

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sejauh ini kita telah mengetahui perbedaan-perbedaan yang diametral antara paradigma yang mendasari ekonomi konvensional dengan paradigma yang mendasari ekonomi Islam. Keduanya tidak mungkin dan tidak akan pernah mungkin untuk dikompromikan, karena masing-masing didasarkan atas pandangan dunia (*weltanschauung*) yang berbeda. Ekonomi konvensional melihat ilmu sebagai sesuatu yang sekuler (berorientasi hanya pada kehidupan duniawi, kini dan disini) dan tidak sama sekali memasukkan Tuhan serta tanggungjawab manusia kepada Tuhan di akherat dalam bangun pemikrannya. Karena itu ilmu ekonomi konvensional menjadi bebas nilai (*positivistik*). Sementara itu, ekonomi Islam justru dibangun berdasarkan prinsip-prinsip religius (berorientasi pada kehidupan dunia, kini dan disini, dan sekaligus kehidupan akherat, nanti dan disana).<sup>1</sup>

Sejarah keuangan dan perbankan dilandasi pada kepercayaan. Kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada uang bersifat mutlak. Karena masyarakat menyimpan uangnya di bank tanpa adanya jaminan kebendaan yang

---

<sup>1</sup> Adiwarman Karim., *Ekonomi Mikro Islami*, Jakarta: The International Institute of Islamic Thought Indonesia, 2002, hal 13.

diberikan bank kepada masyarakat, sebagaimana bank memberikan kredit kepada masyarakat, begitu juga kepercayaan masyarakat kepada uang.<sup>2</sup>

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (*surplus units*) dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana (*deficit units*). Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.<sup>3</sup>

Pada saat sekarang umat Islam menganggap bahwa bunga itu adalah riba. Sehingga umat Islam khususnya yang paham tentang perbankan menentang adanya bunga pinjaman dan pada akhirnya sangat membebankan kita sebagai pelaku ekonomi yang melakukan praktek transaksi dalam dunia perbankan.

Perbedaan antara sistem ekonomi Islam dengan ekonomi lainnya adalah tidak diterapkannya bunga sebagai pranata beroperasinya sistem ekonomi tersebut. Dalam sistem ekonomi Islam, bunga dapat dinyatakan riba yang “haram” hukumnya menurut syariah Islam. Sebagai gantiya, sistem ekonomi Islam menggantinya dengan sistem “bagi hasil” yang dihalalkan oleh syariah Islam berdasarkan Al Qur’an dan Al Hadits.

Para pakar ekonomi sepakat bahwa yang dinamakan riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam

---

<sup>2</sup> Mahmoedin., *Etika Bisnis Perbankan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996, hal. 96.

<sup>3</sup> Heri Sudarsono., *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004, hal 56.

secara bathil atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam, oleh karena itu pada tahun 1940-an muncullah konsep teoritis tentang perbankan syari'ah (bank yang menggunakan operasionalnya tanpa bunga) yang sesuai dengan syari'at Islam. Hal ini timbul sebagai jawaban alternatif bagi atau masyarakat untuk menghindari bunga yang notabnya adalah riba.

Bank Islam mempunyai produk bebas dari bunga, layanan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang ada di bank syari'ah. Larangan bunga ini menjadikan perbedaan utama dalam perbankan konvensional dengan perbankan syari'ah tetapi tidak itu saja ada banyak hal seperti .<sup>4</sup>

- a. Bank syari'ah mendasarkan pada perhitungan prinsip bagi hasil sedangkan bank konvensional menerapkan sistem bunga.
- b. Bank syari'ah tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata tetapi pada *falah oriented*.

Dalam sistem ekonomi yang berparadigma Islami, transaksi senantiasa harus dilandasi oleh aturan hukum-hukum Islam (syariah), karena transaksi adalah manifestasi amal manusia yang bernilai ibadah di hadapan Allah SWT, sehingga dalam Islam transaksi dapat dikategorikan menjadi dua, yakni: transaksi yang halal dan transaksi yang haram.<sup>5</sup>

Adalah sebuah kenyataan bahwa perbankan syariah semakin unjuk gigi dan meneguhkan eksistensinya dalam percaturan ekonomi dewasa ini. Bahkan perbankan syariah semakin menunjukkan performansi yang menggembirakan.

---

<sup>4</sup> Rachmadi, Usman. *Aspek-aspek Hukum Perbankan Islam di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002, hal. 15.

