

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian nasional maupun internasional yang begitu cepat, menimbulkan tantangan yang tak sedikit terhadap lembaga-lembaga keuangan, seperti halnya terhadap lembaga perbankan, baik yang beroperasi secara konvensional maupun secara syariah. (Muhammad Syafi'i Antonio, 2001:24)

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara utuh dan terpadu serta dapat dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga perekonomian bahu membahu mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berdaya dan berhasil guna secara optimal. Lembaga keuangan khususnya lembaga perbankan mempunyai peran yang sangat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu bangsa.

Kegiatan utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana. Penyaluran dana dengan tujuan untuk memperoleh penerimaan akan dapat dilakukan apabila dana telah terhimpun. Dana yang berhasil dihimpun oleh bank justru menjadi beban apabila dibiarkan begitu saja tanpa ada usaha alokasi untuk tujuan-tujuan yang produktif. Dana yang dihimpun oleh bank sebagian besar adalah dana dari deposan yang menimbulkan kewajiban bagi bank untuk membayar imbalan jasa. Karena untuk menutupi kebutuhan dan untuk memperoleh penerimaan bank berusaha

mengalokasikan dananya dalam berbagai macam pertimbangan. (Muhammad, 2004:50)

Sistem perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya bank Muamalat Indonesia pada 1 November 1991. Pada mulanya perbankan syari'ah belum mendapatkan perhatian yang optimal dari pemerintah, hal ini terlihat pada Undang-undang No. 7 tahun 1992 yang belum menjelaskan adanya landasan hukum operasional perbankan syari'ah. Namun. Setelah adanya undang-undang baru yaitu Undang-undang No. 10 tahun 1998 maka bank syariah telah memiliki landasan hukum yang lebih kuat serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan oleh bank syari'ah. Undang-undang tersebut juga memberi arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syari'ah ataupun konveksi secara total menjadi bank syariah. Dengan diakuinya dua sistem perbankan yaitu perbankan sistem bagi hasil dan sistem konvensional, maka bank syari'ah semakin berkembang dan mulai dikenal oleh seluruh masyarakat di Indonesia.

Pada tahun yang sama Undang – undang No. 10/1998, sebagaimana hal itu ternyata dari penjelasan pasal 6 huruf (m), bank umum yang melaksanakan usaha secara konvensional dapat juga melakukan kegiatan usaha berdasarkan syari'ah, namun dilakukan oleh kantor cabang khusus yang semata-mata melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah saja. Dengan kata lain, suatu cabang bank konvensional tidak boleh melaksanakan secara berbarengan kegiatan usaha perbankan konvensional dan kegiatan usaha perbankan berdasarkan Prinsip Syariah. Sedangkan bank umum yang melakukan kegiatan berdasarkan Prinsip Syariah (bank

umum syariah) tidak dibenarkan sama sekali untuk melakukan kegiatan usaha secara konvensional, sekalipun kegiatannya itu dilakukan dengan cara terbuka suatu kantor cabang yang khusus hanya melakukan usaha secara konvensional. Dengan demikian, UU No. 10/1998 memberikan perlakuan yang berbeda antara bank umum yang melakukan kegiatan secara konvensional dan bank umum yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Dari situlah industri perbankan syariah mulai bermunculan dalam 5 tahun ke depan, pelaku bank syariah bertambah menjadi 10 bank dengan perincian 2 bank merupakan entitas mandiri (Muamalat dan Syariah Mandiri) dan lainnya merupakan unit/devisi syariah bank konvensional. Pendetang-pendetang baru perbankan syariah terus bertambah mengingat pada akhir tahun 2003 beberapa bank konvensional sudah mendapatkan izin Bank Indonesia untuk membuka unit/devisi syariah.

Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan baru bagi industri perbankan syariah, yaitu PBI No. 8/3/PBI/2006. Materi paling penting pada peraturan tersebut adalah penerapan *office channeling* (OC) bagi bank-bank syariah. Kebijakan ini merupakan inovasi dan terobosan baru yang bisa dibilang spektakuler bagi pengembangan industri perbankan syariah di Indonesia. Kebijakan *office channeling* juga dimaksudkan untuk meningkatkan akses masyarakat kepada jasa perbankan syariah. Dengan sistem baru ini bank syariah tidak perlu lagi membuka cabang Unit Usaha

---

<sup>1</sup> Sutan Remy Sjahdeini, 1999, *Perbankan Islam*, Pustaka Utama Grafiti: Jakarta. Hal: 124-125

Syariah (UUS) di banyak tempat dalam memberikan pelayanan perbankan syariah, sehingga biaya ekspansi jauh lebih efisien.<sup>2</sup>

Kebijakan OC pada dasarnya terfokus untuk menjawab masalah cakupan pelayanan perbankan syari'ah yang terbatas. Namun sangat disayangkan, pembentukan *office channeling* para pelakunya masih memakai konvensional, untuk itu perlu di adakan edukasi dan sosialisai perbankan syari'ah untuk meningkatkan kinerja sekarang dan yang akan datang dengan meningkatkan kemampuan. Peningkatan kemampuan para pelaku perbankan syariah (praktisi) dalam segi edukasi bisa berupa pelatihan dan pengembangan.

