

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang

Kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari lalu lintas pembayaran uang, dimana industri perbankan memegang peranan yang sangat penting dan dapat dikatakan sebagai urat nadi sistem perekonomian. Kegiatan pokok bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk modal usaha atau jenis pinjaman lainnya. Dengan kata lain bank mempunyai fungsi sebagai *intermediary service*, baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah.

Telah menjadi pengetahuan umum bahwa perkembangan ekonomi Islam identik dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah. Bank syariah sebagai motor utama lembaga keuangan telah menjadi lokomotif bagi perkembangan teori dan praktik ekonomi Islam secara mendalam. Berbeda dengan sistem perbankan konvensional, sistem perbankan yang Islami berkembang dari kebutuhan terhadap transaksi ekonomi yang adil dan terbuka antara Bank sebagai *Shahibul Maal* dan nasabah sebagai *Mudharib*, pekerja dengan perusahaan yang mempekerjakannya, ataupun pembeli dengan penjual. Islam tidak memperkenankan pemanfaatan sumberdaya permodalan untuk keuntungan materi semata karena beresiko, spekulatif, dan tak bermoral, sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia dipelopori oleh lahirnya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991 bertepatan 1412 H yang diprakarsai

oleh beberapa tokoh muslim dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia. Dengan dukungan eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendiriannya juga mendapat dukungan masyarakat berupa komitmen pembelian saham senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya, dalam acara silaturahmi pendirian di istana Bogor, diperoleh tambahan modal dari masyarakat Jawa Barat sebesar Rp 106 miliar sebagai wujud dukungannya (Laporan Tahunan Bank Muamalat, 2006).

Secara langsung hal tersebut dapat menunjukkan bahwa adanya apresiasi yang sangat positif dari masyarakat Indonesia terhadap kehadiran bank syariah yang secara umum jelas berbeda prinsipnya dengan bank konvensional, dimana dalam bank syariah menggunakan sistem bagi hasil, sedangkan pada bank konvensional menggunakan sistem bunga. Adanya sistem bunga bank dalam setiap transaksi keuangan di perbankan konvensional dinilai kurang adil, hanya menguntungkan pihak bank saja, atau nasabah kelas atas dengan jumlah simpanan sampai dengan ratusan juta rupiah. Sebaliknya hal ini tidak terjadi pada nasabah kelas menengah ke bawah sehingga perbankan syariah memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan baik dari pihak bank dan nasabah tanpa terkecuali. Berbeda dengan bank konvensional, produk dan layanan perbankan Islam didasarkan pada prinsip-prinsip dan kaidah syariah sesuai komitmen: berasal dari sumber yang bersih, berbagi hasil yang murni, produk-produk penghimpunan serta penanaman dana dilandaskan pada kaidah murni

syariah dan pemberdayaan modal secara produktif (Laporan Tahunan Bank Muamalat, 2006).

Perbankan syariah nasional telah mengalami perkembangan yang pesat selama 10 tahun terakhir dan tetap terus berkembang tanpa terkena imbas krisis ekonomi global yang melanda perekonomian di Indonesia pada tahun 2008. Hingga akhir bulan Oktober 2009, jumlah aset perbankan syariah nasional diperkirakan hampir mencapai 65 triliun rupiah. Namun perkembangan pesat perbankan syariah tersebut belum seberapa bila dibandingkan dengan pencapaian perbankan konvensional. Pertumbuhan yang demikian besar tersebut tetap saja hanya menjadikan pangsa pasar aset perbankan syariah sebesar 2,21% dari industri perbankan nasional. Begitu juga dengan jumlah rekening nasabah perbankan syariah diprediksi hanya mencapai 6 juta rekening. Keadaan ini sangat jauh jika dibandingkan dengan jumlah rekening perbankan konvensional sebanyak 86 juta rekening. Realitas ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah perbankan syariah masih sedikit dibandingkan jumlah nasabah perbankan konvensional (Laporan Tahunan Bank Muamalat, 2009).

Bank Indonesia sebagai bank sentral mempunyai andil dalam mengatur kehidupan perbankan nasional. Berbagai upaya terus dilakukan oleh Bank Indonesia untuk mengembangkan perbankan syariah, diantaranya melakukan pengembangan produk yang lebih beragam, meningkatkan kualitas layanan, dan strategi komunikasi baru yang memposisikan perbankan syariah lebih dari sekedar bank (Bank Indonesia, 2009).