<sup>5</sup> Wiyono, Slamet, *Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: Grasindo 2005, hal. 25.



Hal ini bisa dilihat dari beberapa indikator, yaitu antara lain meningkatnya jumlah nasabah yang menipkan dananya pada bank syariah, bertambahnya jumlah kantor cabang bank syariah yang berdampak pada peningkatan daya serap tenaga kerja yang dibutuhkan. Bahkan, pasca fatwa haramnya hukum bunga bank yang dikeluarkan MUI akhir 2003, kalangan perbankan syariah sempat mengalami over likuiditas hingga mencapai 300 miliar rupiah beberapa waktu lalu, sehingga diperlukan solusi penyalurannya.

Kelahiran bank syariah itu tidak terlepas dari penggalangan dana dari masyarakat dengan orientasi nilai yang tumbuh dalam bank Islam itu supaya tidak merugikan masyarakat luas. Islam sendiri melarang melakukan pola perekonomian atas dasar riba. Maka dibentuklah bank tanpa bunga yang sesuai dengan prinsip Islam.

Sehingga dengan adanya kebutuhan masyarakat akan lembaga keuangan yang berupa bank dengan prinsip Syariah lalu aspirasi itu diakomodir oleh Bank Indonesia sehingga keluarlah UU No.7 Tahun 1992 tentang sedikit banyak mengatur mengenai bank dengan prinsip syariah lalu kemudian di susul dengan keluarnya UU No.10 Tahun 1998 yang merupakan penyempurnaan dari UU No.7 Tahun 1992 yakni kegiatannya diperluas.<sup>6</sup>

Setelah disetujuinya UU No.10 Tahun 1998 yang isinya rincian tentang landasan hukum serta jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh Bank Syariah, undang-undang tersebut memberikan arahan bagi bank-bank

---

<sup>6</sup> Muhamad.. *Operasional Bank Svariah..* Yogyakarta: Uli Press, 2001, hal 1.

konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi Bank Syariah.

Karena hal terpenting dalam mengembangkan suatu usaha adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah (pelanggan) adalah konsep bisnis yang fundamental dan sederhana. Kepuasan nasabah (pelanggan) akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan.<sup>7</sup>

Melihat akan pentingnya hal tersebut, maka timbullah keinginan penulis untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Pelayanan Tabungan Mudharabah Terhadap Kepuasan Nasabah”**.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1. Wilayah Penelitian**

Penelitian ini masuk ke dalam wilayah kajian Manajemen lembaga keuangan bank syariah.

### **2. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menganalisa data teoritik.

### **3. Jenis Masalah**

Masalah yang didapat dalam penelitian ini adalah belum adanya kejelasan tentang operasional atau pelayanan dalam penghimpunan dana bank syariah dalam hal ini tabungan yang menggunakan prinsip Mudharabah dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>7</sup> Handi Irawan D., *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2004.

#### 4. Pembatasan Masalah

Masalah yang akan dibahas hanya sebatas konsep dasar dalam manajemen perbankan syariah yang dilakukan dalam pelayanan tabungan Mudharabah serta seberapa jauh pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

#### 5. Pertanyaan Penelitian

- a) Bagaimana penerapan manajemen bank secara syariah dalam mekanisme pelayanan tabungan Mudharabah di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon?
- b) Bagaimana dasar-dasar pelayanan nasabah yang digunakan pada Bank Syariah Mandiri sehingga nasabah merasakan kepuasan telah menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Cirebon?
- c) Seberapa besar pengaruh dari implementasi pelayanan tabungan Mudharabah terhadap kepuasan nasabah (kepercayaan) dalam bertransaksi?

#### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui konsep dasar manajemen perbankan syariah itu sendiri dalam mekanisme tabungan Mudharabah.
2. Untuk mengetahui penerapan konsep dasar manajemen di bank syariah terhadap tabungan Mudharabah.



3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari penerapan pelayanan tabungan Mudharabah yang menggunakan prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah pada bank syaria'ah.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian-kajian ilmu ekonomi Islam, terutama dalam setiap transaksi di perbankan syariah.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat berguna sebagai suatu pengetahuan yang bersifat praktis tentang konsep dasar manajemen bank syariah dalam hal ini tentang mekanisme Tabungan Mudharabah.