Tujuan utama dalam pelatihan adalah untuk menghilangkan kekurangan, baik yang ada sekarang maupun yang akan datang (diantisipasi), yang menyebabkan pegawai bekerja di bawah tingkat yang diinginkan.<sup>3</sup>

Sedangkan peningkatan kemampuan para pelaku perbankan (praktisi) dalam segi sosialisasi diberikan kepada para praktisi baru untuk mengenal perusahaannya dalam melayani masyarakat. Selain itu, sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan komitmennya pada keberhasilan perusahaan.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Edukasi dan Sosialisasi Terhadap Kualitas Layanan *Office Channeling* Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Bank JABAR Banten Cabang Syari'ah Cirebon).

---

<sup>2</sup> Agustianto, *Optimalisasi Office Channeling Bank Syariah*, WWW. Google. Com

<sup>3</sup> Rendali s. Shuler dan Susan E. Jackson, alih bahasa Nurdin Sobari, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi keenam, 1997, Jakarta: Erlangga. Hal 325

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan edukasi dan sosialisasi yang diberikan kepada para pelaku perbankan syariah ?
2. Apakah ada pengaruh penerapan edukasi dan sosialisasi terhadap kualitas layanan office channeling perbankan syariah ?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan edukasi dan sosialisasi yang diberikan kepada para pelaku perbankan syariah terhadap kualitas layanan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan edukasi dan sosialisasi yang diberikan kepada para pelaku perbankan syariah.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan edukasi dan sosialisasi terhadap kualitas layanan office channeling perbankan syariah.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan edukasi dan sosialisasi yang diberikan kepada para pelaku perbankan syariah terhadap kualitas layanan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian-kajian ilmu ekonomi Islam.

Sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di STAIN Cirebon, khususnya Jurusan Syariah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu

pengetahuan maupun bahan kajian intitusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

### 1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam rangka akselerasi pencapaian *market share* bank syari'ah, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan bagi perbankan syari'ah, yaitu PBI NO/ 8/3/2006 tentang penerapan *office channeling* bagi bank syari'ah. Kebijakan ini dimaksudkan untuk mengarahkan aktivitas perbankan agar mampu menunjang pertumbuhan ekonomi nasional melalui kegiatan perbankan syari'ah. Penerapan *office channeling*, akan memudahkan masyarakat melakukan transaksi syari'ah. Dengan kata lain, akses terhadap lokasi bank syari'ah yang selama ini menjadi kendala akan dapat teratasi, karena selama ini masyarakat yang mau bertransaksi dengan bank syariah mengalami kesulitan karena belum banyak bank syariah yang beroperasi di Indonesia.

Untuk mensukseskan *market share* melalui *office channeling* perlu di perhatikan edukasi dan sosialisasi kepada para pelaku perbankan.

Edukasi atau dapat dikatakan dengan pendidikan, dalam UU RI No. 2 tahun 1989 "Pendidikan sebagai usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan atau latihan bagi peranannya di masa yang akan datang."<sup>4</sup>

Menurut Made Pirdata (1997: 2) Pendidikan yaitu segala sesuatu yang bertalian dengan perkembangan manusia, mulai dari perkembangan fisik, kesehatan, keterampilan, pikiran, perasaan, kemauan sosial, sampai kepada perkembangan iman.

---

<sup>4</sup> Made Pirdata, 1997, *Landasan Pendidikan*, Rineka Cipta: Jakarta. Hal : 10

Menurut Wasty Soemanto (1992: 28) tujuan diberikannya edukasi atau pendidikan adalah untuk mewujudkan pribadi-pribadi mampu menolong diri sendiri ataupun orang lain, sehingga dengan demikian terwujudlah kehidupan manusia yang sejahtera.

Sedangkan sosialisasi diberikan untuk mengenal perusahaannya dalam melayani masyarakat. Selain itu, sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan komitmen pada keberhasilan perusahaan.

Menurut Sosialisasi adalah usaha untuk mengubah milik perseorangan menjadi milik umum atau masyarakat. (S. Hasan Masdoeki, 1997: ). Dengan harapan semua lapisan masyarakat mengetahuinya. Media yang digunakan bisa berupa media komunikasi secara langsung maupun tidak langsung baik cetak maupun elektronik.

Diberikannya edukasi dan sosialisasi untuk dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelayanan adalah suatu aktifitas atau pelaksanaan dari suatu kelompok yang menawarkan, sesungguhnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dari suatu produk atau secara fisik. Philip Kotler (1994: 464)

Sedangkan menurut J. Supranto (1997: 227) Jasa / pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak terwujud dan cepat hilang, lebih cepat rasakan dari pada dimiliki, serta konsumen / nasabah lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

## 1.6 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menyimpulkan hipotesis sebagai berikut “*Penerapan edukasi dan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan office channeling perbankan syariah pada Bank JABAR Banten Cabang Syari’ah Cirebon*”

## 1.7 Sistematika Penulisan

Mengenai penulisan penelitian dalam skripsi ini, supaya dapat terarah dan mudah dibaca. Maka penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN, yang didalamnya menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, langkah-langkah penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS, yang didalamnya menjelaskan mengenai kajian teoritis dan dalam prakteknya sistem dan mekanisme edukasi dan sosialisasi perbankan syariah kepada pelaku perbankan syariah dan juga mutu atau kualitas layanan perbankan syariah.

BAB III : METODE PENELITIAN, yang didalamnya menjelaskan mengenai metode penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel operasional, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN, yang didalamnya menjelaskan mengenai kondisi objektif, temuan-temuan dan pengaruh penerapan edukasi dan sosialisasi terhadap kualitas layanan office channeling

perbankan syariah, koefisien korelasi, uji hipotesis dan analisis koefisien penentu.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN