BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan pasar modal merupakan suatu realitas dan menjadi fenomena terkini di tengah-tengah kehidupan umat Islam di abad modern ini. Bahkan hampir negara-negara di seluruh penjuru dunia manapun, telah menggunakan pasar modal sebagai instrumen penting ekonomi. Begitu pula pada tataran mikro (*firm-level performence*), pasar modal telah menarik perhatian banyak kalangan pengusaha dan investor untuk terlibat di dalamnya. Tentu dengan segala konsekuensi baik material maupun spiritual yang banyak diantara mereka tidak menyadari.

Bangkitnya ekonomi Islam di belahan dunia saat ini, menjadi fenomena yang menarik dan menggembirakan bagi umat islam pada khususnya, serta umat-umat lainnya yang turut merasakan kemaslahatan dari hasil penerapannya. Praktik kegiatan ekonomi konvensional, terutama melalui kegiatan di pasar modal yang mengandung unsur spekulasi (*gharar*) dan menjadikan sistem *riba* sebagai landasan operasionalnya, ternyata telah menjadi hambatan psikologis bagi umat islam. Pesatnya perkembangan ekonomi syari'ah, menuntut adanya instrumen keuangan sebagai sarana pendukung. Instrumen keuangan syari'ah dapat diwujudkan ke dalam berbagai bentuk lembaga pembiayaan seperti halnya lembaga pasar modal syari'ah diharapkan akan menjadi media alternatif berinvestasi secara halal melalui pembiayaan usaha di sektor riil.

Kegiatan pasar modal yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsp syari'ah dapat disebut sebagai pasar modal syari'ah. Maksud dari prinsip-prinsip syari'ah di pasar modal adalah prinsip-prinsip hukum islam dalam kegiatan di bidang pasar modal berdasarkan fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Kegiatan di pasar modal syari'ah berkaitan dengan perdagangan surat berharga (efek syari'ah) yang telah ditawarkan kepada masyarakat dalam bentuk penyertaan kepemilikan saham atau penerbitan obligasi syari'ah. Menurut fatwa NO.40/DSN-MUI/X/2003 pengertian efek syari'ah adalah efek sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di bidang pasar

modal yang akad, pengelolaan perusahaan, maupun cara penerbitannya memenuhi prinsip-prinsp syari'ah.

Di Indonesia secara historis keberadaan pasar modal syari'ah dimulai dan diperkenalkan pada pertengahan tahun 1997 melalui instrumen reksadana syari'ah. Berkat adanya kerja sama antara PT. Bursa Efek Jakarta (BEJ) dengan PT. Danareksa Investment Management (DIM) pada bulan Juli 2000 berhasil dibentuk Jakarta Islamic Index (JII). Kemudian pembentukan ini diikuti dengan peluncuran Obligasi Syari'ah Mudharabah oleh PT. Indosat di penghujung tahun 2002. Namun secara resmi, peluncuran pasar modal syari'ah di Indonesia terjadi pada tanggal 14 dan 15 Maret 2003, setelah melalui penandatanganan nota kesepahaman (Memotandum of Undestanding) antara Bapepam dengan Dewan Syari'ah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). (Burhanuddin, 2009, hal. 1-12)

Perkembangan zaman saat ini menuntut semua aspek bergerak dengan cepat untuk mengikuti perkembangan tersebut, tidak terkecuali sebuah negara harus turut serta dan berperan aktif dalam perkembangan tersebut. Setiap perubahan yang terjadi dalam suatu perkembangan zaman menuntut setiap manusia untuk terus berada dalam lingkup perkembangan tersebut sehingga setiap manusia dituntut untuk senantiasa berusaha agar dapat mengikuti perubahan zaman tersebut.

Dewasa ini penggunaan internet bagi para pelaku bisnis telah menjadi suatu keharusan (*mandatory*) apabila ingin bersaing di dunia bisnis. Dalam era ekonomi global rentang jarak antara produsen dan konsumen semakin bias, terlebih dalam era digital, produsen dapat menjual produknya ke berbagai negara melalui *electronic business*, *distance selling*, *e-commers* dan *online marketing* tanpa menghadapi kendala perdagangan (*trade bariers*) yang kompleks dari negara pembeli. Setiap orang dapat melihat berbagai jenis produk yang dijual dan memajang produk baik barang ataupun jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan sebagai suatu penawaran. Penggunaan internet dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia memiliki peran yang sangat penting bagi kalangan usaha, sebab aksesnya cepat, penggunaanya mudah, informasinya akurat dan biayanya relatif

murah. Kondisi semacam ini sangat menunjang faktor efisiensi dan efektifitas dalam dunia bisnis modern.

