

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini pertumbuhan perbankan syariah semakin menjamur di dorong dengan perubahan atau perkembangan pola pikir masyarakat menjadi lebih religius dan di dukung dengan kemajuan teknologi sehingga masyarakat dengan cepat mendapatkan sebuah informasi dari berbagai sumber mengenai perbankan, sehingga beberapa nasabah mulai memutar haluan yang asalnya lebih dominan bertransaksi menggunakan perbankan konvensional yang jelas terdapat transaksi terlarang dalam islam yaitu transaksi ribawi, sehingga nasabah mulai berganti ke perbankan syariah yang beberapa akad nya berlandaskan syariat.

Di Indonesia pembentukan perbankan syariah di prakasai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 1990 dengan membentuk kelompok kerja untuk mendirikan perbankan syariah, dan pada dasarnya Majelis Ulama Indonesia (MUI) Pada tahun 1980 sudah melakukan gagasan untuk mendirikan lembaga keuangan yang berlandaskan hukum-hukum Islam dengan melakukan musyawarah-musyawarah dengan tema bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam yang dilaksanakn di dua tempat berbeda dengan skala relatif tidak besar yaitu di Bandung (Bait At Tamwil Salman ITB) dan di Jakarta (Kopersai Ridho

Gusti). (<http://www.ojk.go.id>. Sejarah Perbankan Syariah) Dari proses di atas Pada tahun 1991 berdirilah Bank Muamalat Indonesia satu perbankan yang menerapkan akad-akad berdasarkan syariat Islam.

Semakin maraknya nasabah menggunakan perbankan syariah maka terjadi peningkatan dari segala sisi, terlihat dari beberapa tahun ini baik dari sektor peralatan yang semakin modern hingga pelayanan yang memberikan kenyamanan dan keamanan saat bertransaksi, hal membuat perbankan syariah semakin menunjukkan eksistensinya. Menurut Arslan (2020) tercatat dari aset keuangan global tingkat pertumbuhan perbankan syariah tahunan sekitar 10%-20% perkembangan lebih cepat di banding dengan konvensional dan untuk Nusantara sendiri, lebih dari dua dasawarsa ini perkembangan perbankan syariah kurang lebih sekitar 2038 kantor bank umum syariah (BUS) dan 375 kantor unit usaha syariah (UUS). Dan pertumbuhan perbankan syariah di Kalimantan Selatan sendiri pada Maret 2021 ini tercatat di data otoritas jasa keuangan (OJK) sekitar 27 kantor perbankan syariah yang terdiri dari 8 kantor cabang (KC), 17 kantor cabang pembantu (KCP), 2 kantor kas (KK). Eksistensi perbankan syariah dalam beberapa tahun ini tidak terlepas dari peran manajemen, sebuah sistem dengan baik dalam penerapannya.

Perkembangannya fungsi atau kegunaan bank syariah secara umum, membuat perbankan syariah semakin pesat pertumbuhannya sehingga di berbagai, daerah sudah terdapat layanan perbankan syariah, dengan mengaplikasikan sistem management yang cukup baik, sehingga berdampak pada peningkatan dari kualitas kinerja sumber daya manusia dan dapat

memberikan rasa aman terhadap nasabahnya dalam bertransaksi. Stabilitas perbankan syariah di Indonesia dalam sepuluh tahun terakhir di dukung dengan kemajuan teknologi sehingga nasabah mudah dalam mendapat informasi mengenai berbagai hal khususnya dalam akad-akad yang diterapkan oleh bank syariah, mulai menuai kritikan dari para nasabah terhadap penerapan akad oleh bank syariah. Pada dasarnya perbankan syariah tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan dan menyediakan peralatan transaksi yang modern saja, akan tetapi perbankan syariah di haruskan untuk meimplementasikan fungsi manajemennya sesuai dengan syariat, sehingga itu berpengaruh terhadap mutu dari perbankan syariah