Sejalan dengan rencana pemerintah tersebut, pengembangan perbankan syariah dilakukan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk perbankan syariah. Kualitas layanan perbankan syariah diperbarui dengan menyediakan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan mampu menyampaikan produk dan jasa bank syariah kepada nasabah secara benar, jelas dan tetap memenuhi prinsip syariah. Kemudian pengembangan kualitas produk diarahkan pada penambahan variasi produk yang beragam didukung oleh keunikan nilai yang ditawarkan (saling menguntungkan) dan penggunaan standar nama produk yang mudah dipahami oleh nasabah serta dukungan jaringan kantor yang luas.

Perhatian khusus kepada nasabah merupakan sesuatu yang sangat esensial sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas jasa perbankan. Nasabah akan selalu mencari, memilih dan menggunakan keseluruhan jasa sebuah bank apabila kualitas jasa bank tersebut mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Akan tetapi hal ini belum cukup bagi nasabah apabila nilai dari manfaat produk perbankan yang ditawarkan belum sesuai dengan persepsi nilai nasabah yang berlaku. Nasabah akan membandingkan apakah nilai yang dirasakan terhadap sebuah produk perbankan sesuai atau melebihi dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Dengan kata lain, nasabah akan merasa puas apabila kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan nasabah sesuai atau melebihi harapan. Keadaan ini akan menimbulkan persaingan ketat antara perbankan konvensional dan perbankan syariah sehingga nasabah seringkali tidak mempunyai loyalitas pada

suatu bank karena banyak tawaran. Nasabah cenderung memilih tawaran yang lebih menguntungkan. Oleh karena itu tantangan paling besar bagi penyedia jasa perbankan supaya bisa bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar adalah mencari terobosan untuk menciptakan kepuasan nasabah secara konsisten, sehingga loyalitas nasabah dapat terwujud dengan senantiasa tetap setia pada layanan yang diterima.

Keberadaan bank (konvensional dan syariah) secara umum memiliki fungsi strategis sebagai lembaga intermediasi dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, namun karakteristik dari kedua tipe bank (konvensional dan syariah) dapat mempengaruhi perilaku calon nasabah dalam menentukan preferensi mereka terhadap pemilihan antara kedua tipe bank tersebut. Lebih lanjut, perilaku nasabah terhadap produk perbankan (bank konvensional dan bank syariah) dapat dipengaruhi oleh sikap dan persepsi masyarakat terhadap karakteristik perbankan itu sendiri (Effendi, 2010).

Salah satu produk unggulan BMI (Bank Muamalat Indonesia) adalah Tabungan Muamalat (*Shar-E Regular*). Tabungan Muamalat hadir dengan kartu *Shar-E* yang bisa digunakan sebagai kartu ATM dan debit untuk berbelanja di seluruh merchant Bank Central Asia (BCA)/Prima. Dalam kartu ATM *Shar-E* kita juga dapat menikmati fasilitas transaksi *Phone Banking 24 Jam* hingga Rp 50 juta per hari dan *transfer* gratis antar rekening Bank Muamalat di semua layanan (BMI, 2011).

Shar-E Regular adalah tabungan syariah yang sepenuhnya dikelola dengan akad *mudharabah muthlaqah* atau berbagi hasil. Sebagaimana dikutip dari PSAK

105 *mudharabah muthlaqah* adalah *mudharabah* dimana pemilik dana memberikan kebebasan kepada pengelola dana dalam pengelolaan investasinya. Muthaher (2012: 2) mengemukakan bahwa meskipun perkembangan perbankan Islam merupakan fenomena yang menarik kalangan akademisi maupun praktisi dalam 20 tahun terakhir, namun para ekonom atau bankir masih meragukan sistem perbankan syariah dapat diterapkan dalam sistem perekonomian. Dengan perjalanan yang cukup panjang tersebut maka tidak mengherankan apabila persepsi hampir sebagian besar masyarakat tertanam pengertian bahwa hanya terdapat satu sistem perbankan didunia ini, yaitu sistem operasi bank dengan bunga. Secara visual dan analogis, masyarakat banyak yang menafsirkan bank syariah sebagai bank konvensional dengan menggunakan bagi hasil dalam perhitungan kredit dan simpanan dana. Pandangan demikian dapat dipahami karena informasi dan publikasi mengenai kegiatan bank syariah sangat minim.

