

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan Islam merupakan fenomena yang menarik bagi kalangan akademisi maupun praktisi dalam dua puluh tahun terakhir. Tak kurang *Internatioanal Monitery Fund* (IMF) juga telah melakukan kajian-kajian atas praktik perbankan Islam sebagai alternatif sistem keuangan internasional yang belakangan dirasakan banyak sekali mengalami guncangan dan ketidakstabilan yang menyebabkan krisis dan keterpurukan ekonomi akibat lebih dominannya sektor *financial* dibanding sektor *riil* dalam hubungan perekonomian dunia, (Mahmud dan Rukmana, 2010: 23). Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan atau berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Adanya adalah untuk menghilangkan unsur-unsur yang dilarang dalam Islam yang kemudian menggantikannya dengan akad-akad tradisional Islam atau yang lazim disebut dengan prinsip syariah, (Ansori, 2008: 8).

Menurut Aliah (2011:1) prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Dalam Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan syariah Perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada pasal 1 menyebutkan bahwa prinsip syariah merupakan aturan

perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lainnya (*ijarah wa iqtina*).

Seiring dengan semakin berkembangnya ekonomi syari'ah di Indonesia, saat ini banyak lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan usahanya seperti asuransi syari'ah, reksadana syari'ah, pasar modal syari'ah, serta perbankan syari'ah juga menerapkan prinsip syari'ah. Tidak sedikit perbankan yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Lembaga keuangan syariah yang pertama berdiri berupa bank adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), yaitu pada tahun 1991. Munculnya BMI dilatarbelakangi oleh adanya rekomendasi lokakarya ulama tentang bunga dan bank dan perbankan, (Anshori , 2011: 8).

Hingga berdirinya bank syariah pertama, yaitu BMI secara faktual belum ada peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan dasar hukum untuk bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Namun, pada dasarnya apabila kita meninjau hukum tertinggi kita yaitu Undang-Undang Dasar 1945 maka pendirian lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah telah mempunyai pijakan yang kokoh. Perbankan syariah mendapatkan pijakan umum

yang kuat melalui Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan yang didalamnya mengintrodusir sistem pengelolaan bank berdasarkan konsep bagi hasil, yang kemudian ditingkat teknis pemerintah Nomor 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil.

Meninjau produk perbankan syariah, dimana produk perbankan syariah lebih bervariasi dibandingkan dengan produk perbankan konvensional. Hal ini terjadi karena penghilangan unsur bunga dalam operasionalnya. Produk pada penghimpunan dan penyaluran pada perbankan syariah menggunakan akad-akad Islam tradisional atau yang lebih dikenal dengan prinsip-prinsip syariah yaitu berupa simpanan (*wadiah*), jual beli (*al-bai'*), bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*), sewa menyewa (*ijarah* dan *ijarah munthaia bittamlik*), pinjaman (tanpa bunga berupa *qaradh* dan *qaradh al hasan*), (Anshori, 2008: 19). Munculnya produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah tidak dipungkiri menjadi salah satu ketertarikan masyarakat untuk menjadi salah satu nasabah pada bank syariah tersebut.

Perbankan merupakan lembaga yang keberadaanya sangat tergantung pada adanya kepercayaan masyarakat sehingga pengelolaannya harus senantiasa mengedepankan pada prinsip-prinsip kehati-hatian. Sama halnya dengan produk perbankan pada bank konvensional, produk perbankan syariah juga menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat sehingga pengelolaan pun berdasarkan prinsip yang berlandaskan syariat Islam (Anshori, 2008: 34). Dalam dunia bisnis perbankan kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil

atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya, (Aliah, 2011: 1).

Perhatian khusus kepada kepuasan nasabah, merupakan suatu 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, (Abubakar, 2012: 4). Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dan menanggung risiko usaha dan berbagi hasil usaha antara pemilik dan (*shahibul mal*) yang menyimpan uangnya di lembaga lembaga selaku pengelola dana (*mudarib*), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha, (Mahmud dan Rukmana, 2010: 26).

Untuk menjamin kepuasan nasabah tersebut maka pengelolaan dana tersebut didasarkan pada akad-akad yang disesuaikan dengan kaidah muamalat (prinsip-prinsip syariah). Pada sistem operasi bank syariah pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha) dengan perjanjian keuntungan sesuai kesepakatan. Dalam bentuk praktik dilapangan disamping menyediakan modal yang dibutuhkan masyarakat kecil

untuk membeli barang-barang modal (alat kerja) dan faktor lain yang dibutuhkan untuk membangun suatu unit bisnis kecil, bank syariah juga idealnya harus memberikan pendampingan manajerial, seperti aspek pemasaran keuangan dan produksi bahkan sampai memfasilitasi jaringan pemasaran yang lebih efisien sehingga dapat menguntungkan usaha kecil dan menengah. Dengan demikian bank syariah menjadi partner usaha dalam lingkup yang lebih luas, (Mahmud dan Rukmana, 2010: 28).