Polemik mengenai perbankan tidak serta merta terjadi karena faktor kemajuan teknologi saja akan tetapi permasalahan ini dapat di akibatkan dari berbagai sisi salah satunya dalam *quality management* (manajemen mutu) yang menurun dalam proses penerapan akad dan menimbulkan sifat hipokrit atau tidak selaras antara akad yang di tetapkan syariat dengan akad yang di terapkan bank syariah. Sudut pandang negatif terhadap bank syariah yang paling menonjol ialah penerapan terhadap akad, bahwa perbankan syariah, merupakan bank yang belum betul- betul syariah dalam konsep akad nya, bahkan ada yang mengatakan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional dan konsep syariah hanya kedoknya saja dengan memberikan nama pada setiap akad nya dengan label bahasa arab, sehingga masyarakat awam mengira itu sudah sesuai dengan syar'i dan masih ada riba di dalamnya. Menurut Rusnah (2011) setiap tindakan ketidak patuhan oleh bank akan menyebabkan kerugian serius bagi bank seperti risiko

sanksi hukum, kerugian finansial, dan reputasi bank akan menurun akibat dari kegagalan dalam menjalankan regulasi yang berlaku.

Di dalam ajaran Islam sendiri, transaksi yang mengandung riba sangat dilarang dan begitu banyak terdapat penjelasan serta hukuman di Al Qur'an dan Hadist tentang riba diantaranya

Artinya : "Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa."

(QS. Al Baqarah :276)

Artinya: " Hai orang-orang yag beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan" (QS. Al Imran :130)

" Dari Jabir, ia berkata : "Rasulullah saw, telah laknati orang yang makan riba dan yang memberi makannya dan penulisnya dan dua sanksinya, dan ia bersabda mereka itu sama" (Hadist Muslim, No.4177)

Berdasarkan hasil kajian dari para ahli mengenai perbankan syariah menunjukkan beberapa permasalahan, antara lain sebagai berikut :

Pertama, Dr. Erwandi Tarmizi (2020) menuturkan bahwa “ bank syariah memiliki standar operasional yang bermasalah sehingga mengakibatkan nasabah berpikir bahwa tidak ada beda antara bank syariah dengan bank konvensional” beliau memperkuat pandangan dengan memberikan gambaran kesalahan yang biasa terjadi di bank syariah dalam kredit kepemilikan rumah, yang mana bank syariah memberikan uang kepada nasabah yang seharusnya dalam bentuk barang dalam akad murabahah dengan kredit, dan ditambahkan lagi dengan adanya denda keterlambatan dalam akad tersebut maka tidak menutup kemungkinan terjadi riba dalam transaksi tersebut.

Kedua, Dr. Muhammad Arifin Badri (2012) dalam Majalah Pengusaha Muslim beliau memaparkan mengenai bank syariah “setiap pilihan pasti disertai dengan konsekuensi dan tantangan, bukanlah alasan untuk membiarkan kekurangan tetap melekat pada bank syariah. Tantangan untuk dihadapi dan dicari solusi yang tepat, sehingga prinsip syariah tetap pada garis yang tepat, yaitu sebagai pedoman hidup dan bukan hanya sebagai label” (Badri, 2012). Dan ada satu pandangan yang menarik yang dikemukakan oleh Dr. Muhammad Arifin Badri mengenai penyebab atau faktor terjadinya ketidak sempurnaan sebuah akad yang diterapkan oleh bank syariah, diantaranya :

1. Masyarakat belum siap dengan sistem syariat karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap akad yang diterapkan

2. Bank syariah belum memiliki SDM yang berkompeten dalam menjalankan akad sesuai syariat
3. Masyarakat atau nasabah yang meminjam modal yang cukup rendah
4. Regulasi dan jaminan hukum yang belum sepenuhnya mendukung proyeksi syariah
5. Memerlukan kerjasama semua pihak untuk mewujudkan ekonomi syariah dan perbankan yang berbasis syariah .

Dalam uraian dan pandangan di atas peneliti menitik berat pada poin kedua, hal ini di karenakan bahwa sumber daya manusia (SDM) tonggak pertama yang dapat mempengaruhi keselarasan tujuan dengan penerapan, sesuai dengan program konkrit dari implementasi grand strategy pengembangn pasar keuangan perbankan syariah yang dikeluarkan oleh bank Indonesia yaitu program peningkatan kualitas layanan yang di dukung oleh SDM yang berkompeten dan menyediakan teknologi informasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah serat mampu mengkomunikasikan produk dan jasa perbankan syariah kepada nasabah secara benar dan jelas dengan tetatp memnuhi prinsip syariah. (<https://www.ojk.go.id>). Program di atas menunjukkan bahwa begitu pentingnya *quality management*(manajemen mutu) dengan meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia baik dari segi pemahaman terhadap akad yang diterapkan, apabila hal ini tidak dapat dicapai maka dapat menimbulkan pandangan negatif dari masyarakat. Jika mutu dari sumber daya manusia kurang memahami prinsip akad-akad yang diterapkan sesuai dengan syariat, hal ini nantinya akan akan berdampak langsung terhadap kinerja dari bank syariah.

