BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan syariah merupakan solusi umat untuk dapat keluar dari praktik *riba* lainnya yang diharamkan oleh Allah Swt. Dalam masalah ekonomi, agama Islam memberikan konsep ekonomi yang bersumber dari Al-qur'an dan Al-hadits, dimana konsep tersebut membawa umat manusia dalam kehidupan yang harmonis dan adil. Prinsip dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai ekonomi adalah tolak ukur dari kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.[1]

Sistem perekonomian yang sesuai dengan prinsip syariah sebenarnya telah dipraktikkan dan melembaga sejak lama. Pada tahun 1992, sistem perbankan syariah mulai diperkenalkan di Indonesia, setelah adanya rekomendasi dari lokakarya Majelis Ulama Indonesia tentang Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua (Bogor) Pada tanggal 19-22 Agustus 1990, yang kemudian diikuti dengan diundangkannya UUD No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, dimana perbankan bagi hasil mulai diakomodasikan, maka pada tahun 1995 berdirilah "Bank Muamalat" yang merupakan Bank Islam (Bank Berdasarkan Sistem Syariah) pertama di Indonesia. [2]

Seiring berjalannya dari tahun ketahun, perkembangan Perbankan Syariah makin maju pesat, pada pemberitaan dikoran dan majalah serta internet, sekarang ini Perbankan Syariah sedang populer sekali baik di luar maupun didalam negeri. Kesuksesan Bank Syariah khususnya didalam negeri sendiri ini tidak lepas dari

---

[1]Yusuf Qardhawi,*Norma dan Etika Ekonomi Islam.*(Jakarta:Gema Insani,2000), h.31.

[2]H. M. Ma'ruf Abdullah. *HUkum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, (Banjarmasin: Autasari Press, 2006), h.30-31

sukses yang diraih Bank Muamalat serta keinginan-keinginan bank-bank konvensional untuk membuka perbankan dengan sistem syariah seperti kata pribahasa gayung bersambut dengan kebijakan pemerintah merubah dan menyempurnakan UU No. 7 tahun 1992 menjadi UU No.10 tahun 1998 tentang perbankan yang kemudian dilengkapi lagi dengan SK Direksi Bank Indonesia No. 33/34/Kep/Dir tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan prinsip bagi hasil, dan No. 32/36/Kep.Dir tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS).[3] Kemudian pada tanggal 16 juli 2008, Undang-undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah telah disahkan.[4] Industri perbankan syariah diperkirakan akan berkembang lebih cepat, tidak hanya menyangkut produk dan jasa yang ditransaksikan, melainkan juga nilai transaksinya.

Kemajuan Bank Syariah yang semakin pesat menjadikan tumbuh dan berkembangnya bank-bank konvesional yang membuka jendela Syariah, serta banyaknya lembaga-lembaga keuangan makro dan mikro yang berprinsip Syariah. Melihat fenomena dimasyarakat bahwasanya mereka menginginkan adanya lembaga alternatif sehingga dalam bertransaksi mereka dapat keluar dari praktik bunga bank yang sangat memberatkan. Keberadaan bank syariah tersebut memang sangat ditunggu-tunggu oleh masyarakat sebagai solusi umat untuk dapat keluar dari sistem bunga dan praktik *riba* lainnya, serta sebagai pengembang usaha-usaha produktif dan investasi dalam mengangkat kualitas, baik kualitas perekonomian pengusaha besar, menengah, hingga pengusaha kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan pembiayaan ekonomi.