3. Kegunaan Akademik

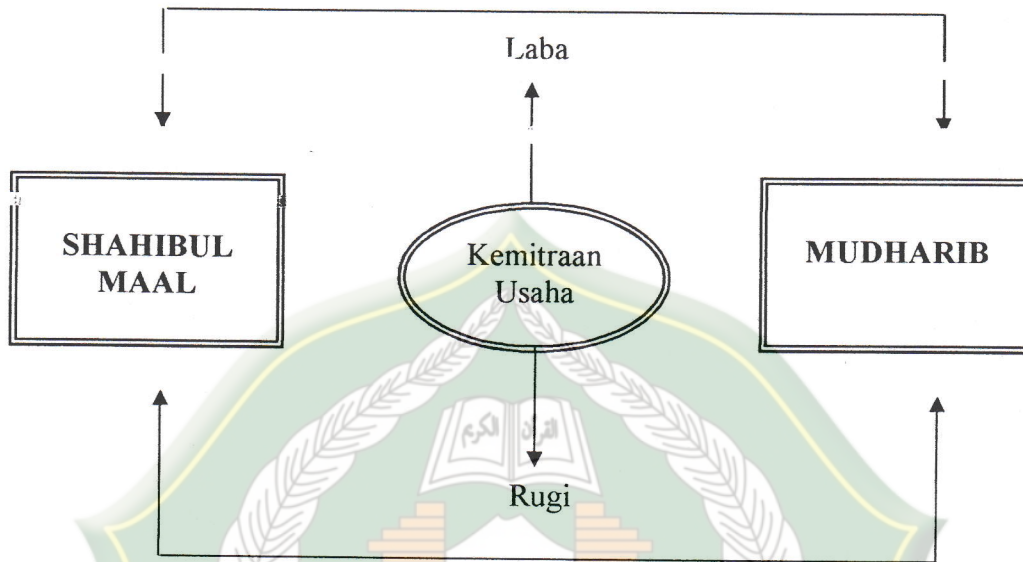
Sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di STAIN Cirebon, khususnya Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bahan kajian institusi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Dalam bank syariah, hubungan antara bank dengan nasabahnya bukan hubungan debitur dengan kreditur, melainkan hubungan kemitraan (*partnership*) antara penyandang dana (*shohibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*). Oleh

karena itu, tingkat laba bank syariah tidak saja berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil yang dapat diberikan kepada nasabah penyimpan dana.

### FEATURE MUDHARABAH



Secara garis besar kegiatan utama usaha perbankan itu ada tiga yaitu:

- a) Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*)
- b) Menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*)
- c) Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*service*).<sup>8</sup>

Penabung Mudharabah adalah mitra yang tidak aktif dari perusahaan tersebut dan tidak berperan aktif dalam bisnis perusahaan tersebut, tetapi mempunyai hak untuk mencek jumlah keuangannya dan sebagainya.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, hal. 12.

<sup>9</sup> Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam Jilid 4*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1996, hal. 425



Teori kepuasan memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang, yang menggerakkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilaku. Mereka mencoba menentukan kebutuhan khusus yang memotivasi orang.<sup>10</sup>

## F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut : *“Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah agar tetap menggunakan produk-produk yang ada di Bank Syariah mandiri tersebut dalam hal ini tabungan Mudharabah”*.

## G. Metode Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang telah ditransformasi dari kualitatif dan dari jenisnya adalah deskriptif-verifikatif dimana penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengurai tentang sifat-sifat suatu keadaan.

---

<sup>10</sup> Gibson, Ivancevich, Donelly, *Organisasi edisi Kelima*, Jakarta: Erlangga. 1996. hal. 95

b. Sumber Data

1. Data Teoritik

Sumber data teoritik diambil dari berbagai literatur yang ada seperti buku-buku sumber, dokumen-dokumen, makalah, serta tulisan-tulisan lain yang berhubungan dengan penelitian skripsi ini.

2. Data Empirik

Sumber data empirik yaitu dengan cara observasi di lokasi penelitian, yakni para karyawan dan para nasabah yang ada di Bank Mandiri Syariah Cirebon.

c. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang menjadi obyek penelitian adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa perbankan di Bank Mandiri Syariah Cirebon dalam hal ini yang menggunakan produk tabungan Mudharabah dari tahun 2005 sampai tahun 2007 adalah sebesar 2.000 orang.