Dari penjelasan di atas peneliti mencoba menganalisa permasalahan yang sedang terjadi dan jika berbicara dengan sumber daya manusia maka tidak akan lepas dari yang namanya management dari hal ini peneliti tertarik untuk meneliti atau menganalisa lebih detail bagaimana **“Analisis Pengaruh Implementasi Sistem *Quality management* dalam Korektif Stigma Negatif yang di Dapat Bank Syariah di Kota Banjarmasin”**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang dipaparkan oleh peneliti maka ditemukan beberapa permasalahan dalam penelitian ini dan akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah implemntasi sistem *quality management* memberikan pengaruh dalam korektif stigma negatif yang di dapat bank syariah ?
2. Apa faktor yang mempengaruhi implemntasi sistem *quality management* terhadap stigma negatif yang di berikan nasabah di Banjarmasin?

B. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini secara fungsional bertujuan menemukan bukti secara empiris tentang pengaruh implemntasi sistem *Quality management* dalam korektif stigma negatif yang di dapat bank syariah dan bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi implementasi sistem *Quality management* terhadap stigma negatif yang di tujukan kepada bank syariah.

C. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan interpretasi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran bahwa penerapan dari sebuah sistem yang dibuat itu lebih memberikan pengaruh yang baik terhadap stigma yang di dapat, dibanding dengan membuat sistem yang baik dan ketat akan tetapi dalam implementasinya bersifat hipokrit.

Kegunaan penelitian ini diharapkan dan ditujukan ke dua belah pihak, bank syariah dan nasabahnya agar mengetahui, memahami dan menjalankan akad-akad dalam transaksinya sesuai dan tidak menyimpang dengan akad bermuamalah secara syariah .

Adapun penjabaran manfaat dari penelitian ini, ialah sebagai berikut :

1. Bagi pegawai bank syariah, hasil dari penelitian ini di harapkan agar dapat menjadi bahan acuan untuk meningkatkan mutu kelembagaan bank syariah.
2. Bagi nasabah bank, hasil dari penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi sebuah informasi dan edukasi untuk memahami akad-akad di bank syariah dan menambah penegetahuan dalam bermuamalah sesuai syariat khususnya di bank syariah.
3. Bagi para mahasiswa khusus jurusan perbankan syariah dan para pemiikir, penelitian ini diharapkan untuk untuk dapat menggali lebih dalam sistem atau akad-akad yang ada dalam bank syariah.

D. Definisi Operasional

Berdasarkan pemaparan di atas maka penelitian ini di batasi, hal ini dilakukan agar penelitian ini terfokus dan menjadi satu arah serta tidak terjadi penyimpangan terhadap pembahasan yang di inginkan. Dengan hal ini peneliti membatasi dengan beberapa substansi-substansi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu : implementasi, sistem *quality management* (manajemen mutu), dan stigma negatif.

1. Implementasi

Yang di maksud peneliti dengan implementasi di sini ialah sebuah penerapan terhadap sistem-sistem akad yang telah dibuat dan diatur dalam konsep bermuamalah yang berlandaskan syariat.

2. Sistem *Quality management* (manajemen mutu)

Sistem *quality management* (manajemen mutu) dapat di interpresataikan sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan dari organisasi dapat tercapai atau terpenuhi dengan melibatkan semua komponen dalam oranisasi tersebut. (Ahmad, Manajemen Mutu, 2020). Sistem *quality management* yang di maksud di penelitian ini ialah komponen-komponen yang berkualitas di dalam sebuah organisasi .

3. Stigma Negatif

Stigma negatif atau pandangan negatif yang dimaksud dari penelitian ini ialah sudut pandang yang di berikan oleh nasabah bisa berupa

personal ataupun kelompok yang telah menggunakan jasa dari perbankan syariah.

