

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank adalah lembaga intermediasi keuangan yang dalam menjalankan usahanya bergantung pada dana masyarakat dan kepercayaan (*agent of trust*), serta memiliki kewenangan untuk menerima simpanan dan meminjamkan uang dari dalam maupun luar negeri. Sebagai lembaga khusus dalam sistem perekonomian suatu negara (*agent of development*), maka bank dituntut agar dapat menyediakan layanan *finansial* secara maksimal dan bersifat kolektif (*agent of service*).

Di Indonesia sendiri Sebagaimana yang diturutkan dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 mengenai perbankan. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Sebagai lembaga yang memiliki orientasi dalam mobilisasi keuangan, industri perbankan di Indonesia memiliki beberapa jenis, dan klasifikasinya dapat dibedakan berdasarkan fungsi, operasional dan kepemilikan, dari segi fungsi perbedaan terletak pada luasnya kegiatan dan jumlah produk yang ditawarkan serta jangkauan wilayah operasi. Sedangkan dalam hal kepemilikan, otorisasi perbankan bisa saja dimiliki oleh pemerintah, swasta nasional dan asing. Sebagaimana

asas perbankan di Indonesia yang menganut demokrasi ekonomi, maka di Indonesia terdapat dua jenis perbankan yang berbeda dalam hal kegiatan operasional dan penentuan harga yakni, bank Konvensional dan Syariah.

Bank syariah di Indonesia atau dikalangan internasional lebih dikenal dengan istilah *Islamic Banking* atau *interest-free banking* pertama kali berkembang pada tahun 1991 yaitu dengan didirikannya Bank Muamalat Indonesia yang di prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan didukung oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pemerintah. Pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia terbilang sangat pesat. Terhitung dari tahun 1991 hingga 2017 telah terdapat 201 instansi perbankan yang menggunakan sistem syariah. Jumlah didapatkan dengan menggunakan tiga indikator yakni, Bank Umum Syariah (BUS) (13), Unit Usaha Syariah (UUS) (21) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (167) dengan jumlah jaringan kantor mencapai 2.934 unit yang tersebar di seluruh Indonesia (*OJK;SPS,Oktober 2017*). Potensi kependudukandengan mayoritas beragama Islam, yang menurut data Badan Pusat Statistik mencapai angka 86 persen (*BPS;2015*). Sejatinya Indonesiabisa menjadi negara dengan jumlah nasabah bank syariah terbesar didunia.

Namun secara parsial jasa perbankan yang ditawarkan oleh Bank Syariah tidak sepenuhnya mendapat respon dari masyarakat, dengan melihat masih sangat minimnya animo masyarakat untuk menabung

pada bank syariah. Hal tersebut dikuatkan melalui peta perbankan, dimana jumlah rekening perbankan syariah hanya berada pada kisaran  $\pm 12$  juta rekening atau hanya 9,2 persen dari total rekening perbankan nasional. Merujuk pada data yang dirilis oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) per November 2017 mengenai pertumbuhan jumlah rekening, sangat terlihat kesenjangan antara bank konvensional dan bank syariah. Dari total 239,01 juta rekening, Bank Syariah hanya memiliki  $\pm 12$  juta rekening sedangkan sisanya merupakan rekening yang dapat di otentifikasi melalui bank konvensional, walau pada realitanya ada juga sebagian bank konvensional yang telah menggunakan label syariah dalam konsep operasionalnya.

Data diatas sudah cukup membuktikan jika industri perbankan syariah masih sangat tertinggal dalam hal market share dan *growth* yang jauh dari kata moderat. Padahal dengan 86 persen masyarakat yang beragama Islam dan seharusnya mengerti dengan sistem perbankan syariah secara esensial melalui kaca mata syariat, maka sudah sepatutnya bank syariah menunjukkan perannya sebagai lokomotif atas terwujudnya *finacial inclusion*. Namun jika proyeksi pertumbuhan dan perbaikan market share melalui *baseline* tidak dilakukan sejak dini, maka resikonya perbankan syariah akan semakin jauh tertinggal dari bank konvensional.

Sistem penilaian kinerja merupakan salah satu unsur terpenting dalam aktivitas manajemen yang berfungsi untuk menilai ketercapaian

tujuan dari organisasi. Dalam penilaian tingkat kesehatan– kondisi kinerja – Bank Syariah telah memasukkan risiko yang melekat pada aktivitas bank (*inherent risk*), yang merupakan bagian dari proses penilaian manajemen resiko. Penerapan Sistem penilaian tingkat kesehatan Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah dilakukan dengan memperkirakan produk dan jasa perbankan syariah ke depan yang kian beragam dan kompleks sehingga eksposur resiko yang dihadapi juga meningkat. Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang berlaku sejak 24 Januari 2007 menjadikan CAMELS (*Capital, Asset Quality, Management, Earnings, Liquidity, Sensitivity to Market Risk*) sebagai faktor penentu penilaian tingkat kesehatan bank yang secara eksplisit dijelaskan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 9/1/PBI/2007.

Namun wujud realitas dari kondisi kinerja dalam hal ini mencangkup Kesehatan Bank Syariah secara kolektif masih sangat sulit untuk menemukan rasionalisasi diantaranya yang disebabkan oleh sajian konsep yang ditawarkan masih bersifat abstrak dan filosofis. Sehingga dapat dikatakan kinerja Bank Syariah di Indonesia saat ini masih berada pada tataran ide awal. Padahal salah satu misi profetik Bank Syariah didirikan adalah misi humanisasi melalui keinginan yang kuat untuk memanusiakan manusia demi terciptanya masyarakat adil, makmur yang diridhoi Allah SWT.

Kecenderungan masyarakat dalam memilih bank dipengaruhi oleh berbagai macam faktor seperti faktor harga/biaya, lokasi/akseibilitas,

karakteristik dan faktor komersil. Faktor-faktor tersebut menjadi faktor yang secara signifikan mempengaruhi perilaku nasabah dalam memilih bank yang ingin digunakan. Namun berdasarkan koefisien regresi logistik dan beberapa audiensi yang dilakukan, faktor pengetahuan mengenai konsep bank mempunyai nilai beta yang paling besar dan dominan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank. Faktor-faktor yang menjadi standpoint selektivitas tersebut tentunya tidak terlepas juga dari perilaku masyarakat yang dalam interaksi sosialnya cenderung mengalami depresiasi argumentasi logis yang dipostulasikan sebagai sumber fenomena *bubble*.

Pemahaman kehidupan masyarakat Gorontalo melalui kaca mata sosio-kultural yang sejatinya adalah bentuk eksistensi multikulturalisme yang ada di Indonesia. Menyandang identitas sebagai bumi Serambi Madinah yang premis falsafahnya "Adat Bersendi Syara, Syara bersendi Kitabullah" secara tidak langsung telah memberikan status humanisme yang dibungkus rapi dalam kemasan nusantara. Kehidupan masyarakat Gorontalo yang terbilang Agamais secara pragmatik sebenarnya merupakan keuntungan bagi Bank Syariah yang ada di Gorontalo dengan menjadikan aspek homogenitas sebagai *Milestone* dalam peningkatan kinerja. Akan tetapi hal tersebut tidak dimaksimalkan untuk dijadikan probabilitas dalam proses penetrasi dan akselerasi Bank Syariah khususnya di Kota Gorontalo. Sehingga

perkembangan Bank Syariah di Kota Gorontalo dalam priodiknya relatif stasional.

Injeksi pengetahuan masyarakat terhadap bank syariah tidak terkonfigurasi bahkan tergolong kontardiktif dengan potensi kependudukandan sikap permisif yang selama ini menjadi karakter masyarakat Gorontalo. Bank Syariah yang secara faktual berbasis pada ajaran agama Islam dan kemudian dikonversikan menjadi salah satu pilar dalam hal pembangunan ekonomi, tentunya harus memiliki metode khusus dalam hal penawaran jasa perbankan. Sebab kurangnya animo masyarakat untuk menabung di bank syariah adalah bentuk determinasi atas minimnya pengetahuan mengenai perbankan syariah. Sebagaimana pengetahuan merupakan pengalaman aktual yang tersimpan didalam otak sadar manusia. Judgment tersebut tentunya menjadi input bagi seluruh Bank Syariah yang ada di Kota Gorontalo agar lebih berperan aktif dalam mendorong masyarakat agar lebih mengedepankan sikap objektif dalam menilai realitas guna sebagai stimulus untuk memilih media interaksi yang efektif dan efisien.

Stagnasi pada sektor perbankan yang berkonsep syariah telah banyak diteliti sebelumnya dan tentu kesemuanya itu tidak hanya berkahir pada alternatif pandangan reduksionis yang berujung pada slogan “biarlah fenomena itu sendiri yang berbicara” melainkan sebagai problem solving terhadap masalah perbankan syariah secara

universal. Sebagai tahapan kontinu yang berkorelasi pada kausalitas fenomenologi hubungan masyarakat dan perbankan, serta bertujuan untuk mempertajam eksistensi bank syariah khususnya di Kota Gorontalo dalam keberlangsungan integrasi ekonomi nasional. Dan tak terlepas dari upaya preventif berkembangnya stigma negatif masyarakat yang berasumsi bahwa Bank Syariah hanyalah lembaga keuangan yang secara nomenklatur meminjam label syariah namun realitasnya sama saja dengan Bank Umum lainnya. Bertitik tolak dari fenomena tersebut maka peneliti menganggap perlu untuk mengetahui dan mengkaji persepsi masyarakat terhadap pelayanan dan produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah melalui penelitian berbasis kualitatif yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (studi pada Bank Muamalat di Kota Gorontalo di Tinjau dari Segi Pelayanan)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah.
2. Rendahnya ability market segment bank syariah terhadap market share.
3. Adanya generalisasi substansial terhadap definisi bank syariah.

### **1.3 Fokus Masalah**

Mengingat luasnya permasalahan yang akan dibahas, maka dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkupnya agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian. Serta dapat mempermudah proses analisa. Oleh karena itu, peneliti membatasi pembahasan atas permasalahan yang akan dikaji, yaitu hanya fokus pada masalah Persepsi Masyarakat Terhadap pelayanan Bank Muamalat di Kota Gorontalo.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yang berafiliasi pada pertanyaan "Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan bank Muamalat di Kota Gorontalo ?".

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu: "Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Bank Muamalat di kota Gorontalo dan seberapa besar minat masyarakat untuk menggunakan bank syariah sebagai penyedia layanan jasa perbankan"

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Ilmiah**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi pemikiran dan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi industri

perbankan khususnya bank dengan sistem operasional syariah. Agar dapat merangsang minat masyarakat untuk menabung di bank syariah.

## 2. Manfaat Terapan

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai bank syariah dan dapat mendorong apresiasi masyarakat untuk menanggalkan rasa apriori terhadap lembaga-lembaga yang berkecimpung dalam dunia ekonomi dan bisnis islami.