Salah satu produk yang menjadi unggulan Bank Syariah dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan haji arafah. Dimana tabungan haji arafah adalah jenis simpanan dana pada Bank Muamalat Indonesia bagi nasabah perorangan yang berniat untuk melaksanakan ibadah haji secara terencana sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang disepakati. Tabungan haji dikhususkan untuk para nasabahnya yang akan menunaikan ibadah haji atau umrah. Kelebihan tabungan haji adalah pelayanan pendaftaran haji. Nasabah yang sudah memiliki dana yang cukup akan langsung didaftarkan oleh bank untuk mendapatkan jatah kursi naik haji. Bank akan secara proaktif membantu dalam pengurusan dokumen administrasi yang menjadi persyaratan calon jamaah haji ke Departemen Agama.

Bank juga bisa memberikan dana talangan naik haji untuk nasabah. Dana talangan ini tentunya tidak dimaksudkan meminjamkan uang pada nasabah untuk naik haji. Yang dilakukan bank memberi dana talangan hanya sebatas talangan untuk pendaftaran atau pelunasan. Dan nasabah harus sudah mengembalikan dana talangan tersebut sebelum keberangkatan. Jadi bukannya nasabah tidak mampu.

Tapi ada kendala likuiditas yang ia hadapi. Di atas kertas, ia punya harta yang cukup, tapi uang tunai belum ada. Misalnya, dananya masih dalam bentuk deposito yang belum jatuh tempo, atau masih menunggu pelunasan pembayaran yang baru akan diterimanya beberapa bulan lagi. Dalam kasus seperti ini, bank bisa memberikan dana talangan untuk melunasi biaya pendaftaran ibadah haji yang sudah ditetapkan pemerintah. Dana talangan yang dapat diberikan bisa sampai 50 persen dari biaya yang diperlukan.

Tabungan haji arafah pada bank syariah muamalat dikelola sesuai dengan akad wadiah, akad wadiah adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan. *Al-Wadi'ah* atau dikenal dengan nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja bila si penitip menghendaki. Tabungan haji arafah pada tabungan muamalat merupakan produk unggulan dari bank Muamalat syariah Gorontalo, namun pada kenyataannya produk ini kurang diminati oleh nasabah

Keberadaan Bank syariah dalam berbagai usaha masyarakat luas telah memberikan pertanda bahwa prinsip-prinsip Islam sangat aplikatif dalam dunia modern. Namun demikian implementasi perbankan syariah terkadang masih mengalami kendala, baik dari lembaga itu sendiri, maupun dari pemerintah dan masyarakat, (Mahmud dan Rukmana, 2010: 28). Pada kenyataan yang ada masyarakat masih banyak yang menafsirkan bank syariah sebagai bank konvensional dengan menggunakan bagi hasil dalam perhitungan kredit dan simpan dana. Direktorat kepala bagian peneliti perbankan syariah BI, Agus Fazar

dalam Abubakar (2012: 6) mengatakan pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah masih rendah. Banyak yang menilai bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional lain dan bedanya hanya pekerjanya memakai peci dan jilbab serta salam. Rendahnya pemahaman atas perbankan syariah tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri utama dari perbankan syariah. Begitu juga dengan tabungan haji syariah, berdasarkan wawancara dengan bagian personalia Bank Muamalat Indonesia bahwa masyarakat masih banyak yang belum berminat dan bahkan belum tahu tentang adanya tabungan haji pada BMI syariah Cabang Gorontalo, berdasarkan data yang ada dari 820 jiwa yang terdaftar pada tabungan haji Arafah, untuk tahun ini hanya sebanyak 340 nasabah saja yang masih aktif, hal ini disebabkan kurangnya minat dari masyarakat terhadap tabungan ini serta promosi dari bank muamalat yang masih kurang, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya masyarakat masih menilai bahwa bank syariah masih sama saja dengan bank konvensional, hanya beberapa saja yang paham tentang perbankan syariah sehingga hal ini dapat memberikan dampak kepada ketidakpuasan nasabah terhadap produk syariah, kurangnya sosialisasi dan promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Gorontalo membuat kurangnya kepuasan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan teori dan fenomena yang telah dijelaskan dan berbagai penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Produk Tabungan Haji Arafah terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Kurangnya pengetahuan akan prinsip-prinsip syariah oleh nasabah mengakibatkan adanya ketidakpuasan nasabah terhadap produk tabungan di Muamalat Gorontalo.
2. Berdasarkan wawancara dengan bagian personalia Bank Muamalat Indonesia bahwa masyarakat masih banyak yang belum berminat dan bahkan belum tahu tentang adanya tabungan haji pada BMI syariah Cabang Gorontalo, berdasarkan data yang ada dari 820 jiwa yang terdaftar pada tabungan haji Arafah, untuk tahun ini hanya sebanyak 340 nasabah saja yang masih aktif, hal ini disebabkan kurangnya minat dari masyarakat terhadap tabungan ini, serta promosi yang dilakukan oleh BMI cabang Gorontalo masih kurang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu apakah penerapan prinsip-prinsip syariah pada produk tabungan Haji Arafah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip syari'ah produk tabungan haji arafah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah khasana pustaka di bidang akuntansi khususnya akuntansi syariah.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi konseptual bagi Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo dalam rangka untuk meningkatkan kualitas produk perbankan sesuai dengan syairat Islam atau PSAK yang ditetapkan. Hasil ini juga membantu pihak bank apabila ingin meningkatkan kepuasan nasabah dengan menekan pada dimensi-dimensi *service quality* yang dengan memperhatikan prinsip-prinsip syariah.