---

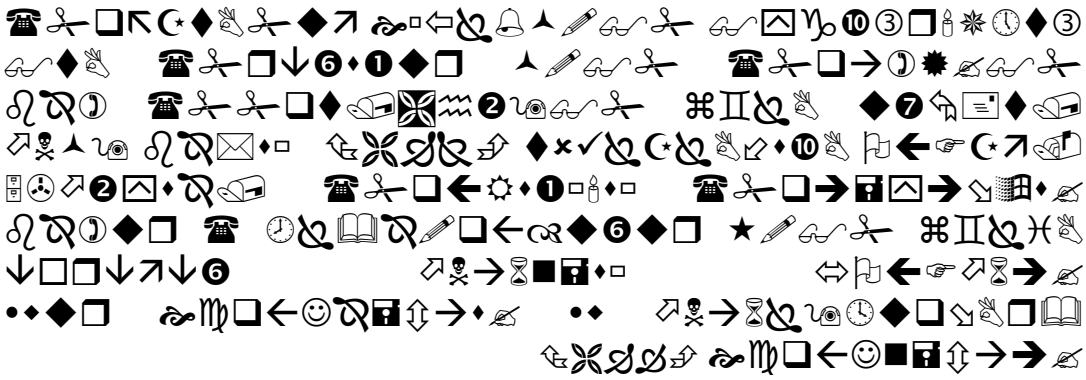
[3] *Ibid.*, h.31

[4] Departemen Agama Negeri RI,*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.*(Jakarta:-------,2008), h.5.

Dalam dunia medern ini kehidupan ekonomi tidak dapat dilepaskan dari keberadaan serta peran penting sektor jasa keuangan pada umumnya dan pada perbankan pada khususnya. Melalui sektor jasa keuangan ini dana atau potensi investasi yang ada pada masyarakat disalurkan kedalam kegiatan-kegiatan produktif, sehingga pertumbuhan ekonomi dapat terwujud.

Khusus dalam masalah perbankan, umat Islam seringkali menghadapi dilema: apakah bunga bank itu haram, halal, atau subhat; apakah produk bank syariah saat ini sudah sesuai dengan Syariat Islam dan lain-lain. Pertanyaan diseputar masalah ini lebih disebabkan oleh ketidak mengertian dan kesalah pahaman umat Islam terhadap dinul-Islam yang dianut. Khususnya mengenai Ekonomi Islam dan Bank Islam itu sendiri.

Allah berfirman dalam surah Al- Baqarah ayat 278-279:



“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.[5]

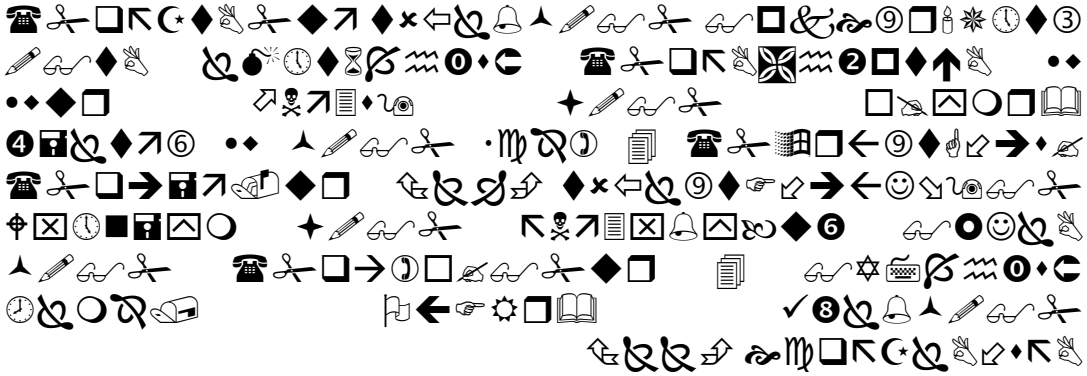
Dalam ayat tersebut diatas menerangkan bahwa *Riba* adalah haram, telah dianggap oleh Rasulullah saw. Sebagai salah satu perkara yang membinasakan dan termasuk dosa besar. Al-Qur’an sendiri telah menetapkan keharaman *riba* secara

[5] Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemah.*(Jakarta:CV.NALADANA,2004), h. 58-59.

jelas dan tidak mengandung penafsiran yang lainnya serta menganggap orang yang bertransaksi dengan *riba* sebagai orang yang memerangi Allah dan Rasul-Nya. Para ulama juga bersepakat (ijma') dalam hal pengharaman *riba*, oleh sebab itu pengharaman *riba* tidak hanya dalam syariat agama islam saja, melainkan telah diharamkan oleh semua syariat agama.[6]

Berdirinya Bank memang telah menjadi suatu lembaga keuangan yang membantu produksi masyarakat. Sejak awal kelahirannya, pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini dimaksudkan sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan sunnah Rasul.