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1
Orisinalitas Penelitian

No	Peneliti, Tahun dan Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Mohamad Toyyib wibiksana (2010), "Analisis hubungan implementasi total <i>quality management</i> dengan kinerja manajeral"	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pola survei, manajer tingkat menengah sebagai responden. Uji hipotesis nya menggunakan metode korelasi sederhana	Penelitian ini memberikan hasil bahwa semakin tinggi implementasi total <i>quality management</i> maka akan terjadi peningkatan pada manajeralnya dan memiliki korelasi positif .	Penelitian ini sama-sama menggunakan analisis data dengan metode korelasi sederhana dan dengan pola kuantitatif	penelitian dari saudara Tayyib menggunakan metode penentuan sampel yang berperan sebagai objek ialah manejer dan staff dibank syariah sedangkan untuk penelitian ini yang dijadikan sebagai objek ialah staff dan nasabah di bank syariah
2	Kautsar audytra Muhammad (2014) "Pengaruh pengetahuan warga tentang perbankan syariaah	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survei dengan	Hasil penelitian ini diketahui bahwa minat masyarakat dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang definisi, lokasi, prinsip-prinsip,	Kesamaan dari penelitian ini terdapat dalam faktor kurangnya edukasi tentang akad bank syariah yang dapat mempengaruhi sistem atau kinerja suatu bank	penelitian dari saudara Kautsar menggunakan metode penelitian survei sedangkan untuk metode yang peneliti gunakan regresi linier sederhana dengan sistem

	terhadap minat membeli produk bank Muamalat”	pendekatan analisis	produk-produk dan yang paling dominan ialah faktor lokasi		sebar kuisioner dan wawancara
3	Friska Silwi Sitorus (2019) “ Analisis tingkat pengetahuan masyarakat terhadap produk perbankan syariah di Kelurahan pematang pasir kecamatan teluk nibung kota tanjung balai”	Metode yang diterapkan di penelitian ini dengan wawancara	Hasil penelitian ini memberikan gambaran faktor penyebab kurangnya pengetahuan masyarakat untuk mengenali bank syariah, diantaranya faktornya ialah kurangnya sosialisasi dari bank syariah, ajraingan operasional yang terbatas, dan kurangnya kesadaran masyarakat.	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dalam mendapatkan sumber informasi dengan menggunakan sistem wawancara.	penelitian dari saudara Friska menggunakan metode penelitian Kualitatif sedangkan untuk metode yang peneliti gunakan ialah Kuantitatif dengan teknik regresi linier sederhana
4	Refi Nur Tri Astuti (2020) “Pengaruh persepsi dan pengetahuan terhadap minat Menabung di bank syariah pada masyarakat Kecamatan mlarak ponorogo ”	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan	Hasil penelitian ini memberikan gambaran penyebab kurangnya minat masyarakat menabung di bank syariah disebabkan oleh berbagai faktor yaitu, kebanyakan masyarakat lebih memilih bank konvensional dari pada bank syariah, kurangnya pemahaman dan informasi yang diperoleh mengenai produk	Persamaan dari penelitian ini terletak pada metode penelitian, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif	penelitian dari saudara Friska menggunakan variabel independent X1 dan X2 sedangkan peneliti menggunakan variabel independent X saja

			dan jasa yang dimiliki bank syariah, jadi masyarakat masih ada yang meragukan tentang prinsip bank syariah.		
--	--	--	---	--	--

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan anggapan dasar di atas maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan dalam mengimplementasikan sistem *quality management* terhadap stigma negatif yang di dapat bank syariah
- b. H_o : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dalam mengimplementasikan sistem *quality management* terhadap stigma negatif yang di dapat bank syariah

G. Sistematika Penulisan

Penelitian skripsi ini berpedoman dan disesuaikan dengan pedoman penulisa skripsi fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri antasari banjarmasin 2018. Untuk memudahkan dalam pemaparan dan pembacaan penelitian ini maka sistematika penulisan skripsi ini disusun menjadi lima bab dengan rincian sebagai berikut .

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, masalah penelitian, definisi operasional, review studi terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang teori manajemen mutu, definis bank syariah, badan atau lembaga pengawas bank syariah, dan akad-akada yang terdapat di bank syariah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, subjek penelitian, objek penelitian, data yang digunakan, sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini peneliti memaparkan laporan hasil penelitian dalam penyajian data dan analisis data yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian dan pembahasan hasil analisis data

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian kesimpulan dari penelitian dan saran dari penelitian

