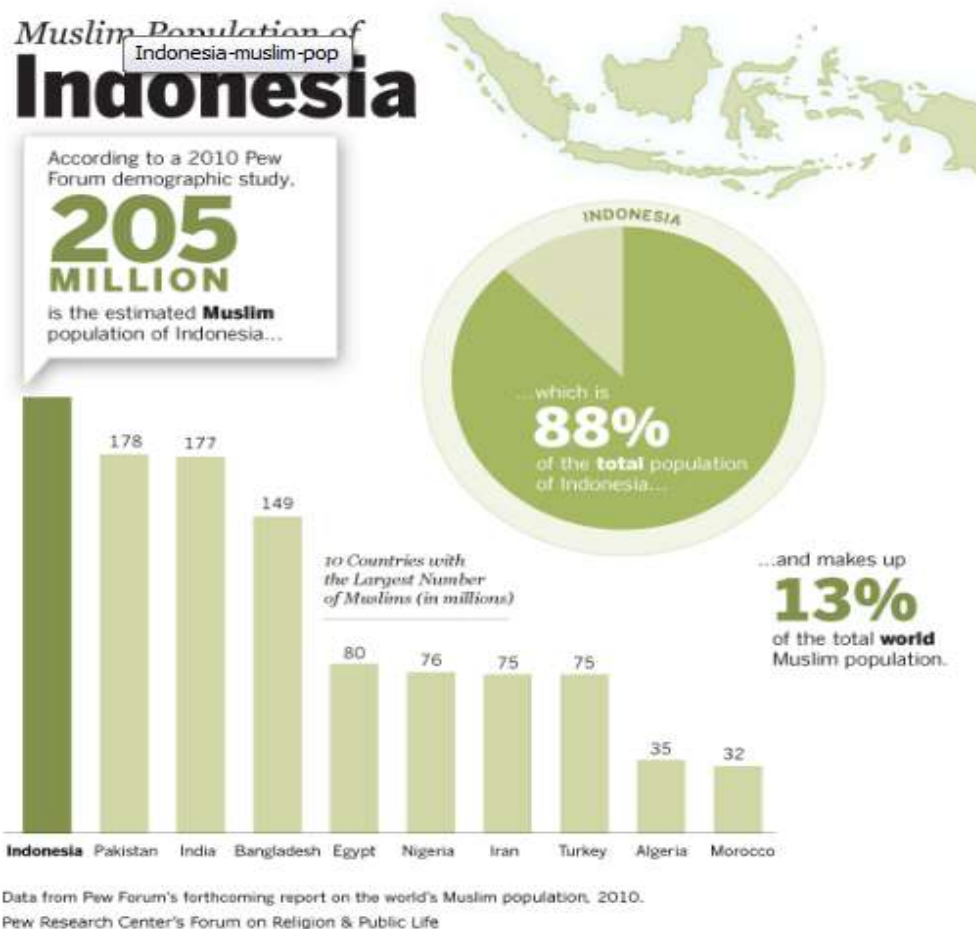


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara berkembang dengan mayoritas penduduk muslim terbanyak di dunia. Hasil survei *Pew Forum on Religion and Public Life*, menyatakan bahwa Indonesia menempati peringkat teratas dari daftar sepuluh negara dengan penduduk muslim terbanyak di tahun 2010, yaitu sebanyak 205.000.000 jiwa atau sebesar 88% dari total populasi Indonesia.



(Sumber: <http://pewforum.org/Muslim/Muslim-Population-of-Indonesia.aspx>
dikutip tanggal 5 Januari 2011)

Gambar 1.1 Populasi Muslim Indonesia

Dari pernyataan di atas terlihat bahwa kehidupan masyarakat di Indonesia di latar belakang oleh Syariat Islam yang mengandung makna sebagai hukum berlandaskan ajaran agama Islam yang mengatur serta membimbing seluruh sendi kehidupan umat manusia tidak terkecuali dalam kegiatan ekonomi yang disebut ekonomi syariah.

Dalam menjalankan kegiatan ekonominya, Islam sangat mengharamkan riba yang dari segi bahasa berarti kelebihan. Riba berarti menetapkan bunga / melebihi jumlah pinjaman saat pengembalian berdasarkan persentase tertentu dari jumlah pinjaman pokok, yang dibebankan kepada peminjam (<http://id.wikipedia.org/wiki/Riba> dikutip tanggal 5 januari 2011). Bunga yang mengandung unsur riba sangat dilarang, sesuai pada pembahasan dalam beberapa ayat yang terkandung dalam Al-Quran.

