan Masalah

Untuk lebih fokus dan mendapat hasil yang maksimal dalam penelitian serta keterbatasan peneliti dalam hal pengetahuan, dana dan waktu, maka peneliti hanya akan meneliti tentang:

Apakah pembiayaan *ijārah* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa dan seberapa besar pengaruh pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, identifikasi dan batasan masalah sebelumnya, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pembiayaan *ijārah* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa ?
2. Seberapa besar pengaruh pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah.

E. Manfaat penelitian

Hal terpenting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah hasil dari penelitian ini

diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yakni manfaat akademis maupun praktis.

1. Dari segi teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini akan bermanfaat untuk :
 - a. Mengembangkan produk bank syariah yang sesuai prinsip Islam yang diminati oleh nasabah.
 - b. Bagi peneliti untuk mendapatkan pengalaman atau pengetahuan dalam melakukan penelitian dan melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.
 - c. Bagi civitas akademika dapat menambah informasi sumbangan pemikiran dan bahan kajian penelitian tentang hubungan pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah.
2. Kepentingan praktis bagi penelitian ini, bisa dipandang bermanfaat :
 - a. Bagi Bank BNI Syariah diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen perbankan sebagai bahan acuan dalam pemberian pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Bagi nasabah diharapkan puas dengan pemberian pembiayaan *ijārah*

F. Batasan penelitian

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai tujuan penelitian serta dengan adanya keterbatasan waktu pengerjaan maka perlu adanya batasan penelitian. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang akan dilakukan hanya terbatas pada nasabah pembiayaan *ijārah* Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.
2. Penelitian hanya dilakukan pada satu lokasi, yaitu di Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.

G. Definisi Operasional

Agar lebih terarah dan tidak salah pengertian pada judul skripsi ***“Pengaruh Pembiayaan Ijārah terhadap Kepuasan Nasabah bank BNI syariah Dharmawangsa Suarabaya”***, maka perlu dijelaskan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini sebagai berikut :

1. Pembiayaan *ijārah* adalah pembiayaan yang disalurkan kepada masyarakat dengan akad *ijārah*.
Pembiayaan *ijārah* dalam perbankan Syariah terdapat dalam pembiayaan konsumtif secara global (X).
2. Kepuasan Nasabah adalah kegiatan yang berfungsi sebagai penilaian evaluasi purna beli dimana persepsi terhadap kinerja alternative, produk

atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan nasabah (Y). Hal ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh pembiayaan *ijārah* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa dengan menggunakan beberapa indikator sebagai berikut: *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation*, dan *discrepancy*.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat uraian dalam bentuk essay yang menggambarkan alur logis dari bangunan bahasan skripsi.¹¹ Sistematika pembahasan ini bertujuan agar penyusunan skripsi ini terarah sesuai dengan bidang kajian, untuk mempermudah pembahasan, skripsi ini dibagi menjadi lima bab, dari masing-masing bab terdiri dari beberapa sub-bab, dimana antara satu dengan lainnya saling berhubungan sebagai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan adalah sebagai berikut :

Bab pertama adalah bab yang berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

¹¹ Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Skripsi*, (Edisi Revisi, Cetakan II, 2010)

Sedangkan bab dua membahas tentang tinjauan pustaka yang membahas kajian teori tentang kepuasan nasabah, pengertian, *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation*, dan *discrepancy*, pengertian pembiayaan *ijārah* dan penelitian terdahulu yang relevan.

Sedangkan bab tiga membahas tentang metode penelitian meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, obyek penelitian, variabel penelitian, hipotesis, instrument penelitian, data dan sumber data (*date and source of date*), teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data.

Sedangkan bab empat membahas tentang analisis data, merupakan analisis penulis terhadap temuan hasil penelitian, antara lain memuat tentang analisis pengaruh *expectations*, *performance*, *comparison*, *confirmation* atau *disconfirmation*, dan *discrepancy* terhadap pembiayaan *ijārah* Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya. Pada bab ini membahas juga tentang gambaran umum Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya tentang latar belakang, profil, struktur organisasi, produk, serta aplikasi akad di Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.

Sedangkan bab lima membahas tentang penutup, yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan upaya memahami jawaban-jawaban atas rumusan masalah.