

**ANALISIS *POSITIONING* INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH
DI YOGYAKARTA**

(Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah, dan BRI Syariah)

SKRIPSI



Oleh :

**LENI ASIAH
20050730006**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
JURUSAN EKONOMI PERBANKAN ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

NOTA DINAS

ampiran : 2 eks. Skripsi
al : Persetujuan

Yogyakarta, 19 juli 2011

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Di_

Yogyakarta

assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa
skripsi saudara:

Nama : Leni Asiyah

PM : 20050730006

Judul : "Analisis *Positioning* Industri Perbankan Syariah Di Yogyakarta"
(Kasus Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah, BRI Syariah)

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas
Agama Islam, Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan dapat
diterima dan segera Dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

assalamu'alaikum Wr, Wb.

Pembimbing

Misbahul Anwar, SE.,MSi

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

ANALISIS POSITIONING INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI YOGYAKARTA

(Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah, BRI Syariah)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Leni Asiyah

NPM : 20050730006

telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Jurusan Ekonomi Islam Perbankan Islam (Syariah) pada tanggal 4 Agustus 2011, dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Munaqasyahkan

Petua Sidang : Miftakhul Khasanah, M.Si

Pembimbing : Misbahul Anwar, SE, M.Si

Penguji : Gita Danupranata, SE, MM

Yogyakarta, 4 Agustus 2011

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Muhammad Samsuddin, S.Ag., M.Pd

ANALISIS POSITIONING INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH DI YOGYAKARTA (Kasus Pada Bank Syariah Mandiri, BTN Syariah dan BRI Syariah)

ABSTRAK

Salah satu industri jasa yang sedang berkembang pesat saat ini baik dalam skala global, regional maupun nasional adalah industri jasa perbankan syariah. Sistem ekonomi syariah telah membuktikan diri mampu memberikan tingkat keuntungan ekonomi yang kompetitif. Ini menjadi faktor pendorong semakin tumbuh suburnya bisnis industri perbankan syariah dan berimplikasi pada semakin ketatnya tingkat persaingan pasar perbankan syariah di Indonesia. Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, tentu setiap pelaku industri perbankan syariah dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan jasa kepada nasabahnya. Berkaitan dengan kualitas layanan jasa ada lima dimensi yang dipakai pelanggan dalam menilai kualitas jasa.

Kelima dimensi kualitas layanan jasa tersebut adalah : *Tangibility, Reliability, Assurance, Responsiveness* dan *Empathy*. Salah satu strategi pemasaran yang sering diterapkan oleh perusahaan jasa adalah strategi *positioning* bagi produk yang ditawarkan. Konsep posisi mengidentifikasi bagaimana manajer menginginkan posisi merk berhubungan dengan persaingan. Konsep ini untuk mempelajari posisi merk bersaing menggunakan atribut yang dipertimbangkan pembeli. Tujuannya adalah mencari posisi yang disukai oleh pembeli di setiap segmen dan membandingkan posisi yang disukai dengan merk perusahaan lain yang bersaing.

Penelitian ini bertujuan untuk : menganalisis atribut-atribut penting yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah untuk masing-masing bank syariah, menganalisis posisi ketiga bank syariah berdasarkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan jasa dan menganalisis pengelompokan ketiga bank syariah berdasarkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan jasa.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penggunaan teknik sampling ini didasari atas pertimbangan besarnya jumlah nasabah pada masing-masing bank syariah yang menjadi obyek dalam penelitian ini, sehingga identifikasi terhadap sampel atau responden penelitian akan sulit dilakukan. Pengukuran data menggunakan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono dalam Ietje, 1984: 86). Alat analisis untuk menguji hipotesis menggunakan analisis faktor, analisis MDS dan analisis kluster.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah mempersepsikan BSM dan BTN Syariah memiliki posisi yang berdekatan/bersaing ketat, sedangkan BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dipersepsikan oleh nasabah jauh lebih baik dibandingkan dengan kedua bank syariah tersebut dalam jasa layanan perbankan syariah.