Dengan dipertegasnya hukum mengenai riba maupun jual beli dari Al-Quran tersebut, Majelis Ulama Indonesia (MUI) mengeluarkan fatwa bahwa bunga bank adalah haram karena termasuk ke dalam riba pada tanggal 16 Desember 2003, sehingga sangat mempengaruhi masyarakat dalam penggunaan jasa perbankan konvensional, dan perbankan konvensional pun memilih untuk membuka unit syariah untuk kegiatan pelayanannya

Munculnya industri perbankan syariah di Indonesia yang berlandaskan sistem bebas bunga atau bagi hasil telah dapat menjawab keraguan umat muslim pada umumnya. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, produk jasa untuk peminjaman yang ditawarkan perbankan syariah merupakan salah satu produk yang banyak diperbincangkan kehalalannya oleh masyarakat, karena konsep yang ditawarkan memiliki peranan serupa dengan sistem perkreditan yang mengharuskan seorang konsumen (debitur) untuk mengembalikan pinjaman disertai bunga.

Selain itu, kebijakan sistem bagi hasil yang diterapkan pada perbankan syariah tidak memakai pembayaran bunga kepada pengguna jasa tetapi membayar bagi hasil keuntungan yang ditetapkan dengan bagian keuntungan usaha bagi masing-masing pihak yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan (nisbah). Pada kebijakan sistem jual beli, bank akan membelikan

barang yang dibutuhkan pengguna jasa kemudian menjualnya kembali ke pengguna jasa dengan harga yang dinaikkan sesuai margin keuntungan yang ditetapkan bank, dan pengguna jasa dapat mengangsur barang tersebut. Besarnya angsuran flat sesuai akad diawal dan besarnya angsuran sama dengan harga pokok ditambah margin yang disepakati (http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan_syariah dikutip tanggal 15 Januari 2011).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat terlihat pada kebijakan jual beli terjadi dua akad (perjanjian) dalam satu transaksi. Hal tersebut merupakan perbuatan yang dilarang dalam syariat islam karena dapat merugikan salah satu pihak, sesuai dengan beberapa penjelasan pada hadits yang merupakan perkataan (sabda), perbuatan dan ketetapan dan persetujuan dari Nabi Muhammad SAW yang dijadikan ketetapan ataupun hukum dalam agama Islam.

Hadits tersebut mempertegas bahwa terdapat beberapa kebijakan yang di terapkan dalam bank syariah kurang sesuai dengan syariat islam, sehingga masyarakat muslim di Indonesia meragukan kesesuain produk yang ditawarkan perbankan syariah.

“Bebas bunga, tak berarti bebas riba”, merupakan pernyataan yang dikeluarkan Zaim Saidi, Direktur PIRAC (*Public Interest Riset and Advocacy Center*) ketika diwawancarai oleh Nong Darol Mahmada dari Kajian Islam Utan Kayu mewawancarainya pada hari Kamis tanggal 11 Desember 2003. Beliau mengutarakan bahwa semua bank termasuk bank syariah adalah sistem ribawi dikarenakan secara *de jure* di dalam akad, perbankan syariah mengatakan hanya menyelenggarakan proses jual beli (murabahah) atau sistem bagi hasil (mudlarabah), tetapi secara *de facto*, hal tersebut menciptakan sebetuk kredit atau hutang, pada akhirnya nasabah berhutang, lalu menyicil, dan ketika proses pencicilan itu terjadi terjadi beban tambahan. Dan itu sesungguhnya persis dengan praktek riba.

Selain itu, salah satu konsumen perbankan syariah menyatakan bahwa pendapat miring di masyarakat tentang bank syariah dikarenakan beberapa oknum bank syariah yang masih kurang sesuai dengan ajaran agama Islam sehingga timbul kesan bank syariah lebih memberatkan dibandingkan bank umum. Hal

tersebut di dukung oleh pengalaman pribadinya, yaitu jumlah uang yang harus dikembalikan ke bank syariah lebih besar dibandingkan bank konvensional ketika mencoba meminjam uang untuk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) (A Nizami, 2009).

Dari permasalahan yang telah disebutkan di atas, dapat diketahui bahwa kesesuaian produk yang ditawarkan oleh bank syariah terhadap ajaran agama Islam sangatlah penting untuk menjawab keraguan nasabah maupun non nasabah mengenai kehalalan produk bank syariah tersebut. Hal tersebut pun dapat mempengaruhi besar pangsa pasar yang ada bagi industri perbankan syariah, Ketua Asosiasi Bank Syariah Indonesia, Riawan Amin mengatakan, pangsa pasar bank syariah hanya 2,46 persen. “Sulit bisa mencapai tiga persen, meski sebenarnya tidak layak bagi Indonesia yang penduduknya mayoritas Muslim,” ujarnya. Target pangsa pasar bank syariah yang ditetapkan Bank Indonesia (BI) pada tahun 2010 adalah lima persen (Sumber : www.Republika.co.id).

