

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perbankan menjadi salah satu faktor penting yang memberikan kontribusi cukup besar dalam hal pembangunan sebuah Negara. Perbankan memiliki kedudukan yang strategis, yaitu sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat di pertanggung jawabkan. Ekonomi masyarakat akan tumbuh dan berkembang sejalan dengan perkembangan dan kemajuan bank dalam melayani kebutuhan masyarakat, ditambah lagi dengan perkembangan yang sangat pesat pada sistem ekonomi global. Di Indonesia sendiri, praktek perbankan sudah tersebar sampai ke pelosok pedesaan. Lembaga keuangan berbentuk Bank di Indonesia berupa Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Umum Syariah, dan BPR Syari'ah (BPRS).

Dalam memenangkan persaingan, banyak strategi yang digunakan tiap bank dalam menarik calon nasabah agar mau menyimpan serta menginvestasikan dana yang mereka miliki pada bank atau lembaga keuangan lainnya. Strategi yang dilakukan mulai dari meluncurkan produk perbankan, kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan, sampai menggunakan sistem perbankan yang saat ini banyak dibicarakan dan sudah teruji dikala krisis ekonomi melanda, yakni sistem keuangan perbankan berbasis syariah.

Perkembangan bank berbasis syariah akhir – akhir ini semakin menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya bermunculan bank serta lembaga keuangan yang menawarkan sistem berlandaskan syariah. Bahkan beberapa bank yang selama ini identik dengan sistem konvensional ramai - ramai merubah sistem menjadi syariah.¹

Di tengah maraknya permasalahan di bank konvensional serta krisis moneter dan keuangan yang mengglobal sekarang ini, kehadiran Bank Syariah telah memberikan jalan keluar yang sangat tepat bagi umat Islam. Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi (penyaluran), dari nasabah pemilik dana (*shahibul mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Namun, nasabah dana dalam Bank Syariah diperlakukan sebagai investor dan/atau penitip dana. Dana tersebut disalurkan perbankan syariah kepada nasabah dalam hal pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif (investasi dan modal kerja) maupun konsumtif. Dari pembiayaan tersebut, Bank berbasis Syariah akan memperoleh bagi hasil/margin yang merupakan pendapatan bagi bank itu sendiri. Nasabah pembiayaan akan membayar pokok ditambah bagi hasil atau margin kepada Bank Syariah. Pokok akan dikembalikan sepenuhnya kepada nasabah dana sedangkan bagi hasil/selisih akan dibagi hasilkan antara Bank Syariah dan nasabah dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Artinya dalam Bank Syariah, dana dari nasabah pendanaan harus diusahakan terlebih

¹ (Wordpress.com/2010/02/25/perkembangan-bank-syariah-di-indonesia) diakses tanggal 18 November 2014

dahulu untuk menghasilkan pendapatan. Pendapatan itulah yang akan dibagi hasilkan untuk keuntungan Bank Syariah dan nasabah.

Bank Syariah di Indonesia belum lama berkembang jika dibandingkan dengan Bank Syariah di negara-negara Timur Tengah. Secara kuantitatif, perkembangan Bank Syariah belum dapat dikatakan menggembirakan, namun secara kualitatif khususnya ketika Indonesia mengalami krisis moneter yang terjadi mulai pertengahan tahun 1997 hingga sekarang, Bank Syariah terbukti telah menunjukkan ketangguhannya. PT. Bank Muamalat Indonesia yang merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia ternyata tetap dalam posisi sehat. Hal ini berbanding terbalik dengan keadaan bank konvensional yang pada awal tahun 1998 mengalami kesulitan dan bermasalah sehingga terpaksa harus ditutup. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan dan melikuidasi bank - bank konvensional karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan.²

Perbankan syariah merupakan bagian dari ekonomi syariah, dimana ekonomi syariah merupakan bagian dari muamalat (hubungan antara manusia dengan manusia). Oleh karena itu, perbankan syariah tidak bisa dilepaskan dari Al Qur`an dan As Sunnah sebagai sumber hukum Islam. Perbankan syariah juga tidak dapat dilepaskan dari paradigma ekonomi syariah. Salah satu Bank

² (wordpress.com/2010/02/25/perkembangan-bank-syariah-di-indonesia) diakses tanggal 18 November 2014

di Indonesia yang menggunakan sistem perbankan berbasis syariah adalah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta. Bank yang terletak di tengah kota Yogyakarta ini menempati bangunan yang cukup strategis. Terletak di Jl. Cik Ditiro, menjadikan bank ini mudah untuk diakses oleh seluruh masyarakat yang ingin menggunakan produk keluaran Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta.

