

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang berdasarkan kepada firman Allah Swt yang termaktub di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah Saw Umat Islam memandang bahwa Al-Qur'an dan Sunnah tidak saja mengatur berbagai permasalahan Agama, tetapi juga menjadi pandangan hidup mereka. Oleh karena itu, setiap muslim berkewajiban untuk bertingkah laku dalam seluruh aspek kehidupannya sesuai dengan ketentuan Al-Qur'an dan Sunnah, sehingga segala perilkuya tidak menyimpang dari ajaran Agama Islam.¹

Manusia sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup yang saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerja sama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang baraneka ragam.²

¹ A. Rahman I Doi, *Syariah III Muamalah*, terjemahZainiddindanRusdiSulaiman (Jakarta ; PT. Raja GrafindoPersada, 1966), h.5

²Suhrawardi.K.Lubis, *HukumEkonomi Islam*, (Jakarta; sinar grafindo,2000),h.3

Allah SWT menentukan bahwa manusia tidak mungkin dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, melainkan melalui bantuan orang lain. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan atau aktivitas ekonomi. Aktivitas ekonomi adalah aktivitas yang melibatkan berbagai aspek kehidupan manusia.³ Oleh karena itu sejak tahun 70-an umat Islam di berbagai negara berusaha menjalankan sistem keuangan yang sesuai dengan ajaran Agama. Begitu juga di Indonesia bank bebas bunga (Bank Syariah) mulai didirikan pada tahun 1992 yaitu bank Muamalat Indonesia.

Dalam mengatur masalah perekonomian, bank mempunyai fungsi yang besar. Dalam Islam fungsi bank dapat diatur oleh bank yang sekarang disesuaikan dengan ajaran Islam.⁴ Kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari lalu lintas pembayaran uang, dimana industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis dapat dikatakan sebagai urat nadi dari sistem perekonomian. Kegiatan pokok bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, sehingga dikatakan mempunyai fungsi sebagai intermediary servis.

Perkembangan perekonomian Indonesia yang semakin pesat, membutuhkan modal yang cukup besar yang sebaiknya dipenuhi dari sumber dana domestik, sehingga perlu adanya iklim penggalian sumber dana masyarakat melalui mobilisasi

³ Muhammad Naejatullah Siddiqi, *Kegiatan Ekonomi Islam*, (Jakarta: bumi aksara, 1996), h.2

⁴ Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam: Suatu Pengantar II*, (Jakarta: kalam mulis, 1995), cet. Ke-1 h.477

dana masyarakat yang dilakukan sektor perbankan. Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah melalui Otoritas Moneter.

Sejak tahun 1992, Indonesia memperkenalkan *dual banking sistem* (sistem perbankan ganda), yaitu sistem Bank Konvensional dan sistem Bank Syariah diizinkan beroperasi berdampingan. Pada tahun yang sama, berdiri Bank Syariah pertama, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Namun demikian, sistem perbankan ganda baru benar-benar diterapkan sejak 1998 pada saat dikeluarkannya perubahan Undang-Undang perbankan dengan UU No. 10/1998. Undang-undang ini selain memberikan landasan hukum yang kuat bagi perbankan syariah, juga memberikan kesempatan bagi investor untuk mendirikan Bank Syariah yang baru maupun bukan unit usaha syariah bagi bank konvensional.

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antar bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah.

Bank Syariah, atau biasa disebut *Islamic Banking* di negara lain, berbeda dengan Bank Konvensional. Perbedaan yang utamanya terletak pada landasan operasi yang digunakan. Bank Konvensional beroperasi berlandaskan bagi hasil, ditambah dengan jual beli dan sewa. Hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa bunga mengandung unsur riba yang dilarang oleh Agama Islam. Menurut pandangan Islam,

di dalam sistem bunga terdapat unsur ketidakadilan karena pemilik dana mewajibkan peminjam untuk membayar lebih daripada yang dipinjam tanpa memperhatikan apakah peminjam menghasilkan keuntungan atau mengalami kerugian. Sebaliknya, sistem bagi hasil yang digunakan bank syariah merupakan sistem ketika peminjam dan yang meminjamkan berbagi dalam risiko dan keuntungan dengan pembagian sesuai kesepakatan. Dalam hal ini tidak ada pihak yang dirugikan oleh pihak lain. Lebih jauh apabila dilihat dari perspektif ekonomi, Bank Syariah dapat pula didefinisikan sebagai sebuah lembaga intermediasi yang mengalirkan investasi publik secara optimal (dengan kewajiban zakat dan larangan riba) yang bersifat produktif (dengan larangan judi), serta dijalankan sesuai nilai, etika, moral, dan Prinsip Islam.⁵