Terkait permasalahan tersebut, Bank Syariah Mandiri yang merupakan pemimpin pangsa pasar industri perbankan syariah per Desember 2009 pun mengalami hal serupa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Djamasri (CSO kantor cabang Asia Afrika), pangsa pasar aset Bank Syariah Mandiri terhadap seluruh perbankan syariah di kota Bandung tahun 2010 hanya sebesar 30% yang masih cukup jauh dengan target yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 40%.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat berpendapat bahwa sistem bank syariah belum sesuai dengan syariat Islam sehingga menyebabkan timbulnya rasa takut terhadap adanya sistem ribawi dalam produk yang ditawarkan bank syariah yang pada akhirnya menurunkan jumlah pangsa pasar.

2. Konsumen belum mengetahui dengan jelas mengenai konsep dan sistem operasional bank syariah, sehingga menyebabkan kurangnya minat untuk memakai jasa bank syariah.
3. Strategi pemasaran yang belum sesuai dengan target pasar menciptakan kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen, sehingga menyebabkan tidak tercapainya target pangsa pasar.
4. Strategi pemasaran yang belum sesuai dengan target pasar menciptakan kesenjangan antara persepsi penyedia jasa dengan ekspektasi konsumen, sehingga menyebabkan tidak tercapainya target pangsa pasar.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Untuk lebih terfokus dalam menjawab perumusan masalah, maka dilakukan pembatasan masalah terhadap masalah yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan berdasarkan konsep bauran pemasaran (*marketing mix*) dengan hanya mengamati dua kesenjangan, yaitu kesenjangan antara persepsi pihak manajemen dengan harapan konsumen dan kesenjangan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen, karena apabila dilakukan penelitian terhadap kesenjangan antara persepsi pihak manajemen dengan spesifikasi kualitas pelayanan, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan proses pelayanan, dan kesenjangan antara penyampaian pelayanan dengan komunikasi eksternal kepada konsumen, dapat mengganggu kinerja dari pihak perusahaan.
2. Penelitian yang dilakukan mengarah pada dimensi 7P, yaitu *product, price, promotion, place, process, people, dan physical evidence*.
3. Responden yang diteliti adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ahmad Yani Bandung.

Adapun asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat ketelitian yang dipakai sebesar 10%.
2. Tingkat kepercayaan yang dipakai sebesar 95%.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat menjawab beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan prinsip syariah?
2. Bagaimana kesenjangan persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen?
3. Bagaimana kesenjangan persepsi Bank Syariah Mandiri dengan ekspektasi konsumen?
4. Bagaimana strategi pemasaran yang perlu ditawarkan kepada konsumen agar dapat meningkatkan pangsa pasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis persepsi konsumen terhadap kesesuaian produk yang ditawarkan bank syariah dengan syariah Islam. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi konsumen terhadap kesesuaian produk bank syariah dengan prinsip syariah.
2. Mengetahui kesenjangan persepsi konsumen dengan ekspektasi konsumen.
3. Mengetahui kesenjangan persepsi Bank Syariah Mandiri dengan ekspektasi konsumen.
4. Mendeskripsikan strategi pemasaran yang perlu ditawarkan kepada konsumen agar dapat meningkatkan pangsa pasar.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah pemahaman mengenai penelitian yang dibuat, maka sistematika penulisan tugas akhir ini disusun dalam 6 bab, seperti berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang yang memuat hal-hal atau aspek-aspek yang menyebabkan munculnya suatu masalah, mengapa masalah tersebut penting untuk dibahas, manfaat praktis yang dapat diaplikasikan oleh pengguna atau pembaca

oleh umumnya, dan komentar mengenai tulisan yang membahas masalah sejenis; identifikasi masalah berisi garis besar persoalan yang terjadi; pembatasan masalah dan asumsi yang memuat batasan masalah yang diteliti yang disertai asumsi terhadap data yang diperoleh; rumusan masalah yang berisikan pokok-pokok persoalan yang akan dibahas dan digarap dalam karangan; tujuan penelitian yang merupakan garis besar hal pokok yang dicapai setelah membahas masalah dan sistematika penyajian penulisan ilmiah ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang penjelasan teori yang melandasi pengerjaan pada tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis, serta kesimpulan dan saran yang ditujukan untuk menjawab permasalahan yang menjadi kajian penulisan ilmiah ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang urutan proses yang dilakukan selama penulisan karya tulis ilmiah yang meliputi tahap mengidentifikasi masalah melalui tanda-tanda, petunjuk dalam bentuk bukti yang membimbing ke pemecahan masalah, tahap pembelajaran teoritis, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data dan analisis, serta tahap kesimpulan dan saran.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi tentang penjelasan data yang diperoleh dari hasil pengamatan selama proses penulisan karya tulis ilmiah berlangsung yang dibutuhkan dalam pengolahan data dan analisis.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi pengolahan data berdasarkan tahapan proses pada metodologi penelitian yang disertai analisis, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang mengacu pada tujuan penelitian, serta memberikan beberapa saran.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari seluruh bab yang merupakan jawaban atas beberapa persoalan dan pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah serta saran terhadap objek penelitian yang dapat berguna untuk bank syariah.