Firman Allah Swt :



"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya." (QS. Al-Maidah:87-88).[7]

Disamping itu Bank Syariah juga berfungsi sebagai sarana pembangunan yang memberikan pemecahan realitas umat Islam dan eksistensinya, bukan hanya

[6] Drs. Ash-Shadiq Abdurrahman Al-Gharyani. *Fatwa-Fatwa Muammalah Kontemporer*, (Surabaya:Pustaka Progressif, 2004), h. 109.

[7] Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, h.162.

sekedar sarana pembangunan yang sedang berjalan tetapi bank juga menerapkan Syariat Islam dan karena itu ia adalah suatu produk dan *revivalisme Islam.*[8]

Kehadiran PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin sebagai Bank yang berprinsip Syariah dapat dikatakan cukup urgen partisipasinya dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya nasabah, terutama kebutuhan akan produk layanan perbankan sesuai Syariah, dan memberi manfaat yang setara dan seimbang dalam pemenuhan kepentingan nasabah dan Bank. Sejauh ini Bank yang menyediakan pembiayaan untuk kredit pemilikan rumah yang menggunakan sistem Syariah sangat jarang sekali, oleh karena itu PT.BTN Syariah hadir dalam pemenuhan kebutuhan nasabah tersebut, karena PT.BTN Syariah identik dengan bidang perumahan dan property selain dalam kinerja menghimpun dan menyalurkan dana.

Perkembangan PT.BTN Syariah adalah tanggung jawab bersama semua pihak, mulai dari pengurus, pengelola, masyarakat sekitar, para nasabah dan para pengamat PT.BTN Syariah. Sebagai wujud kepedulian kepada PT.BTN Syariah, maka selaku mahasiswa yang berstudi pada jurusan Ekonomi Islam, penulis melakukan survey sederhana untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin dengan mewawancarai dua orang nasabah PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin.

Seorang nasabah PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin, Budiannor (30 tahun) menyatakan “Bank BTN Syariah adalah Bank yang berbasis syariah tidak menggunakan bunga bank dalam investasi maupun pinjaman serta dalam pembiayaan. Apa lagi kalau ingin melakukan pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) menggunakan akad murabahah/jual-beli tanpa adanya perhitungan bunga.

[8] Mahmud, al-Anshari, *Perbankan Islam, Sejarah, Prinsip dan Operasional.* (Jakarta:Minaret,1993), h.6.

Sistemnya juga transparan artinya terbuka dan prosesnya juga lumayan mudah dan cepat".[9]

Menurut saudara Madjedi Effendi (52 tahun) yang juga nasabah Bank BTN Syariah Cabang Banjarmasin beliau mengatakan "BTN Syariah sama saja dengan Bank umum lainnya dalam hal menabung serta pinjam uang, yang beliau ketahui di BTN Syariah menggunakan Bagi Hasil bukan Bunga seperti Bank Konvensional. Pelayanan karyawannya terkesan ramah dan penuh silaturrahmi. Bapak Madjedi cukup senang adanya Bank BTN Syariah ini karena tabungannya bersifat titipan tidak mengurangi saldo pokok atau bebas biaya pemeliharaan karena beliau berstatus nasabah Tabungan Batara Wadi'ah.[10]

Persepsi para nasabah PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin sebagai pihak yang merasakan langsung keberadaan dan peranan serta kinerja PT.BTN Syariah tersebut perlu ditelusuri kebenarannya untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan PT.BTN Syariah dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya sebagai Bank yang Berprinsip Syariah terhadap nasabahnya selama ini. Melalui pesepsi para nasabahnya tersebut selain mengukur pendapat atau tanggapan para nasabah terhadap PT.BTN Syariah dalam peran serta kinerjanya selama ini, juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak PT.BTN Syariah dalam mengoptimalkan kinerjanya dimasa mendatang.