Pada awalnya transaksi jual beli saham yang dilakukan di pasar modal masih menggunakan sistem konvensional, yaitu melalui DQ (*dealing quote*). Seiring dengan perkembangan zaman khususnya dalam bidang teknologi, transaksi dengan sistem konvensional mulai ditinggalkan sebab dipandang tidak efektif yang kemudian beralih dengan menggunakan fasilitas internet sebagai media dalam melakukan transaksi jual beli, yaitu melalui sistem *online trading system*. (Budi, 2008, hal. 23-24)

Dalam perkembangannya, pasar modal memperkenalkan sistem *remote trading*. Sistem *remote trading* adalah sistem perdagangan jarak jauh yang dapat dilakukan oleh perusahaan sekuritas sebagai anggota bursa dari kantor masing-masing perusahaan sekuritas tersebut, dimana setiap order langsung dikirim ke sistem perdagangan bursa efek tanpa perlu memasukkan order melalui lantai bursa. Banyaknya perusahaan sekuritas saat ini membuat mereka saling bersaing untuk dapat menggaet investor-investor baru. Inovasi-inovasi baru dilakukan oleh perusahaan sekuritas untuk menarik minat para investor untuk berinvestasi di pasar modal. Salah satu inovasi yang sedang populer saat ini adalah dengan menyediakan sistem sistem *online trading*.

Sistem *online trading* (OLT) adalah pelaksanaan perdagangan saham dengan menggunakan media internet. Investor berinvestasi (jual atau beli) saham melalui web penyedia layanan ini secara otomatis order akan terkirim oleh sistem *remote trading* ke perdagangan di Bursa Efek Jakarta. Sistem *online trading* sejatinya adalah pengembangan dari *remote trading*. Perbedaan utama antar sistem *online trading* dengan *remote trading* adalah masalah peran broker (pialang saham). Pada sistem *online trading*, peran broker tidak diperlukan karena investor dapat langsung melakukan perdagangan saham sendiri. Naumn, investor tetap harus menjadi nasabah dari perusahaan efek anggota bursa yang menyediakan fasilitas sistem *online trading* tersebut. Sedangkan *remote trading* membutuhkan jasa broker sebagai perantara perdagangan saham. Biasanya investir menghubungi pialang (broker) saham perusahaan sekuritasnya untuk

melakukan keputusan investasi (jual atau beli) saham. Transaksi dengan menggunakan *remote trading* disebut juga dengan perdagangan konvensional.

Setidaknya terdapat beberapa kelebihan sistem *online trading* dibandingkan dengan perdagangan konvensional, yaitu: komisi jual/beli saham lebih murah, aksesnya lebih gampang karena dapat bertransaksi di mana dan kapan saja selama ada koneksi internet, memungkinkan siapa saja untuk menjadi investor saham, menjadi sarana belajar yang efektif untuk berinvestasi di pasar modal karena nasabah diberikan kemandirian dalam melakukan sendiri transaksi sahamnya, dll.

Seiring semakin pesatnya lembaga keuangan yang berbasis syari'ah di Indonesia, maka lembaga keuangan pun berlomba-lomba menciptakan inovasi transaksi berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah, termasuk perusahaan sekuritas. Kini, perusahaan sekuritas memiliki sistem *online trading system* berbasis syari'ah.

Sistem *online trading* syari'ah merupalan suatu fasilitas transaksi saham secara online yang berbasis syari'ah. Sistem *online trading* syari'ah dikembangkan sebagai penerapan dari fatwa DSN MUI No. 80 tentang "Penerapan Prinsip Syari'ah Dalam Mekanisme Perdagangan Efek Bersifat Ekuitas Di Pasar Reguler Bursa Efek". Sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah tentunya sangat jauh berbeda dengan sistem sistem *online trading* reguler. Adapun beberapa kriteria yang ada dalam fitur sistem sistem *online trading* syari'ah antara lain meliputi: 1) Sistem sistem *online trading* syari'ah tidak dapat memfasilitasi margin trading, 2) Sistem sistem *online trading* syari'ah tidak dapat memfasilitasi short selling (pasang posisi jual tanpa memiliki barang), 3) Menerapkan cash basis transaction, dimana jual beli dilakukan harus sesuai dengan modal yang dimiliki, 4) Pilihan saham hanya khusus untuk saham-saham syari'ah dan terpisah dengan saham-saham non-syari'ah. (Kayo)

Setiap Anggota Bursa/Perusahaan Efek yang memilki fasilitas sistem *online trading* syari'ah harus mendapatkan sertifikasi terlebih dahulu oleh DSN-MUI. Di Indonesia, lembaga yang memiliki kewenangan memfatwakan hukum-hukum syari'ah yang terkait dengan lembaga ekonomi dan keauangan adalah para

ulama yang terkoordinasi di bawah Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Dalam kepengurusan DSN-MUI, terdapat Badan Pelaksana Harian (BPH) yang keanggotaannya terdiri dari para pakar yang bukan hanya ahli di bidang masing-masing, tetapi juga memiliki komitmen dan pemahaman tentang hukum syari'ah. Melalui penelitian dan pengkajian secara mendalam terhadap berbagai persoalan, BPH merekomendasikan kepada pimpinan DSN-MUI untuk memberikan fatwa tertentu kepada lembaga terkait, untuk menindaklanjuti fatwa dalam betuk kebijakan. Dalam hal ini, kesadaran dan pemahaman terhadap prinsip syari'ah bagi para pelaku kebijakan akan sangat menentukan.