Kata kunci : perbankan syariah, strategi *positioning*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukurku kepada Allah SWT

Yang selalu memberiku kenikmatan

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang

Kukasihi dan Mengasihiku

- ❖ Mamahku (Siti Rochmah) dan Abahku (Misrajee) tercinta sebagai tanda baktiku atas kasih sayang dan segala pengorbanan yang telah diberikan demi kesuksesan anaknya dalam menuntut ilmu
Terimakasih atas doa, dukungan, cinta dan kepercayaan serta kesempatan yang telah diberikan
- ❖ Kakakku Fitri Yuliatun Hikmah, S.E, & Kakak iparku Ario Wednes Rubiyanto, S.E yang selalu mendorong langkah yang saya tempuh dan selalu memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Adikku Ardian terima kasih do'anya dan dorongannya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ "Maz'ku" yang selalu mendorong langkah yang saya tempuh dan selalu memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Almamaterku

Ucapan terimakasih

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik tidak dengan tangan kosong tapi bantuan baik moril maupun materiil yang telah diberikan kepada penulis. Untuk membalasnya penulis tidak dapat berbuat banyak hanya ucapan terimakasih kepada semua yang telah membantu

- ❖ Mamahku (Siti Rochmah) dan Abahku (Misrajee) tercinta yang selalu memberikan do'a serta dorongan yang tiada henti-hentinya dan selalu mengajarkan kesederhanaan semoga kelak anakmu ini dapat menjadi orng yang berbakti kepada orang tua dan menjadi orang yang seperti diharapkan oleh mamah
- ❖ Kakakku Fitri Yuliatun Hikmah, S.E., dan Kakak iparku Ario Wednes Rubiyanto, S.E yang selalu mendorong langkah yang saya tempuh dan selalu memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Adikku Ardian terima kasih do'anya dan dorongannya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ "Maz'ku" yang selalu mendorong langkah yang saya tempuh dan selalu memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Keluarga Bapak Muhammad Muhtohar, terima kasih atas do'a dan dukungannya.

- ❖ *Nenekku, Pamanku, Kakak sepupuku terima kasih atas do'a dan dorongannya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan cepat lulus.*
- ❖ *My best friends Mame, Coro-Pilex (Sahiiidd), Dirun, Maz P terima kasih atas do'a dan dorongannya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan cepat lulus.*
- ❖ *Teman seperjuangan: cupiyyy yang telah banyak membantu, udah nganterin penulis kemana-mana, suka dan duka kita dalam skripsi ini kita jalanin bersama dan mensupport penulis semoga persahabatan kita masih tetap terjaga dan untuk selamanya...Amien.. (Alhamdulillah akhirnya kita bisa lulus dan wisuda bareng.....), Wiendy (kangen nee kapan kejogja lagi...,, udah tambah lg yummm tuchhh baby'na...hhhhhh), Zuber (tetap semangat yaa,, kamu pasti bisa...yang penting dikerjakan yaaa yang satu ituuu), Tiara (semangat yaaa...), Sri (tetap semangat kamu pasti bisa, jangan malu untuk bertanya kalau kamu emang belum mengerti ok...), Azis (ayooo...semangat biar kita bisa wisuda bareng rame-rame...heeee), Omen (maen dunkzzz kejogja... makasih yaaa atas do'nya*

- ❖ *Teman-teman kost muslim: Santi dan Dilla (akhirnya kita lulus juga dan bisa wisuda bareng, terima kasih yaaa...kemarin udah dianterin, ditungguin waktu pendadaran...), Dewi (tetap semangat...), Heny Mehonk (thankz yow atas semuanya, kapan balik ke Jogja kangen teeuuu,,,), Nurul (makasih pensilnya yaa...maaf pinjamnya lama,,,heeeee), Likha (makasih supportnya...), Hanif (selalu semangat yaaa dalam berorganisasi...), Tania, Diah, Tari, Mb diah (makasih bantuannya...), Ratna (makasih do'anya...semoga persalinannya lancar and baby'na sehat yaaa...amin).*
- ❖ *R6968DT dan R3714AF yang telah mengantarkan kemana-mana...*
- ❖ *Teman-teman EPI 05: tetap semangat and kompak*
- ❖ *Yogyakartakeceriaan dan kesedihan yang selalu mewarnai hari-hariku dan mengajarkan banyak pengalaman dalam hidupku.*