Persepsi yang dinyatakan oleh kedua nasabah tersebut yaitu bapak Budiannor dan bapak Madjedi Effendi masing-masing punya pendapat yang sama dan juga ada sedikit perbedaan serta pengetahuan mereka terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin, baik mengenai kegiatan operasional, produk serta pelayanan jasanya. Bagaimana persepsi nasabah yang lainnya, apakah mempunyai persepsi yang sama

[9] Budiannor, Nasabah PT.BTN Syariah, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 22 Feb 2010.

[10] Madjedi Effendi, Nasabah PT.BTN Syariah, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 22 Feb 2010.

atau bahkan berbeda. Dikarenakan Bank-bank Konvensional telah banyak yang membuka jendela Syariah, maka perlu ditelusuri bagaimana persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah apakah sudah sesuai kegiatan operasionalnya dengan Prinsip Syariah. Untuk itu penulis ingin lebih lanjut melakukan penelitian lebih mendalam tentang persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin, agar diperoleh hasil yang jelas dan akurat sehingga benar-benar dapat dijadikan bahan evaluasi bagi kemajuan PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin. Hasil penelitian ini kemudian dilaporkan dalam bentuk skripsi dengan judul **"Persepsi Nasabah Terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan untuk mengarahkan pembahasan penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin?

C. Definisi Operasional

Agar memperjelas maksud dari judul penelitian ini, maka penulis memberikan Definisi Operasional sebagai berikut :

1. Persepsi yaitu tanggapan langsung atas sesuatu.[11]

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapat atau tanggapan yang dikemukakan oleh nasabah PT. BTN Syariah Cabang Banjarmasin yang terpilih sebagai responden.

[11] Umi Chulsum, S.Pd. Windy Novia, S. Pd, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko Surabaya. 2006), Cet I, h.530.

2. Nasabah yaitu orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam keuangan).[12]

   Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin baik nasabah tabungan atau nasabah pembiayaan.

3. PT.BTN Syariah merupakan lembaga keuangan yang berprinsip syariah yang beralamat di Jl. A. Yani KM 5 Komplek Kencana No.1 Banjarmasin. Lingkup pembahasannya adalah persepsi terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjaramasin, yang diartikan sebagai pandangan, tanggapan dan pendapat nasabah yang meliputi 3 (tiga) poin dasar pembahasan yaitu :

   a. Persepsi nasabah terhadap kegiatan operasional dan produk-produk PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin.
   b. Persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin sebagai penggerak dan pendorong motivasi ekonomi masyarakat.
   c. Persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin.
2. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan mempunyai kegunaan, antara lain :

---

[12] Depertemen pendidikan dan kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia.*(Jakarta:Balai pustaka.1990), cet.3, h.609.

1. Secara teoritis keilmuan, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta menambah wawasan bagi pengamat, akademisi,dan peminat PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin serta menambah pengetahuan seputar persepsi para nasabahnya.
2. Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi pihak PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin dalam usaha meningkatkan kinerja dan kegiatan usaha mendorong peningkatan perekonomian masyarakat.
3. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian secara mendalam terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin dari segi aspek yang berbeda, serta untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan perpustakaan syariah dan perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin.