Hadir dan tumbuh sebagai Bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani, inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Banyak produk perbankan yang dikeluarkan oleh BSM bagi para nasabahnya, mulai dari tabungan, program pembiayaan yang menggunakan sistem bagi hasil sampai produk perbankan tentang pembiayaan ibadah haji dan umroh . Semua produk tersebut tentunya dihadirkan agar dapat memfasilitasi nasabah yang ingin menikmati produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhannya dan sesuai dengan hati nuraninya yaitu sistem keuangan perbankan yang sesuai dengan konsep Islam, yaitu konsep yang telah diridhai oleh Allah SWT untuk seluruh umat manusia, selaras dengan fitrah manusia, serta menjunjung tinggi kepentingan pribadi maupun kepentingan masyarakat.³

³ Izzan & Tanjung. *Ayat-Ayat Alqur'an yang berdimensi Ekonomi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. 2006. Hal. 31

Banyak program perbankan syariah yang bisa digunakan oleh para nasabah, mulai dari tabungan syariah hingga produk perbankan yang berkaitan dengan perjalanan ibadah haji. Di awal perkembangannya, banyak bank konvensional yang ikut menyelenggarakan program yang berkaitan dengan ibadah haji. Hal ini banyak ditentang oleh berbagai pihak, termasuk di dalamnya ditentang oleh Kementerian Agama. Bank konvensional erat kaitannya dengan pemberian pinjaman dengan sistem bunga, sedangkan bunga tidak diperbolehkan. Ditambah lagi, syarat melakukan perjalanan ibadah haji adalah mampu secara finansial. Jikapun ada dana talangan tidak lebih dari satu tahun. Harus dicatat bahwa kebolehan dana talangan haji sudah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional MUI, melalui fatwa DSN-MUI No 29/2002.

DSN MUI adalah lembaga otoritas tertinggi dalam bidang ekonomi dan keuangan syariah, yang terdiri dari para ulama dan pakar-pakar syariah (guru besar) yang berkompeten dimana mereka mengeluarkan fatwa bahwa dana talangan haji itu harus terbebas dari bunga. Karena itu, bank konvensional tidak boleh menerima setoran haji dan memberikan talangan. Praktek ini salah besar, karena bank konvensional menggunakan instrumen bunga. Jika sesuai syariah dengan mengikuti fatwa DSN-MUI, bank-bank syariah penerima setoran boleh melakukan pengurusan haji dan mendapat *fee* pengurusan atas dasar akad ijarah atau bekerja untuk mendapat *fee/ujrah*. Jika ada praktek akad dana talangan yang dipermasalahkan pemerintah atau tokoh masyarakat, perlu diseminarkan bersama Dewan Syariah Nasional untuk membahasnya. Terhitung sejak 2014, setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji mulai

dipindahkan ke bank-bank syariah. Hal itu sesuai dengan amanat undang-undang bahwa dana haji akan diamanahkan dan dikelola secara syariah. Bank konvensional sendiri masih dapat menerima setoran dana dari calon jemaah. Akan tetapi, nantinya dana itu harus diteruskan ke bank syariah.

Salah satu produk perbankan yang cukup banyak diminati oleh nasabah bank berbasis syariah adalah produk pembiayaan talangan haji. Dana talangan haji atau pembiayaan talangan haji adalah salah satu produk pembiayaan yang ditawarkan oleh bank bagi para nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji namun belum mempunyai dana yang cukup untuk memenuhinya. Atau dengan kata lain pihak bank menyediakan sejumlah biaya bagi nasabah untuk menutupi kekurangan dana guna memperoleh kursi (*seat*) haji pada saat pelunasan biaya perjalanan ibadah haji, dengan ketentuan seorang nasabah kemudian mengembalikan sejumlah uang yang dipinjam itu dalam jangka tertentu. Sistem ini juga memungkinkan bagi nasabah yang sedang dalam kebutuhan mendesak, bisa mendapatkan talangan jangka pendek.