MOTTO

Kesuksesan kita bukannya karena tidak pernah jatuh, tetapi mampu bangkit kembali
setiap kali kita jatuh
(Oliver Goldsmith)

ان مع العسر يسرا

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

Hidup memang kegelapan, jika tanpa hasrat dan keinginan Dan semua hasrat keinginan
adalah buta, jika tidak disertai pengetahuan Dan segala pengetahuan adalah hampa, jika
tidak diikuti dengan pekerjaan Dan semua pekerjaan akan sia-sia, jika tidak disertai
dengan cinta
(Kahlil Gibran)

Orang yang gagal meraih sesuatu yang hebat, tak bisa dikatakan gagal total dia selalu
yakin dan percaya bahwa paling tidak, Dia telah memenangkan perang terpenting dalam
kehidupan yakni mengalahkan rasa takut untuk mencoba.
(Robert B. Schuller)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'alamiin. Segala puji bagi Allah Tuhan seru sekalian alam.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW.

Rasa syukur yang terdalam penulis haturkan kepada Yang Maha Menguasai Segalanya.

Allah SWT. Karena akhirnya skripsi sederhana ini berhasil juga penulis selesaikan setelah melewati berbagai halangan dan rintangan di sepanjang perjalanannya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis juga dibantu oleh banyak pihak, maka dalam kesempatan ini izinkanlah penulis mengungkapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Muh. Samsuddin, S,Ag., M. Pd, selaku Dekan Fakultas Agama Islam yang telah banyak memotivasi penulis agar cepat lulus dan membimbing dalam bidang akademik.
2. Bapak Drs. Muh. Mas'udi, M. Ag, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Perbankan Islam yang telah sabar memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan memberikan masukan yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Pimpinan dan seluruh staff BSM, BRI Syariah, BTN Syariah Cabang Yogyakarta atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.

5. Mamah (Siti Rochmah) dan Papah (Misrajee), yang selalu memberikan do'a dan dorongan yang tiada henti-hentinya baik moril maupun materil dan terimakasih atas segala pengorbanannya selama ini demi kesuksesan anaknya dalam menuntut ilmu.
6. Kakaku Fitri Yuliatun Hikmah, S.E & kakak iparku Ario Wednes Rubiyanto, S.E, yang selalu mendorong langkah yang saya tempuh dan memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan berupa bimbingan, petunjuk, informasi, maupun dorongan semangat yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal saleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari karya ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	6
1. Pengertian Bank Syariah	6
2. Ciri-ciri Bank Syariah	9
3. Prinsip-prinsip Utama Bank Syariah	10
4. Pemasaran	13
a. Pengertian Pemasaran	13
b. Pengertian Pemasaran di Bidang Jasa	14
5. Posisi Produk	14
a. Pengertian Posisi Produk	14
b. Proses Posisi	15
6. Hubungan Persepsi dan <i>Positioning</i>	17
a. <i>Service encounters</i>	18
b. <i>Evidence of service</i>	18
c. <i>Image</i>	18
d. <i>Price</i>	18
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Penurunan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek dan Obyek Penelitian	24
B. Metode Pengambilan Sampel	24
C. Metode Pengumpulan Data	25