2. Sampel

Besarnya ukuran sampel pada taraf signifikan 5% adalah 100 orang.

d. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Peneliti melakukan observasi dan pengamatan secara langsung di lapangan sesuai dengan sampel yang ditentukan.

## 2. Interview/Wawancara

Untuk memperoleh data yang akurat tentang obyek dan sasaran penelitian, maka penulis melakukan wawancara dengan responden yang telah ditentukan, yakni para nasabah dan karyawan yang ada di Kotamadya Cirebon.

## 3. Angket

Peneliti meminta kepada seluruh responden yang telah ditentukan sesuai kriteria untuk mengisi angket yang telah dibuat untuk menyatakan maupun menginformasikan kondisi yang sebenarnya dialami dan terjadi, dirasakan maupun dilakukan oleh para responden tentang hasil dari penerapan konsep dasar manajemen bank syariah dalam pelayanan tabungan Mudharabah dan berdampak pada kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cirebon.

Bentuk angket yang akan diberikan menggunakan skala cikerrt, yakni menjawab pertanyaan dengan, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS).

## 4. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi ini dijadikan sebagai sumber data tertulis dari obyek penelitian, berupa obyek kajian, terutama berupa catatan-catatan penting yang ada kaitannya dengan penelitian.



e. Teknik Analisa Data

Untuk menganalisa data hasil penelitian digunakan analisis sebagai berikut:

1. Prosentase dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dimana P = Prosentase yang ingin diketahui

N = Jumlah sampel penelitian

F = Frekuensi (jumlah yang diinginkan)

100% = Bilangan konstanta (tetap)

Sedangkan penafsiran prosentase peneliti berpedoman pada pendapat

Suharsimi Arikunto, yaitu:

100%	= seluruhnya
90% - 99%	= hampir seluruhnya
60% - 89%	= sebagian besar
51% - 59%	= lebih setengahnya
50%	= setengahnya
40% - 49%	= hampir setengahnya
10% - 39%	= sebagian kecil
1% - 9%	= sedikit sekali
0%	= tidak ada sama sekali

3. Untuk mengkorelasikan skor item (X) dengan skor total (Y) menggunakan korelasi product moment dan untuk mencari pengaruh skor item (X) dengan skor total (Y) menggunakan regresi. Rumus korelasi product moment (Sugiono, 2001: 182) yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = angka indeks korelasi "r" product moment

$\Sigma xy$  = jumlah dari hasil perkalian antara deviasi skor-skor variabel X dan Y

$\Sigma x^2$  = jumlah deviasi skor X setelah terlebih dahulu dikuadratkan

$\Sigma y^2$  = jumlah deviasi skor Y setelah terlebih dahulu dikuadratkan

Dari hasil perhitungan korelasi di atas, dapat diinterpretasikan dengan menggunakan ketentuan sebagai berikut (Sugiono, 2001 : 184)

Tabel 1

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,1999	Sangat Rendah
0,20 – 0,3999	Rendah
0,40 – 0,5999	Sedang
0,60 – 0,7999	Kuat
0,80 - 1,00	Sangat kuat

Untuk menentukan apakah nilai  $r_{xy}$  (koefisien korelasi) yang diperoleh berlaku tidaknya untuk populasi, maka dilakukan *uji student*.

$H_0$  = tidak ada hubungan yang signifikan

$H_a$  = ada hubungan yang signifikan

Atau dengan kata lain jika nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Untuk menghitung  $t_{hitung}$  digunakan rumus (Sugiyono, 2001: 184):

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = nilai koefisien korelasi product moment

$n$  = jumlah sampel

Setelah melakukan uji statistik korelasi produk moment, kemudian penelitian data diuji menggunakan regresi linier dengan rumus. (Sugiono, 2001: 204)

$$Y = a + bX$$

Dimana,

$a$  = harga  $y$  bila  $x = 0$

$b$  = kemiringan dari garis regresi, mengukur besarnya pengukuran  $X$  terhadap  $Y$  kalau  $X$  naik satu unit

$X$  = nilai tertentu dari variabel bebas

$Y$  = nilai yang diukur atau dihitung pada variabel terikat

Dan untuk menghitung berapa besar pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  digunakan rumus koefisien determinasi (Sugiono, 2001: 210)

$$r^2 = r_{xy}^2 \times 100\%$$

keterangan:

$r^2$  = koefisien determinasi

$r_{xy}$  = koefisien korelasi.