Banyak bank berbasis syariah di Indonesia yang menawarkan produk ini, seperti Bank Muammalat dan Bank Syariah Mandiri. Setiap bank berlomba menawarkan banyak kemudahan kepada calon nasabahnya dalam memenuhi ekspektasi mereka untuk melaksanakan ibadah haji tersebut. Produk dana talangan haji pada Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi (*seat*) haji dan pada saat pelunasan BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji). Secara singkat dapat dijelaskan, dana talangan

haji yaitu pembiayaan dengan akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkannya (*Qardh wal ijarah*), dalam rangka memperoleh nomor porsi atau pelunasan BPIH.

Manfaat dari dana talangan haji adalah mengurangi masa tunggu keberangkatan haji karena telah mendapatkan nomor porsi lebih awal. Dari pengertian dana talangan haji tersebut, memberikan kejelasan bahwa tujuan dana ini adalah mempermudah dan mempercepat orang untuk melaksanakan haji tanpa harus menabung atau mempunyai uang terlebih dahulu. Adapun syarat yang ditentukan oleh Bank Syariah Mandiri untuk mendapatkan dana talangan haji sangat mudah, yaitu dengan melampirkan copy KTP suami/isteri, copy kartu keluarga, slip gaji, dan membuka Tabungan Mabur.⁴

Dana talangan haji merupakan satu dari sekian banyak produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri. Oleh sebab itu banyaknya produk perbankan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) tentunya harus dirancang sedemikian rupa dan terus dilakukan evaluasi terus menerus agar produk – produk yang ditawarkan kepada para nasabahnya selalu mampu menjawab kebutuhan dan keinginan nasabah, evaluasi yang dilakukan juga mencakup didalamnya tentang sejauh mana pihak Bank mampu membaca sikap atau perilaku dan persepsi nasabah terhadap produk perbankan yang digunakan.

⁴ (<http://www.syariahmandiri.co.id/catagory/info-perusahaan/profil-perusahaan>) diakses tanggal 18 November 2014

Memahami sikap nasabah bukanlah hal yang sederhana, tetapi butuh pemahaman yang komprehensif untuk mempelajarinya. Hal tersebut dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan keputusan pemilihan atau penggunaan terhadap suatu produk pada jasa perbankan. Dalam proses memutuskan pilihan tersebut, nasabah melakukan evaluasi terhadap beberapa atribut yang relevan untuk dijadikan dasar pertimbangan mereka. Hasil dari evaluasi tersebut melahirkan persepsi sikap mereka, baik sikap yang positif maupun negatif. Implikasi dari penilaian tersebut, akan mempengaruhi sikap mereka setelah penggunaan produk, apakah puas (positif) atau tidak puas (negatif). Nasabah yang puas terhadap produk pembiayaan talangan ibadah haji yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri akan mereferensikan program tersebut kepada keluarga ataupun rekan terdekat tentang kelebihan menggunakan produk dana talangan haji di Bank Syariah Mandiri, sebaliknya nasabah yang tidak puas akan mereferensikan sebaliknya.

Menurut Nurbiyati dan Mahfoedz (2005:274), sikap konsumen ditentukan oleh akibat pembelian, baik positif ataupun negatif. Keinginan konsumen (nasabah) untuk mendapat perhatian pribadi seringkali merupakan kebutuhan yang dapat dipenuhi dengan pelayanan. Kesan konsumen tentang perusahaan jasa dan penjualnya lebih subjektif pada waktu mempertimbangkan pembelian jasa. Terhadap produk berwujud yang berupa barang, konsumen dapat melihat wujudnya dan membandingkan dengan produk sejenis. Tidak demikian halnya dengan jasa yang tidak berwujud. Konsumen dalam hal ini nasabah tidak dapat melihat contoh produk yang ditawarkan, melainkan baru

bisa merasakan manfaatnya setelah menggunakannya. Nasabah akan mencari sumber informasi tentang manfaat suatu jasa dari lingkungan sekitar, serta berbagai macam informasi yang diperoleh seorang konsumen atau nasabah itu sendiri.⁵ Melihat beberapa uraian tadi, atribut yang dipakai untuk mengetahui sikap nasabah terhadap produk pembiayaan talangan ibadah haji dalam penelitian ini, diambil sesuai penelitian yang dilakukan oleh Susana (2013) dengan judul “Presepsi dan Alasan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri”, diantaranya :