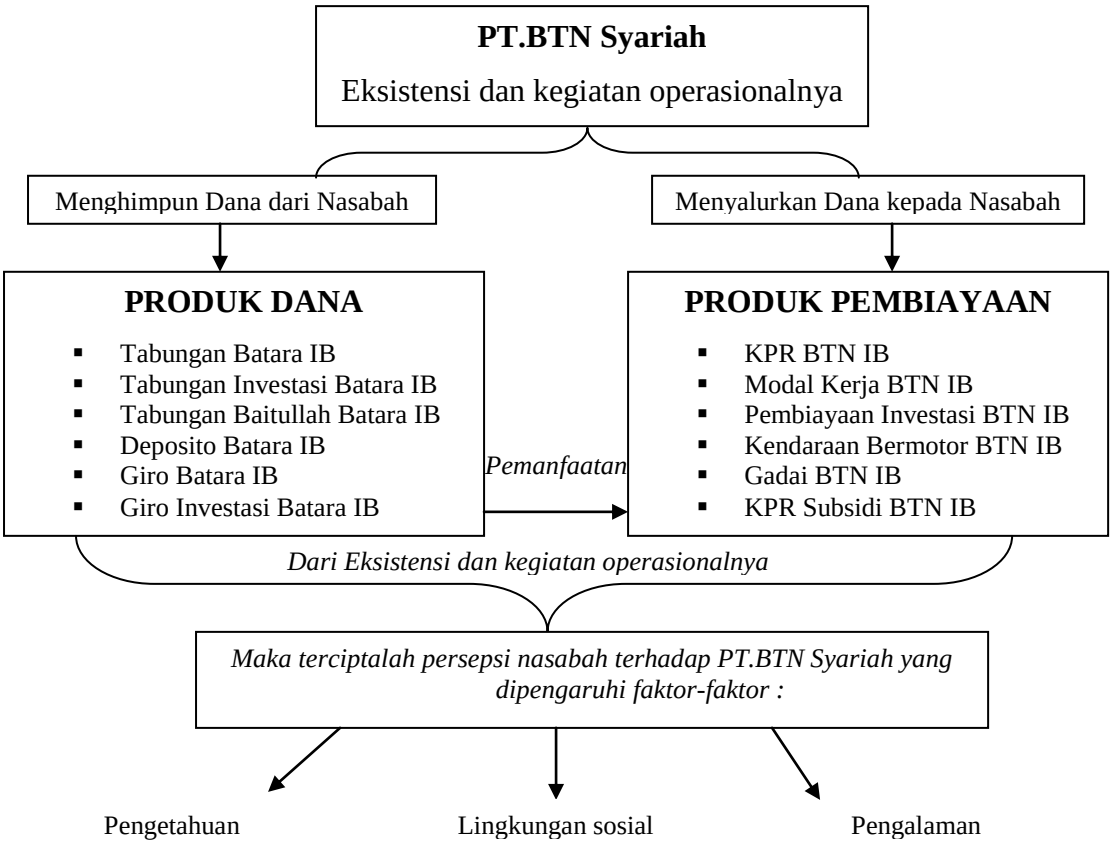
F. Kerangka Pemikiran

Pokok-pokok pikiran dalam penelitian ini yaitu mengenai persepsi nasabah dan apa faktor-faktor yang mempengaruhi dari persepsi tersebut. Pemikiran awal yaitu terhadap keberadaan PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin sebagi bank yang menggunakan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana serta produk-produk lainnya sehingga terciptanya persepsi nasabah, persepsi nasabah tersebut punya faktor-faktor yang mempengaruhi misalnya Pengetahuan, lingkungan sosial dan pengalaman.

Persepsi dalam psikolog diartikan sebagai salah satu perangkat psikologi yang menandai kemampuan seseorang untuk mengenal dan memaknai suatu objek dilingkungannya. kegiatan operasional PT.BTN Syariah merupakan stimulasi yang diterima secara langsung oleh nasabahnya melalui alat indera dengan perantara saraf sensorik, kemudian diteruskan keotak sebagai pusat kesadaran. Selanjutnya

dalam otak terjadilah suatu proses sehingga individu (nasabah) mengalami persepsi.[13] Dalam hal ini yakni persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin.

Jalinan pemikiran taoritis tersebut dapat divisualisasikan dalam bentuk bagan, sebagai berikut:



G. Tinjauan Pustaka

Untuk mengetahui dimana porsi yang penulis teliti, maka penulis memerlukan adanya tinjauan kepustakaan sehingga penulis mengetahui dimana posisi penelitian yang akan diteliti. Penelitian terhadap persepsi sudah sangat banyak yang mengangkat, khususnya persepsi nasabah. Salah satunya peneliti menemukan skripsi saudari Difi Dahliana (2007) yang berjudul "Persepsi Nasabah Terhadap

[13] Sutaat.*Persepsi Legislatif tentang pembangunan Kesejahtaeraan Sosial diDaerah*.(http:www.depsos.go.id/Balatbang%20UKS/2005/Sutaat.

Peranan Bait Al-Mal Wa Al-Tamwil(BMT) di Kota Banjarmasin". Pada skripsi ini membahas tentang persepsi nasabah terhadap peranan BMT dikota Banjarmasin.[14] Sedangkan temuan pada skripsi saudari Yusna Listiani (2010) yang berjudul "Penentuan Harga Jual Murabahah pada PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin". Skripsi ini membahas mengenai penetapan harga jual murabahah yaitu salah satu produk dari PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin.[15] Sedangkan temuan pada skripsi saudari Khairun Nisa yang berjudul "Persepsi pelanggan terhadap kualitas Jasa Di Pegadaian Syariah Cabang Kebun Bunga". Yaitu membahas mengenai persepsi pelanggan pegadaian syariah terhadap kualitas pelayanan jasanya.[16] Dari ketiga skripsi tersebut terlihat perbedaan yang mendasar antara penelitian mereka dengan penelitian penulis, karena penelitian yang penulis teliti adalah mengenai persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin, yaitu penelitian terhadap nasabah Bank itu sendiri, beda dengan penelitian yang sudah ada karena penulis juga membahas dari segi aspek yang berbeda.

H. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis pada bab satu pendahuluan, penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, dari latar belakang masalah sehingga timbullah rumusan-rumusan masalah, tujuan penelitian, kemudian dibuatlah definisi operasional dan pembatasan penelitian yang penulis maksud untuk memperjelas judul, setelah itu dilanjutkan dengan kegunaan

---

[14] Difi Dahliana,"Persepsi Nasabah Terhadap Peranan Bait Al-Mal Wa Al-Tamwil (BMT) DiKota Banjarmasin". *Skripsi*,(Banjarmasin:Fakultas Syariah IAIN Antasari,2007),t.d.

[15] Yusna Listiani,"Penentuan Harga Jual Murabahah pada PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin".*Skripsi*,(Banjarmasin: Fakultas Syariah IAIN Antasari,2010),t.d.

[16] Khairun Nisa, "Persepsi pelanggan terhadap kualitas Jasa Di Pegadaian syariah Cabang Kebun Bunga".*Skripsi*,(Banjarmasin: Fakultas Syariah IAIN Antasari,2010),t.d.

penelitian serta adanya kerangka pemikiran dari penelitian, selanjutnya kajian pustaka dan terakhir sistematika penulisan.

Pada bab dua yaitu landasan teori, penulis menyajikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yaitu landasan teori ini berisi mengenai Persepsi, tinjauan umum tentang sistem perbankan syariah, kemudian prinsip dasar dan Produk Perbankan Syariah, serta Kepuasan Nasabah dan Faktor yang Mempengaruhi.

Bab tiga yang berisi metode penelitian, penulis mengutarakan tentang bagaimana penelitian ini dilakukan yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, juga teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dan teknik pengolahan serta analisis data dan terakhir tahapan penelitian.

Selanjutnya pada bab empat, penulis menyajikan hasil penelitian dan analisis, yaitu meliputi gambaran umum dan sejarah berdirinya PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin, identitas responden, data tentang persepsi nasabah terhadap PT.BTN Syariah Cabang banjarmasin, dan data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi para nasabah PT.BTN Syariah Cabang Banjarmasin, serta dari temuan hasil penelitian maka penulis mengadakan penganalisisan hasil penelitian tersebut.

Pada bab lima yaitu penutup, penulis akan mengemukakan simpulan dan saran.