Untuk mengembangkan pasar modal syari'ah, kebijakan lembaga terkait diwujudkan dalam bentuk Keputusan Ketua Bapepam-LK. Hingga saat ini, keputusan yang telah dikeluarkan dan menjadi pasar operasional pasar modal ialah: pertama, Peraturan IX.A. 13 dalam keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor: KEP-130 /BL/2006 tentang penerbitan efek syari'ah. Kedua, Peraturan IX.A. 14 dalam keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor: KEP-131 /BL/2006 tentang akad-akad yang digunakan dalam penerbitan efek syari'ah. Kemudian disampingn kedua peraturan tersebut juga ada peraturan II.K.1 dalam keputusan Ketua Bapepam Nomor: KEP-314/BL/2007 tentang kriteria dan penerbitan daftar efek syari'ah.

Dengan demikian di luar peraturan tersebut, pasar modal syari'ah masih mengikuti ketetntuan peraturan sebelumnya. Dalam ketentuan sebelumnya, apabila peraturan bersifat prosedural maka tidak masalah bagi pasar modal syari'ah, karena memungkinkan ada kesamaan dengan pasar modal konvensional. Tetapi apabila sudah terkait langsung dengan ketentuan hukum yang menyangkut masalah halal haram, maka peraturan yang berlaku sebelumnya dan bersifat materil tersebut, ke depan perlu disesuaikan dengan prinsip-prinsip syari'ah. (Burhanuddin, 2009, hal. 5-6)

PT. Phintraco Sekuritas merupakan salah satu perusahaan sekuritas anggota Bursa Efek Indonesia yang telah mengembangkan sendiri sistem sistem *online trading* yang dinamakan "profits". Pada tanggal 7 Oktober 2010 PT.

Phintraco Sekuritas meluncurkan Fasilitas Online yang diberi nama Profits Sistem *online trading* (v.1.0) dan mendapat pernyataan live dari Bursa Efek Indonesia (BEI), dan di tahun berikutnya pada tanggal 25 Mei 2011, Profits Sistem *online trading* telah resmi terdaftar pada Direktorat Jendral Kekayaan Intelektual. Kemudian Pada tanggal 4 Juli 2013 PT. Phintraco Sekuritas kembali meluncurkan sistem sistem *online trading*, tetapi kali ini berbasis syari'ah yakni "profits syari'ah" yang dilengkapi fitur syari'ah dan sudah mendapat sertifikasi dari DSN-MUI. Profits syari'ah menawarkan transaksi saham berdsarkan prinsip syari'ah sesuai Fatwa No. 80/DSN-MUI/III/2011, proses tawar menawar yang berkesinambungan dengan Akad Bai'almusawamah, penyelasaian transaksi saham berdasarkan prinsip syari'ah yakni Prinsip Qabdh Hukmi, saham yang ditransaksikan hanya yang masuk dalam daftar ISSI, serta terhindar dari riba karena limit transaksi berdasarkan saldo kas yang dimiliki. PT. Phintraco Sekuritas akan selalu memberikan kualitas pelayanan yang profesional untuk kepentingan nasabahnya, yaitu sesuai dengan visi perusahaan yakni untuk menjadi salah satu penyedia jasa investasi terbaik bagi masyarakat pemodal. (PT. Phontraco Securities Web site)

Mengingat saat ini banyak berdiri Perusahaan-perusahaan Sekuritas yang menawarkan fee bersaing di daerah Yogyakarta seperti PT. Phintraco Sekuritas yang menawarkan jasa perdagangan saham, sehingga terjadi persaingan antar perusahaan-perusahaan Sekuritas. Adanya persaingan yang ketat antar perusahaan Sekuritas untuk merebut pasar serta semakin bertambahnya nasabah perusahaan, perusahaan Sekuritas lebih memperhatikan kinerjanya dan berupaya untuk meningkatkan pelayanannya.