D. Metode Pengukuran Data	25
E. Uji Kualitas Instrumen	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas	26
F. Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	35
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri (BSM)	35
2. Sejarah Singkat BRI Syariah	37
3. Sejarah Singkat BTN Syariah	38
B. Karakteristik Responden	40
1. Kategori Umur	40
2. Kategori Jenis Kelamin	41
3. Kategori Jenis Pekerjaan	42
4. Kategori Pendidikan Terakhir	43
5. Lama Menjadi Nasabah	44
C. Analisis <i>Positioning</i>	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	50
3. Analisis <i>Positioning</i> Produk Perbankan Syariah	51
a. Analisis faktor	51
b. Analisis MDS (<i>Multi Dimension Scalling</i>)	89
c. Analisis Kluster	90
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1.	Karakteristik responden berdasarkan umur.....	40
4.2.	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
4.3.	Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	42
4.4.	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	43
4.5.	Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah.....	44
4.6.	Hasil Uji Validitas pada Aspek <i>Tangibility</i>	46
4.7.	Hasil Uji Validitas pada Aspek <i>Reliability</i>	47
4.8.	Hasil Uji Validitas pada Aspek <i>Assurance</i>	47
4.9.	Hasil Uji Validitas pada Aspek <i>Responsiveness</i>	48
4.10.	Hasil Uji Validitas pada Aspek <i>Emphty</i>	49
4.11.	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	49
4.12.	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.13.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Tess</i> Aspek <i>Tangibility</i> pada BSM.....	51
4.14.	Anti-image Matrices.....	51
4.15.	KMO and <i>Bartlett's</i>	52
4.16.	Total Variance Explained.....	52
4.17.	Component Matrix.....	53
4.18.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's</i> Aspek <i>Reliability</i>	53
4.19.	Anti-Image Matrices.....	54
4.20.	KMO and <i>Bartlett's</i>	55

4.21.	Total Variance Explained.....	55
4.22.	Component Matrix.....	55
4.23.	Hasil KMO and <i>Bartlett's Aspek Assurance</i>	56
4.24.	Total Variance Explained.....	57
4.25.	Component Matrix.....	57
4.26.	Rotated Component Matrix.....	58
4.27.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Responseveness</i>	59
4.28.	Total Variance Explained.....	59
4.29.	Component Matrix.....	60
4.30.	Rotated Component Matrix.....	60
4.31.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Emphy</i>	61
4.32.	Total Variance Explained.....	62
4.33.	Component Matrix.....	62
4.34.	Hasil Uji KMO and <i>Barlett's Aspek Tangibility</i> pada BRI Syatiah.....	63
4.35.	Total Variance Explained.....	64
4.36.	Component Matrix.....	64
4.37.	Rotated Component Matrix.....	65
4.38.	KMO and <i>Bartlett's Aspek Reliability</i>	66
4.39.	Total Variance Explained.....	66
4.40.	Component Matrix.....	67
4.41.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Assurance</i>	68

4.42.	Total Variance Explained.....	68
4.43.	Component Matrix.....	69
4.44.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Responseveness</i>	70
4.45.	Total Variance Explained.....	70
4.46.	Component Matrix.....	70
4.47.	Rotated Component Matrix.....	70
4.48.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Emphaty</i>	73
4.49.	Total Variance Explained.....	74
4.50.	Component Matrix.....	74
4.51.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Tangibility</i> pada BTN Syariah.....	75
4.52.	Total Variances Explained.....	75
4.53.	Component Matrix.....	76
4.54.	Rotated Component Matrix.....	76
4.55.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Reliability</i>	77
4.56.	Anti-Image Matrix.....	78
4.57.	KMO and Bartlett's	78
4.58.	Total Variance Explained.....	79
4.59.	Component Matrix.....	79
4.60.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Assurance</i>	80
4.61.	Anti-Image Matrix.....	81
4.62.	KMO and Bartlett's	81

4.63.	Total Variance Explained.....	81
4.64.	Component Matrix.....	82
4.65.	Hasil Uji KMO and <i>Bartlett's Aspek Responseveness</i>	83
4.66.	Anti-Image Matrix.....	83
4.67.	KMO and <i>Bartlett's</i>	84
4.68.	Total Variance Explained.....	84
4.69.	Component Matrix.....	85
4.70.	Rotated Component Matrix.....	85
4.71.	Hasil KMO and <i>Bartlett's Aspek Emphaty</i>	86
4.72.	Anti-Image Matrix.....	86
4.73.	KMO and <i>Bartlett's</i>	87
4.74.	Total Variance Explained.....	87
4.75.	Component Matrix.....	88
4.76.	Agglomeration Schedule.....	90
4.77.	Proximity Matrix	91