

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat Indonesia, terbukti asset yang didominasi perbankan syariah saat ini menanjak hingga mencapai angka $\pm 98\%$. Hal ini tidak lepas dari semakin bertambahnya bank-bank syariah yang bermunculan. Per Desember 2012 terdapat 11 Bank Umum Syariah, UUS dengan 24 Unit Usaha Syariah Kantor Cabang BUS dan UUS 2262 kantor. Untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terdiri dari 158 dengan jumlah kantor cabang 401.¹ Dengan semakin banyaknya bank yang bermunculan ini, memungkinkan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank Syariah. Maka, tidak salah jika perkembangan perbankan syariah mengalami kemajuan yang signifikan.

Prospek perbankan syariah yang sangat baik ini, bukan tanpa rintangan apa-apa. Walaupun dari segi pasar berpeluang besar. Tetapi ada saja kekurangan yang harus diperbaiki oleh bank syariah. Tingginya jumlah umat Islam di Indonesia merupakan peluang besar bagi bank syariah untuk meraih nasabah sebanyak-banyaknya. Apalagi bank syariah telah membuktikan eksistensinya. Dimana bank-bank konvensional mengalami *collapse* di saat

1 <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 09 desember 2017 pukul.10.00

krisis global. Akan tetapi perbankan syariah semakin mengukuhkan legitimasinya sebagai bank yang tahan banting.² Hal ini diharapkan dapat memberikan rangsangan bagi masyarakat untuk lebih memilih bank syariah. Oleh karena itu, ada faktor-faktor yang harus diperhatikan bank syariah untuk menarik minat masyarakat agar memilih bank syariah. Salah satu faktornya adalah perkembangan bank itu sendiri, yaitu dengan meningkatkan jumlah kantor cabang di daerah-daerah. Tercatat peningkatan jumlah kantor cabang bank umum syariah mengalami peningkatan sebesar 1.737 pada Desember 2011 menjadi 2.262 pada Desember 2012.

Keberhasilan bank syariah dalam menghimpun dana masyarakat sangat berkaitan dengan kemampuan bank syariah dalam menjangkau lokasi nasabahnya. Semakin banyak jumlah kantor cabang, maka jumlah masyarakat yang menyimpan dana ke bank syariah pun bertambah. Jumlah kantor cabang telah menjadi pertimbangan bagi masyarakat Indonesia yang ingin menyimpan dananya di bank syariah. Apalagi sekarang ini mobilitas masyarakat semakin cepat dan terus berkembang, sehingga masyarakat memerlukan jasa finansial yang mudah dan praktis. Faktor lain yang harus diperhatikan oleh bank syariah untuk menghimpun dana masyarakat adalah imbalan bagi hasil yang diberikan.

Apabila imbalan bagi hasil yang diberikan bank syariah dapat mengimbangi bunga yang diberikan bank konvensional. Bukan tidak mungkin

² Euis Amalia, *Akselerasi Perbankan Syariah dan perguruan Tinggi*, Artikel Group CIRTIE, 2009

masyarakat lebih memilih bank syariah untuk menginvestasikan uang mereka.³ Dalam Islam sistem bagi hasil (*profit loss sharing*) yang kemudian menjadi jantung dari sektor perekonomian Islam, bukan bunga. Bagi hasil sebenarnya sesuai dengan iklim usaha yang memiliki kefitrahan untung dan rugi. Tidak seperti karakteristik bunga yang memaksa hasil usaha agar selalu positif. Jadi penerapan sistem bagi hasil pada hakikatnya menjaga prinsip keadilan tetap berjalan dalam perekonomian.⁴

Pada bank syariah tidak berorientasi pada keuntungan bunga namun berorientasi pada konsep bagi hasil. Bagi hasil adalah prinsip pembagian laba yang diterapkan dalam kemitraan kerja, dimana porsi bagi hasil ditentukan pada saat akad kerja sama. Jika usaha mendapatkan keuntungan, porsi bagi hasil adalah sesuai kesepakatan namun jika terjadi kerugian maka porsi bagi hasil disesuaikan dengan kontribusi modal masing-masing pihak. Dasar yang digunakan dalam perhitungan bagi hasil adalah berupa laba bersih setelah dikurangi biaya operasional. Konsep yang ada pada sistem perbankan syariah yang mana perbankan syariah menekankan pada *profit sharing*, dengan pengertian bahwa simpanan yang ditabung atau didepositokan pada bank syariah nantinya akan digunakan untuk pembiayaan ke sektor riil oleh bank syariah, kemudian hasil atau keuntungan yang didapat akan dibagi menurut nisbah yang disepakati bersama. Konsekuensi dari sistem *mudharabah* adalah

3 Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktik* (Jakarta :Gema Insani Press 2001)hal 72

4 Ali Sakti, *Analisis Teoritis Ekonomi Islam, Jawaban Atas Kekacauan Ekonomi Modern.* (Jakarta : Paradigma dan Aqsha Publishing,2007) hal 261

adanya untung rugi (*profit and loss sharing*),⁵ jika keuntungan yang didapat besar maka bagi hasil yang didapat juga besar, tetapi jika merugi maka keduanya menanggung resiko atas usaha tersebut.

Margin bagi hasil memberikan keuntungan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan bunga yang ditawarkan bank konvensional. Hal ini terjadi karena sistem bagi hasil yang diberikan berdasarkan *nisbah* keuntungan yang disepakati saat nasabah membuka rekening. Selain itu, selama periode krisis moneter, bank syariah masih dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan lembaga perbankan konvensional. Ketentuan umum mengenai Deposito Mudharabah salah satunya yaitu ⁶pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening, selain itu bank sebagai mudharib menutup biaya operasional deposito dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.

Setelah diubahnya Undang-undang No. 7 tahun 1992 dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998, memberikan sinyal positif bagi perkembangan perbankan Islam di Indonesia. Undang-undang tersebut memberikan jalan bagi bank umum konvensional, yang ingin membuka unit usaha syariah ataupun membuka bank umum syariah. Salah satu bank yang mulai membuka unit usaha syariah adalah PT. Bank Bukopin Tbk. Pada tahun 2000, melalui urusan syariah, Bank Bukopin mulai mengembangkan produk perbankan syariah yang sesuai dengan ajaran dan prinsip-prinsip Islam yang beroperasi di

5 Tim Pengembangan Perbankan Syariah, Institut Bankir Indonesia. *Konsep , Produk & Implementasi Operasional* . Jakarta Djembatan.2003)

6 Muktar Alshodiq (penyunting), *Briefcase Books Edukasi Profesional Syariah Fatwa-fatwa Ekonomi Syariaah Kontemporer*, (Jakarta Renasian, 2005) hal 45

bawah Direktorat Usaha Koperasi, Kecil dan Mikro (UMKM). Bank Bukopin mendapat izin operasi dari Bank Indonesia dari kegiatannya diatur dalam kebijakan khusus yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional dan Bank Indonesia (berkaitan dengan produk dan kegiatan operasionalnya) yang merupakan bentuk pengawasan tambahan sebagaimana diuraikan pada bagian “ Pengawasan dan Peraturan Perbankan Indonesia”.

Komitmen penuh dari PT Bank Bukopin Tbk sebagai pemegang saham mayoritas diwujudkan dengan menambah setoran modal dalam rangka untuk menjadikan PT Bank Syariah Bukopin sebagai Bank Syariah dengan pelayanan terbaik. Pada tanggal 10 Juli 2009 melalui surat Persetujuan Bank Indonesia, PT Bank Bukopin Tbk telah mengalihkan Hak dan Kewajiban Usaha Syariahnya kedalam PT Bank Syariah Bukopin.

Bagi lembaga keuangan syari'ah, pada saat pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga atau yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah menggunakan bagi hasil, besarnya rasio bagi hasil didasarkan pada jumlah keuntungan proyek dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak. Adapun pada sistem bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.⁷ Oleh karena Bank Syariah Bukopin merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan syariah Islam dan menjauhkan dari masalah riba

⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktik (Jakarta :Gema Insani Press 2001)hal 61

Beberapa masalah yang kini dihadapi oleh Bank Syariah Bukopin yaitu untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pendapat orang lain, informasi dan janji perusahaan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan perbankan Islam (syari'ah) Othman dan Owen menyodorkan dimensi CARTER yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL dengan penambahan dimensi *compliance*. Sedangkan dimensi yang lain sama dengan dimensi dalam SERVQUAL. CARTER terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan yaitu kemampuan dalam penerapan prinsip syariah (*Compliance*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Bukti langsung (*Tangible*), Perhatian (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*).⁸

Persepsi nasabah/konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Persepsi tersebut akan mendorong nasabah/konsumen membuat atau mengambil keputusan untuk menggunakan jasa/produk dari perbankan syariah.

⁸ Nursya bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global* (Yogyakarta: EKONISIA.2006)hal 22-23

Melihat latar belakang di atas, peneliti tertarik mengambil judul proposal penelitian “**PENGARUH NISBAH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT DEPOSITO MUDHARABAH STUDI KASUS DI BANK SYARIAH BUKOPIN CABANG SIDOARJO**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada sebagai berikut :

- a. Nisbah bagi hasil ditentukan berdasarkan persentase, nisbah bagi hasil ditentukan atas dasar kesepakatan.
- b. Karyawan mempunyai pengetahuan yang memadai seputar produk yang ditawarkan.
- c. Menerapkan ketentuan dan layanan sesuai syariah yang berarti bebas dari riba.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah nisbah bagi hasil mempunyai pengaruh terhadap minat deposito mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo ?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat deposito mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo?

3. Apakah nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan secara bersama- sama mempunyai pengaruh terhadap minat deposito mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh nisbah bagi hasil terhadap minat deposito mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo.
2. Untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat deposito mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo.
3. Untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat deposito mudharabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini ditujukan kepada :

1. Secara Teoretis

Kegunaan penelitian secara teoritis ini diharapkan dapat menyajikan informasi tentang pengaruh imbalan bagi hasil terhadap simpanan nasabah (Deposito Mudharabah) di Bank Syariah Bukopin Cabang Sidoarjo.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Lembaga (Bukopin Syariah)

Untuk menambah bahan informasi yang dapat digunakan bagi pihak manajemen lembaga keuangan untuk mengetahui nisbah bagi hasil yang sesuai dengan proporsi dan kualitas pelayanan yang memuaskan untuk nasabah.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi sekaligus pengembangan penelitian yang akan datang serta sebagai acuan untuk pengembangan peneliti yang akan datang.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang peneliti lakukan terbatas pada bagaimana pengaruh nisbah bagi hasil serta kualitas pelayanan yang mendorong keinginan nasabah untuk menggunakan fasilitas mudharabah.

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sarannya.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual

Secara konseptual dalam penelitian ini memiliki 2 variabel bebas, yakni nisbah bagi hasil dan kualitas pelayanan. Serta satu variabel terkait yakni Simpanan Nasabah (Deposito Mudharabah).

- a. Nisbah Bagi Hasil merupakan proporsi bagi hasil. Menurut terminologi asing (*inggris*) dikenal dengan *profit sharing*. *Profit sharing* dalam kamus ekonomi diartikan dengan pembagian laba. Secara definitif *profit sharing* diartikan "distribusi beberapa bagian

dari laba pada para pegawai dari suatu perusahaan.⁹ Hal itu dapat berbentuk suatu bonus uang tunai tahunan yang didasarkan pada laba yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya, atau dapat berbentuk pembayaran mingguan/bulanan

- b. Kualitas Pelayanan merupakan Menurut Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai "pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik".¹⁰ Kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi dengan kualitas produk dan harga.
- c. Deposito Mudharabah adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.¹¹ Sedangkan yang dimaksud dengan deposito syariah dalam pasal 1 angka 22 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, deposito didefinisikan sebagai investasi dana berdasarkan Akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan atau UUS.¹²

⁹ Muhammad, *Teknik Penghitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syari'ah*. (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal. 18

¹⁰ Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Malang: Gava Media, 2014), hal 135

¹¹ Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal. 151

¹² Abdul Ghofur Anshori, *Perbankam Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), hal. 99

2. Operasional

Definisi Operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian

- a. Nisbah Bagi Hasil adalah adalah Proporsi yang diberikan kepada simpanan dana masyarakat pada Bank Syariah Bukopin.
- b. Kualitas Pelayanan adalah harapan nasabah yang ditunjukkan melalui sikap serta kemampuan untuk melayani nasabah.
- c. Deposito Mudharabah adalah dana masyarakat yang disimpan dalam wujud deposito mudharabah pada bulan berikutnya (bulan setelah imbalan bagi hasil)

H. Sistematika Penulisan

Bagian awal, terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

Bagian utama (inti) terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi (a) Latar Belakang Masalah, (b) Identifikasi Masalah, (c) Rumusan Masalah, (d) Tujuan Penelitian, (e) Kegunaan Penelitian, (f) Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian, (g) Penegasan Istilah, (h) Sistematika Skripsi

BAB II LANDASAN TEORI

Terdiri dari: (a) teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, (b) teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, (c) dan seterusnya, (d) Kajian Penelitian Terdahulu, (e) Kerangka Konseptual, dan (f) Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Terdiri dari: (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian; (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukurannya, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian , (e) analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis).

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berisikan pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI PENUTUP

Terdiri dari: (a) Kesimpulan dan (b) Saran.

Bagian akhir, terdiri dari: (a) Daftar Rujukan, (b) Lampiran-Lampiran, (c) Surat Pernyataan Keaslian Skripsi, (d) Daftar Riwayat Hidup.¹³