Selain itu, PT. Phintraco Sekuritas berusaha menjadi mitra usaha yang baik bagi masyarakat, karena menciptakan hubungan kemitraan yang baik dengan nasabah merupakan salah satu tujuan perusahaan. Hubungan yang baik dengan nasabah merupakan nilai tambah yang sangat menguntungkan dan membangun jembatan kemitraan serta mendorong nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, menjadikan perusahaan memahami harapan serta kebutuhan nasabah dan selanjutnya menciptakan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan orientasi pemasaran yang sangat penting untuk dilaksanakan. Jika nasabah merasa puas terhadap perusahaan tersebut, maka nasabah akan menjadi loyal/setia pada perusahaan tersebut dan akan menyampaikan tentang kepuasan terhadap perusahaan tersebut pada orang lain, sehingga orang lain tertarik atau akan ikut menjadi nasabah pada perusahaan Sekuritas yang sama. Hal ini tentunya sangat menguntungkan bagi perusahaan tersebut, karena dapat memelihara nasabah yang ada sekaligus dapat menarik nasabah yang baru.

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat 5 (lima) faktor utama yamg harus diperhatikan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dengan mengetahui serta menganalisa faktor-faktor tersebut, maka dapat dijadikan materi bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kinerjanya, terutama yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan inti profitabilitas jangka panjang yang menguntungkan perusahaan.

Karena itu penulis ingin melakukan penelitian mengenai hal tersebut yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN SISTEM SISTEM *ONLINE TRADING* BERBASIS SYARI'AH (STUDI PADA PT. PHINTRACO SEKURITAS YOGYAKARTA)".**

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa perkembangan teknologi juga memengaruhi sistem perdagangan dalam pasar modal syari'ah di Indonesia masa sekarang, mendorong perusahaan sekuritas untuk memberikan pelayanan terbaik guna mendapatkan hati masyarakat pemodal. Untuk memenagkan persaingan, perusahaan harus dapat memuaskan pelanggan lama dan menciptakan pelanggan baru.

Maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan bagaimana meningkatkan kepuasan nasabah PT. Phintraco Sekuritas. Berdasarkan latar

belakang masalah dan uraian yang dikemukakan di atas, maka akan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta?
2. Faktor manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya semua perumusan masalah diatas, diharapkan adaya suatu kejelasan tujuan bagi penulis. Tujuan yang indin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaiaman kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpemgaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Bagi Aspek Teoritis

a) Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah, sehingga peneliti dapat lebih mempersiapkan diri lagi untuk berkompetisi menghadapi tantangan yang lebih berat di masa yang akan datang.

b) Dapat dijadikan referensi bagi pembaca dan memberikan informasi bagi peneliti lain yang berkaitan dengan kepuasan nasabah ataupun dapat

digunakan sebagai bahan pembanding untuk pengembangan penelitian yang sejenis.

2. **Bagi Aspek Praktis**
   a) Dapat memberikan masukan dan pertimbangan kepada PT. Phintarco Sekuritas dalam mengembangkan sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah dari sisi kualitas jasa.
   b) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan konsep khususnya bagi pemerintah terkait dalam hal kemajuan teknologi dalam bertransaksi dalam hal ini penggunaan sistem sistem *online trading* berbasis syari'ah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan di dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab**,** yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan telaah pustaka.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan secara komperhensif dan tuntas tentang kepuasan konsumen dan sistem *trading online* berbasis syari'ah. Dan menguraikan teori-teori yang akan dipaparkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dijelaskan di bab sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti akan mencoba menguraikan tentang tempat atau lokasi penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang analisis menyeluruh atas penelitian yang dilakukan, peneliti akan mencoba menguraikaan

BAB V PENUTUP

Penutup merupakan bagian akhir dari penulisan literatur ini. Pada bab ini berisikan kesimpulan penelitian yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian. Selain itu juga berisi saran dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan yang berhubungan dengan objek dan tujuan penelitian serta analisis yang telah dilakukan oleh peneliti.

BAB II
TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Sebelum melakukan penelitian lebih dalam, ada beberapa penelitian yang memiliki pembahasan yang hampir sama dengan penulis. Penulis melakukan telaah pustaka terhadap penelitian terdahulu yang mana berkaitan dengan pembahasan peneliti. Namun terdapat berbagai perbedaan, dilihat dari pembahasan maupun objek yang dikaji dalam penelitian. Untuk memberikan pembahasan yang lebih mendalam terhadap objek yang akan diteliti oleh penulis. Adapun penelitian tersebut adalah :

Jurnal yang ditulis oleh Indra Aditia (2012) yang berjudul **"Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang".** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di UD. Pandan Wangi. Penelitian ini menggunakan metode pemilihan sampel dari *nonprobability sampling*. dengan tujuan sampling, terutama pertimbangan (*judjement sampling*). Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, harga tidak mempengaruhi pelanggan kepuasan, kualitas pelayanan dipengaruhi kepuasan pelanggan, faktor emosional tidak berpengaruh kepuasan pelanggan, biaya dan kemudahan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara