

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Lembaga keuangan (Financial Institution) adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak dibidang jasa keuangan. Artinya, kegiatan yang dilakukan oleh lembaga ini akan selalu berkaitan dengan bidang keuangan. Pada dasarnya, lembaga keuangan adalah lembaga yang menghubungkan antara pihak yang mengalami kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana yang tujuannya untuk menunjang perekonomian. Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah Bank Syariah. Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan menghilangkan sistem riba. Sistem perbankan syariah secara substansi pastilah berbeda dari perbankan konvensional, karena perbankan syariah diwajibkan untuk memenuhi prinsip syariah (*sharia compliance*) dalam segala aktivitasnya. Perbedaan tersebutlah yang akan mempengaruhi aspek produk, operasional, manajemen, keuangan maupun pelayanannya. Hal tersebut ditandai dengan dikeluarkannya peraturan yang mengatur tentang produk dan operasional yang harus dilaksanakan oleh bank syariah melalui PBI No. 9/19/PBI/2007 Tentang

---

<sup>1</sup>Dr. Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta, 2017), h. 1.

pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan Dana Penyaluran Dana Serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.<sup>2</sup>

Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip ini menggantikan prinsip bunga yang terdapat dalam sistem perbankan konvensional. Bank Syariah di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang memuat ketentuan-ketentuan yang secara eksplisit memperbolehkan pengelolaan bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Hal tersebut dipertegas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 1992 tentang Bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Kemudian dipertegas lagi melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 ini secara tegas membedakan bank berdasarkan pada pengelolaannya terdiri dari pengkreditan rakyat. Adanya Undang-Undang ini juga sekaligus menghapus pasal 6 PP No. 72 Tahun 1992 yang melarang adanya *dual banking system*.<sup>3</sup>

Perbankan syariah menjalankan segala aktivitasnya dengan cara yang berbeda dengan perbankan konvensional yang sudah lama ada. Meskipun masih dianggap baru, perbankan syariah berkembang cukup pesat dari tahun ketahunnya. Salah satu faktor pendorong berkembangnya perbankan syariah yaitu lantaran Indonesia merupakan salah satu negara muslim terbesar di dunia dan jelas perbankan yang menggunakan hukum dan asas Islam akan lebih diminati.

---

<sup>2</sup>Egie Ibrahim Yassin, "Pengaruh Kompetensi Dewan Pengawas Syariah Terhadap Penerapan Sharia Compliance", (Skripsi Sarjana; Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis: Bandung, 2015), h. 26.

<sup>3</sup>Khotibul Umam, *Perbankan Syariah*, (Depok, 2016), h. 27.

Perkembangan bank syariah yang pesat baru terasa di Indonesia semenjak era reformasi pada akhir 1990-an, hal itu terbukti dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia. Namun perkembangannya semakin pesat setelah disahkannya Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Sebagai Undang-undang yang khusus mengatur perbankan syariah, dalam Undang-undang ini diatur mengenai masalah kepatuhan prinsip syariah (*sharia compliance*). Tapi hal ini belum cukup membuat bank syariah menjadi bank yang terbesar di Indonesia karena minat masyarakat yang masih kurang padahal mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim.<sup>4</sup>

*Sharia compliance* merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk maupun pelayanannya. *Sharia compliance* (kepatuhan syariah) dalam perbankan Islam tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem manajemen, operasional, keuangan maupun pelayanannya. Budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi, dan image perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan kepada nasabah.<sup>5</sup>

Kepatuhan terhadap prinsip syariah (*sharia compliance*) adalah syarat mutlak yang harus dilaksanakan oleh lembaga keuangan yang melaksanakan prinsip syariah.

---

<sup>4</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2002), h. 188.

<sup>5</sup>Farizqi Tri Aditya, "Implikasi Sharia Compliance Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup", (Skripsi Sarjana; Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup, 2016), h. 5.

Kepatuhan terhadap prinsip syariah adalah pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam semua kegiatan yang dilakukan sebagai wujud dari karakteristik lembaga itu sendiri, termasuk dalam hal ini bank syariah. Tanpa adanya kepatuhan terhadap prinsip syariah, maka masyarakat akan kehilangan keistimewaan yang mereka cari sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik untuk memilih atau melanjutkan pemanfaatan yang diberikan oleh bank syariah dan akan berdampak negatif bagi citra bank syariah dan berpotensi untuk ditinggalkan oleh nasabah potensial ataupun nasabah yang telah menggunakan bank syariah sebelumnya.

Dari semua penerapan *sharia compliance* pada semua operasional bank syariah, hanya produk dan pelayanan yang dapat dinilai langsung oleh nasabah apakah *sharia compliance* telah diterapkan dengan baik oleh bank syariah tersebut. Namun, ketika nasabah mendapatkan pelayanan yang kurang baik atau produk-produk yang tidak sesuai dengan syariat Islam maka nasabah dapat menyimpulkan bahwa kepatuhan suatu bank syariah terhadap prinsip syariahnya tidak sesuai sehingga nasabah akhirnya akan merasa tidak puas.

Kepuasan nasabah merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas nasabah juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, memaksimalkan labanya, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah nasabah, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.<sup>6</sup> Sehingga

---

<sup>6</sup>Sitti Khalidha Hasri, “*Pengaruh Bankin Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Pareapre*”, (Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2019), h. 12.

perbankan syariah yang memiliki layanan yang berbasis syariah mampu menambah kepercayaan nasabah.

Melihat dari sudut pandang masyarakat kepatuhan syariah merupakan inti dari integritas dan kredibilitas bank syariah. Keberadaan bank syariah ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Islam akan pelaksanaan ajaran Islam secara menyeluruh (*kaffah*) termasuk dalam kegiatan penyaluran dana melalui bank syariah.

Sebagai institusi keuangan yang berbasis pada agama, perbankan syariah sangat terikat dengan ajaran agama. Penggunaan nama syariah dalam perbankan syariah merupakan sebuah keyakinan dan tuntutan hidup yang sudah diyakini kebenarannya. Sehingga jika syariah sekedar menjadi simbol atas praktek perbankan syariah yang sesungguhnya ribawi serta labelisasi Islam atas praktek bisnis yang salah, maka akan merusak keagungan ajaran Islam itu sendiri.

Namun perbankan syariah dalam menjalankan bisnisnya tidak semudah seperti apa yang dipikirkan dan dibicarakan dalam teori yang diketahui. Harus diakui bahwa fenomena yang terjadi saat ini perbankan syariah di Indonesia masih sangat rentan terhadap kesalahan-kesalahan yang bersifat syar'i.

Sesuai dengan penelitian Bank Indonesia yang menyebutkan bahwa keraguan masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah disebabkan karena kurangnya penerapan *sharia compliance* pada bank syariah.<sup>7</sup> Kepatuhan syariah merupakan bagian dari sistem tata kelola perbankan syariah yang baik. Pengelolaan bank syariah tidak bisa lepas dari pemenuhan prinsip-prinsip syariah. Pada tataran

---

<sup>7</sup>Laila Martasari, "Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Sharia Compliance pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai", (Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, 2015), h. 53.

operasional, pelayanan, serta penyaluran dana masyarakat harus menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Selain itu pengawasan syariah menjadi aspek yang penting bagi perbankan Islam untuk memenuhi prinsip-prinsip syariah sehingga dapat dikatakan pengawasan syariah sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kepatuhan syariah di lembaga-lembaga perbankan dan keuangan syariah, maka diperlukan Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memerankan pengawasan syariah tersebut. Jumlah anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) sekurang-kurangnya 2 (dua) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS). Pemerintah telah mengeluarkan dua Undang-undang yang memposisikan DPS secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip syariah dalam lembaga keuangan syariah. Pelanggaran *sharia compliance* yang dibiarkan oleh DPS atau luput dari pengawasan DPS, jelas akan merusak citra dan kredibilitas bank syariah di mata masyarakat.

Kepatuhan syariah merupakan salah satu unsur dalam penilaian mengenai tingkat kesehatan bank syariah. Pemeliharaan tingkat kesehatan bank akan berbanding lurus dengan pemeliharaan kepercayaan masyarakat, sehingga jika bank lalai dalam menjaga tingkat kesehatannya karena tidak menerapkan prinsip syariah, maka masyarakat akan merasa tidak puas sehingga kepercayaan masyarakat akan hilang. Kepatuhan syariah adalah meningkatkan pengetahuan syariah dan menciptakan inovasi produk dan layanan kreatif dengan tetap patuh pada aturan DSN.

Salah satu bank syariah di Parepare yang menerapkan *sharia compliance* yaitu Bank Muamalat, yang mana Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang

berdiri di Indonesia. Sehingga penulis begitu tertarik untuk melakukan penelitian disana. Bank Muamalat Parepare dalam hal memberikan kepuasan kepada nasabah melakukannya dengan cara memberikan produk-produk terpercaya seperti produk tabungan haji serta memberikan pelayanan terbaik agar nasabah merasa puas. Namun dari hasil pengamatan penulis masih kurangnya nasabah yang bertransaksi bahkan kebanyakan nasabah yang menggunakan jasa bank muamalat parepare, sebagian memilih berhenti karena alasan pelayanan yang diberikan kurang baik.. Maka seharusnya Bank Muamalat Parepare lebih memaksimalkan penerapan *shariacompliance* dalam hal pelayanan serta produk-produknya yang halal agar nasabah lebih tertarik untuk bertransaksi dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa baik kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare?
2. Apakah ada hubungan yang positif dan signifikan penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare ?
3. Apakah penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare ?
4. Seberapa besar pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare ?

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa baik kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare
2. Untuk mengetahui hubungan positif dan signifikan penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare
4. Untuk mengetahui besar pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare

### D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi orang yang ingin mengetahui tentang pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan (referensi) bagi para peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang akan datang.