Di dalam alqur'an Allah Swt, telah menegaskan tentang keharaman Riba :

مَا قَالُوا يَا نَحْنُمْ ذَٰلِكَ الْمَسَّ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَّخِذُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلَّا يُقِيمُونَ لَا الرِّبَا أَيُّ كُفُلُونَ الَّذِينَ

لِي وَأَمْرُهُ سَلَفَ مَا فَلَهُ فَانْتَهَى رَبِّهِ مِنْ مَوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمَنْ الرِّبَا أَوْ حَرَّمَ الرِّبَا حَلَّ الرِّبَا مِثْلَ الرِّبَا إِنْ

خَلِدُونَ فِيهَا هُمْ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَٰئِكَ عَادُوا إِلَى اللَّهِ

“ Orang-orang yang makan riba, tidak dapat berdiri, melainkan berdirinya seperti berdirinya orang-orang yang

⁵Veithzal Rivai, dkk. *Bank and Financial Institutional Management*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 733.

kemasukan setankarenapenyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berpendapat: sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Rabbnya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah, orang yang kembali mengambil riba, maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.” (Qs. Al-Baqarah:275)

Kini Bank Syariah tumbuh dan berkembang pesat. Apalagi dengan hadirnya sejumlah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), serta Lembaga Keuangan Mikro Islam lainnya semakin memantapkan posisi lembaga keuangan syariah Indonesia. Sejak digagaskannya sebuah Bank Syariah yang bersih dari sistem riba, maka tentumenghendaki pula tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas tinggi, dan menguasai teori-teori ekonomi Islam yang bersifat praktis sehingga mampu implementasikan pada tataran praktik paling bawah sekalipun. Problem ini pada sisi lain mengisyaratkan adanya lapangan kerja yang begitu luas bagi mereka yang mempunyai kualitas dan disiplin keilmuan yang *marketable*. Usaha mencetak SDM yang berkualitas dengan demikian hanya dapat dicapai pengolahan skill sesuai dengan tujuan yang ingin di capai.

Sumber Daya Manusia merupakan organ yang terpenting dalam sebuah perusahaan dan bagaimana mememanajemennya untuk tetap stabil dengan aktivitas

perusahaan yaitu dengan mengelola fungsi manajerial dan fungsi operasional yang merupakan fungsi manajemen Sumber Daya Manusia. Dengan analisis akan dapat menghasilkan suatu informasi yang bisa mendukung satuan kerja dalam perusahaan.

Dalam manajemen operasional yang terdiri dari pengadaan tenaga kerja, pengembangan kompensasi dan yang lainnya, perusahaan mengadakan analisis jabatan atau pekerjaan yang dalam hal ini bertugas untuk menganalisis suatu pekerjaan untuk mengumpulkan informasi yang berguna untuk manajemen operasional dalam membangun satuan kerja yang baik. Tujuan dari analisis pekerjaan yang terkait dengan SDM (sumber daya manusia) yaitu: perekrutan dan seleksi, kompensasi, penilaian kerja, pelatihan, memastikan pengangkatan yang lengkap atas semua tugas.

Kebutuhan akan perencanaan sumber daya manusia mungkin tidak segera tampak, orang mungkin akan bertanya jika suatu perusahaan memerlukan karyawan baru mengapa tidak dengan mudah mendapatkannya. Sebenarnya kebutuhan sumber daya manusia dalam perusahaan sukar di penuhi secepatnya atau semudah yang tersirat dalam pikiran.

Perusahaan yang tidak merencanakan sumber daya manusianya sering akan menemukan bahwa mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan karyawan sesuai dengan tujuan dari perusahaan secara efisien dan efektif. Sebagai contoh banyak terjadi hal-hal yang merugikan perusahaan, karena kesalahan dalam menerima karyawan baru.

Produktivitas suatu perusahaan akan meningkat apabila Sumber Daya Manusia yang ada pada perusahaan tersebut merupakan orang-orang sudah di rencanakan, di sesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Seperti yang kita temukan pada bank–bank yang terdapat di Kota Banjarmasin banyaknya karyawan yang pendidikan dasarnya jauh dengan basic syariah. Walaupun dengan kata lain karyawan tersebut nantinya akan diikutkan pelatihan- pelatihan yang dilakukan hanya beberapa bulan,namun demikian dengan pelatihan yang hanya dilakukan dalam beberapa bulan tersebut kebanyakan bank sudah banyak memiliki nasabah.Seperti halnya pada BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin banyak karyawan yang pendidikan dasarnya jauh dengan *basic* syariah, namun demikian bank tersebut sudah banyak memiliki nasabah,sehingga menjadi pertanyaan besar bagaimana persepsi nasabah mengenai pelayanan pada bank BRI kantor cabang Syariah, sehingga banyak Masyarakat yang tertarik menjadi nasabah pada bank tersebut? Apakah karena pelayanannya yang bagus? Maka penulis tertarik untuk menulis proposal yang berjudul **:Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel fasilitas, dan tempat berpengaruh secara simultan terhadap layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
2. BagaimanapersepsinasabahterhadappelayanankaryawanBRI kantor cabang Syariah?
3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan BRI Kantor Cabang Syariah?

C. Tujuanpenelitian

Adapun yang menjaditujuandalampenelitianiniadalahuntukmengetahui:

1. UntukmengetahuiApakah variabel fasilitas, dan tempat berpengaruh secara simultan terhadap layanan BRI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin?
2. Untuk mengetahui Bagaimanapersepsinasabahterhadappelayanankaryawan BRI kantor cabang Syariah?
3. Untuk mengetahui Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan BRI Kantor Cabang Syariah

D. SignifikansiPenelitian

Hasilpenelitianinidiharapkandapatberguna, baiksecarateoritismaupunpraktis:

1. Secarateoritispenelitianinidiharapkanbergunauntuk:
 - a. Sebagaisuatubahaninformasiilmiahuntukmenambahwawasanpengetahu anpenuliskhususnyadanpembacapadaumumnyamengenaipelayanankar yawan.
 - b. Sebagaisumbanganpemikiranandalammengisikhazanahilmupengetahuan, pengembanganandanpenalaranpengetahuanbagiperpustakaanFakultasSya

riah Dan Ekonomi Islam khususnya IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya, dalam bentuk karya tulis ilmiah khususnya disiplin ilmu pengetahuan perbankan.

- c. Sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya secara kritis dan mendalam lagi tentang hal-hal yang sama dari sudut pandang yang berbeda.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa berguna sebagai bahan informasi bagi pihak fakultas dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pengajaran terhadap mahasiswa khususnya perbankan syariah dan pihak bank sendiri dalam meningkatkan dan mempertahankan pelayanan bank tersebut.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami maksud dari penelitian ini. Maka peneliti memberikan definisi operasional sebagai berikut:

- a. Persepsi (pendapat) adalah merupakan suatu proses yang memungkinkan kita mengorganisir informasi dan menginterpretasikannya terhadap lingkungan sekitarnya. Adapun yang dimaksud oleh penulis dalam karya ilmiah ini adalah pendapat nasabah dalam menilai pelayanan dalam sebuah bank.

- b. Produk adalah barang yang di buat dan di tambah nilainya dalam proses produksi.⁶ Dalam hal ini produk yang penulismaksud adalah buatan atau sesuatu yang dihasilkan oleh BRI kantor cabang Syariah
- c. Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu perusahaan atau instansi tertentu.⁷ dalam penelitian ini karyawan yang penulismaksud adalah orang yang bekerja di Bank BRI kantor cabang Syariah
- d. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan.⁸ Pelayanan yang penulismaksud adalah suatu kegiatan yang diberikan pihak Bank BRI kantor cabang Syariah.
- e. Tempat adalah letak atau wadah, tempat.⁹ Tempat yang penulismaksud adalah letak Bank BRI kantor cabang Syariah.

F. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap beberapa penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan apa yang akan penulis teliti salah satunya adalah:

⁶Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gitamedia Press, h.627

⁷*Ibid*, h. 369.

⁸*Ibid*, h.419

“Persepsi Mahasiswa IAIN Antasari Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bank BPD Kal-Sel Kedai Syariah Cabang Banjarmasin” oleh Sainah (10311151189) Jurusan Ekonomi Islam, Penelitian yang dilakukan oleh penulis skripsi tersebut mengenai pendapat mahasiswa terhadap pelayanan dalam sebuah bank di BPD kalsel di Banjarmasin .

Wenda Yulisman (H14104024) dengan judul skripsinya: *“Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Operasional dan Manajerial Bank Muamalat Indonesia di Kota Bogor”*.

Penelitian yang dilakukan oleh, Penulis skripsi dengan judul hubungan latar belakang pendidikan dengan pemahaman mengenai produk perbankan syariah di bank muamalah Indonesia.

Ridho Muarif (0701157968) dengan judul penelitiannya: *“Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa mengenai Perbankan Syariah Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Kalsel Syariah (Studi Terhadap Mahasiswa IAIN Antasari)”*. Pada penelitian ini peneliti menganalisa berdasarkan fenomena yang terjadi diduga bahwa tingkat pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah masih tergolong rendah, sehingga mempengaruhi mereka untuk menabung di bank syariah.

Budi setiawan (0701157934) dengan judul : *“ Faktor-faktor yang Mempengaruhi Dosen dan Karyawan IAIN Antasari Banjarmasin untuk*

Menjadi Nasabah di Bank Syariah”, pada penelitian ini peneliti pendapat dosen dan karyawan mengenai faktor yang mempengaruhi mereka untuk menjadi nasabah pada bank syariah.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian –penelitian sebelumnya, maka terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara penelitian yang penulis kemukakan dengan penelitian sebelumnya. Didalam penelitian yang akan penulis lakukan lebih mengarah pada nasabah dalam menilai pelayanan karyawan.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun dalam 5 (lima) bab yang diambil dari referensi-referensi, baik dari buku, internet maupun data-data atau dokumen-dokumen serta hasil wawancara langsung dengan nasabah, maupun karyawan BRI kantor cabang Syariah

Bab I pendahuluan, merupakan penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, yang kemudiannya ditarik secara eksplisit dalam rumusan masalah. Sebagai acuan dari keseluruhan penelitian ini akan ditegaskan dengan tujuan penelitian secara final agar lebih jelas dan terarahserta manfaat dari penelitian itu sendiri baik secara teoritis maupun praktis. Sistematika tulisan yang merujuk pada panduan skripsi dan beberapa buku yang mengulas tentang metodologi penelitian lainnya.

Bab II landasanteori, dimanapadababini di jabarkanmasalah-maslah yang berhubungandenganobjekpenelitianmelaluiteori-teori yang mendukungsertarelevandaribukuatauliteratur yang berkaitandenganmasalah yang ditelitidanjugasumberinformasidarireferensi media lain.

Bab III metodepenelitian, dalambabinikandifokuskanpadapembahasanteknismetodepenelitian.

Penelusuranobjeksertasubjekpenelitiansecarsingkatpadabagian yang akandikajitermasukdalampembahasanpadabagian-bagianini.

Bab IV penyajiandanalisis data, babiniberisitentanghasilpenelitiandibank BRI kantor cabang Syariah. Selanjutnyamembahasmengenaianalisis data danhasilanalisisertapembahasannya yang disesuaikandenganmetodepenelitianpadababtigaini, sehinggaakanmemberikanperbandinganhasilpenelitiandengankriteria yang adadanpembuktiandarihipotesisertajawaban-jawabandaripertanyaan yang telahdisebutkandalamperumusanmasalah.

Bab V sebagaipenutup, dalambabinipenelitimemberikansimpulanterhadappermasalahan yang telahdibahasdalamuraiansebelumnya, selanjutnyaakandikemukakanbeberapa saran yang dirasaperlu.