1. Kegiatan operasional perbankan yang diterapkan sesuai syariah, maksudnya adalah bank merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat.
2. Adanya sistem bagi hasil yang menguntungkan. Dalam kegiatan perbankan berbasis syariah, bunga tidak diterapkan, sebagai gantinya digunakan sistem bagi hasil yang dihalalkan untuk dilakukan.
3. Tidak ada riba, riba atau bunga merupakan hal yang dilarang oleh agama Islam. Artinya segala transaksi tidak mengandung unsur riba
4. Program yang praktis dan dijamin pemerintah, dana talangan haji ini merupakan program yang dijalankan oleh bank yang kredibel dan diakui keberadaannya, seluruh dana yang ada akan dijamin oleh lembaga penjamin simpanan.

⁵ Noerbiyati & Mahfoedz. 2005. Hal. 274

5. Aman, program ini dikelola oleh bank yang sudah berpengalaman.⁶

Dengan melihat fenomena yang ada, tentang banyaknya bank berbasis syariah yang menawarkan produk pembiayaan talangan ibadah haji. Ditambah lagi dengan tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah tersebut, manajemen bank dituntut untuk memberikan pengetahuan, kemudahan serta memahami dan menilai calon nasabahnya sehingga pada akhirnya menimbulkan hasil yang positif.. Berdasarkan hal tersebut, penulis bermaksud mengadakan penelitian tentang strategi perbankan berbasis syariah dalam usahanya mendapatkan dan memuaskan para nasabah dengan judul **“SIKAP NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN TALANGAN HAJI YANG DIKELUARKAN PT. BANK SYARI’AH MANDIRI CABANG YOGYAKARTA”**

B. Rumusan Masalah

Menurut Nurbiyati dan Mahfoedz (2005:274) dalam buku yang berjudul Manajemen Pemasaran Kontemporer dijelaskan bahwa sikap konsumen ditentukan oleh akibat pembelian. Keinginan konsumen (nasabah) untuk mendapat perhatian pribadi seringkali merupakan kebutuhan yang dapat dipenuhi dengan pelayanan. Kesan konsumen tentang perusahaan jasa dan penjualnya lebih subjektif pada waktu mempertimbangkan pembelian jasa. Nasabah akan mencari sumber informasi tentang manfaat suatu jasa dari lingkungan sekitar.

⁶ Susana. *Persepsi dan Alasan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri*. Yogyakarta. Skripsi UMY. 2013

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka pokok permasalahan dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimanakah sikap nasabah terhadap produk pembiayaan talangan Haji yang dikeluarkan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta jika didasarkan atribut : konsep operasional yang diterapkan sesuai syari'ah, adanya sistem bagi hasil yang menguntungkan, tidak ada riba, faktor kepraktisan ukuran produk dan jaminan, serta aman ?
2. Adakah perbedaan sikap nasabah terhadap produk pembiayaan talangan haji yang dikeluarkan PT. Bank Syari'ah Mandiri Cabang Yogyakarta berdasarkan atribut : konsep operasional yang diterapkan sesuai syari'ah, adanya sistem bagi hasil yang menguntungkan, tidak ada riba, faktor kepraktisan ukuran produk dan jaminan, serta aman ?

C. Batasan Masalah

Untuk menjaga keutuhan dari objek yang akan diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara menyeluruh, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti pada :

1. Bank yang menjadi objek penelitian adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta.
2. Hal yang akan diteliti adalah bagaimana sikap nasabah terhadap produk pembiayaan talangan haji yang dikeluarkan Bank Syariah Mandiri.