Direktorat Kepala Bagian Peneliti Perbankan Syariah BI, Agus Fajri Zam mengatakan, pemahaman masyarakat tentang bank syariah masih rendah. Banyak yang menilai bank syariah sama dengan bank konvensional lain dan bedanya hanya pekerjaanya dengan jilbab, peci dan salam. Padahal perbedaan mendasar antara bank syariah dan bank konvensional bukan dari peci, jilbab dan salam. Pada bank syariah, nasabah tidak sekedar menitipkan dananya tapi termasuk sebagai pemilik modal. Pemilik modal akan mendapatkan bagi hasil dari keuntungan bank tersebut bukan dalam bentuk bunga seperti yang berlaku dalam bank konvensional. Menurut Agus, kendala dalam perbankan syariah adalah kurangnya SDM yang mengerti manajemen keuangan syariah. Untuk itu,

kerjasama dengan perguruan tinggi Islam yang memiliki jurusan perbankan syariah sudah seharusnya dilakukan. Namun kenyataannya, banyak bank syariah yang memakai SDM dengan dasar perbankan konvensional. Selain itu, Deputi Gubernur BI, Siti Fajriyah mengatakan bahwa perkembangan perbankan syariah secara kuantitatif, ternyata tidak didukung dengan ketersediaan SDM yang mencukupi. Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk bank syariah mencapai 40.000 orang per tahun, sementara lulusan ekonomi syariah sangat terbatas, minimnya stok lulusan perguruan tinggi yang paham dengan ekonomi syariah membuat sebagian bank khususnya yang membuka *office channeling* memilih mentransfer pegawai dari bank konvensional. Ini menjadi langkah instan, yang sebenarnya tidak bagus. Para pegawai itu sudah terbiasa dengan *mindset* bank konvensional, dan tiba-tiba mereka harus mengubah pemikirannya. Salah satu dampak dari cara instan tersebut adalah ketidakpuasan nasabah bank syariah, karena para pegawainya tidak bisa menjelaskan prinsip-prinsip ekonomi syariah dengan baik. Misalnya saja istilah bagi hasil, banyak yang masih menggunakan istilah bunga (Asnaini, 2008: 42).

Sesuai dengan hasil observasi peneliti, fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan, masih ada non nasabah Bank Muamalat bahkan yang telah menjadi nasabah produk tabungan muamalat (*Shar-E*) Bank Muamalat Cabang Gorontalo merasa ragu dengan prinsip dan layanan dari bank syariah. Nasabah merasa tidak puas dengan bagi hasil yang dia dapatkan, sehingga menyebabkan nasabah tersebut melakukan penutupan rekening dan tidak ingin berinvestasi lagi di bank syariah tersebut. Sang nasabah berasumsi, tidak ada bedanya berinvestasi di bank

syariah dengan bank konvensional. Bank syariah hanya bersembunyi dibalik logo syariahnya, hanya dengan cara mengganti kata sistem “bunga” dengan sistem “bagi hasil” yang pada dasarnya sama. Selain itu hal yang tidak jauh berbeda pula terjadi pada non nasabah bank syariah. Ketidakyakinan dan kurangnya pengetahuan nasabah tentang bank syariah menyebabkan tidak percaya diri untuk berinvestasi di bank syariah, dan lebih memilih bank konvensional.

Hasil penelitian dari Atmaja, 2009 persepsi nasabah terhadap atribut layanan tabungan *Shar-E* BMI sebagian besar menilai desain kartu *Shar-E* cukup menarik, harga paket perdana *Shar-E* murah, program promosi dan iklan sudah cukup banyak, inovasi produk *Shar-E* cukup inovatif, layanan pembayaran tagihan bulanan cukup baik, kemudahan dalam bertransaksi mudah, kecepatan bertransaksi cukup cepat, prosedur penyetoran Tabungan *Shar-E* mudah, produk *Shar-E* mudah diperoleh, Jaringan ATM yang luas, keamanan nasabah cukup aman, pelayanan pramuniaga cukup ramah, kecepatan pelayanan keluhan kartu *Shar-E* cukup cepat, keramahan pelayanan keluhan kartu *Shar-E* ramah, dan proses mengganti PIN mudah.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian terdahulu di atas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan pengkajian atau penelitian tentang ”Analisis persepsi dan kepuasan nasabah terhadap kualitas produk Tabungan Muamalat (*Shar-E Regular*) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut di atas peneliti dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas produk Tabungan Muamalat (*Shar-E Regular*) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.
2. Bank Muamalat Cabang Gorontalo belum menerapkan perlakuan akuntansi *mudharabah* sesuai PSAK 105.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk Tabungan Muamalat (*Shar-E Regular*) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi dan kepuasan nasabah terhadap kualitas produk Tabungan Muamalat (*Shar-E Regular*) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi konseptual bagi pengembangan literatur ekonomi Islam dan perbankan syariah, khususnya pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo dalam rangka untuk meningkatkan kualitas produk demi mewujudkan produk perbankan sesuai syariah Islam atau PSAK yang telah ditetapkan. Sehingga Bank Muamalat

Indonesia dapat menghasilkan persepsi yang positif dimata masyarakat. Hasil penelitian ini juga membantu pihak bank apabila ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekankan pada dimensi-dimensi *service quality* yang paling signifikan berpengaruh pada kepuasan nasabah..

2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasanah pustaka dibidang akuntansi syariah.