

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan Islam belakang ini makin populer, perkembangan tersebut tidak datang dari negara- negara Islam saja namun di negara barat juga. Hal ini ditandai dengan banyaknya lembaga keuangan yang menerapkan sistem Syariah pada lembaganya. Tidak menutup kemungkinan ekonomi Islam akan menjalar ke aspek perekonomian yang lain.

Sistem ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan munculnya bank berbasis Islam yaitu bank muamalat pada tahun 1991, keberadaannya waktu pertama kali masih belum bisa menarik perhatian publik, namun setelah adanya pembuktian akan ketahannanya terhadap krisis tahun 1997-1998 bank Islam mulai dilirik masyarakat dan semakin meluas perhatian masyarakat ketika beberapa tahun belakang ini MUI mengeluarkan fatwa tentang haramnya bunga bank. Adanya fatwa ini juga menjadikan banyak bank syariah baru di Indonesia bermunculan, selain itu pada tahun 2011 lalu perkembangan bank syariah telah menduduki peringkat empat dunia dibawah Iran, Malaysia dan Arab saudi.¹ Ini sebagai bukti minat masyarakat akan bank syariah di Indonesia semakin tinggi.

Jumlah bank yang semakin banyak menjadikan pihak bank harus meningkatkan kinerjanya agar bisa terus bersaing dan memikat nasabah

¹ <http://Antaraneews.com> diakses pada 27 februari 2012

untuk melirik bank ini. Kurangnya perhatian terhadap nasabah menyebabkan bank akan kehilangan banyak kerugian dari berkurangnya jumlah nasabah, karena faktor kepercayaan, kepuasan, layanan atau yang lainnya yang menyebabkan nasabah tidak betah berada di bank tersebut.

Salah satu bank syariah yang sedang gencar melakukan perluasan pasar adalah Bank syariah Harta Insan karimah, dengan terus melakukan inovasi produk serta perbaikan pelayanan bank, maka bank ini akan mendapatkan pangsa pasarnya. Bank syariah Harta Insan karimah sudah melakukan perluasan pasar nya ke daerah seperti cikarang, karawaci, Jakarta timur dan Bekasi, ini membuktikan bahwa bank ini tidak main-main dalam melayani nasabah yang menginginkan dananya aman dan bebas dari riba, sesuai visinya menjadi Bank Syariah unggul dan amanah. Perluasan pasar yang dilakukan oleh Bank syariah Harta Insan karimah merupakan bentuk pelayanan terhadap masyarakat yang ingin melakukan transaksi di Bank Syariah, sehingga masyarakat tidak kesulitan untuk mencari bank syariah didaerah mereka .

Bagi lembaga keuangan seperti Bank syariah Harta Insan karimah sangat penting untuk membuat nasabah percaya terhadap bank, karena hal tersebut akan mempengaruhi pemakaian jasa bank dimasa yang akan datang. Namun tidak mudah menanamkan kepercayaan terhadap nasabah, karena pihak bank harus cerdas dan kreatif untuk mendapatkannya, ditambah lagi banyaknya bank yang saat ini sedang tumbuh menjadikan

persaingan untuk menanamkan kepercayaan menjadi sulit, karena nasabah akan mudah berpindah bank sesuai keinginannya.

Masalah yang ada seperti yang diberitakan oleh surat kabar disebutkan bahwa banyak bank yang tidak lagi dijamin oleh LPS Lembaga (Penjamin simpanan), dikarenakan adanya izin usaha yang dicabut oleh BI (Bank Indonesia) sejak tahun 2005 sudah 47 bank di cabut usahanya termasuk BPRS didalamnya². Pemberitaan ini akan menjadikan berkurang kepercayaannya terhadap bank karena mereka akan merasa khawatir uang yang disimpannya tidak terjamin keamanannya. Masalah internal yang dihadapi oleh BPRS HIK terkait kepercayaan nasabah adalah kepercayaan nasabah masih cenderung lebih percaya terhadap bank besar dibanding BPRS, hal ini berdasarkan pendapat Khusnul khorif direktur utama BPRS HIK yang menyatakan bahwa

BPRS memang lebih mengunggulkan aspek investasi seperti deposito dalam bisnisnya. Pasalnya jika tidak ada keunggulan dari deposito, maka BPRS akan kalah bersaing. "Karena masyarakat lebih percaya BUS dibanding BPRS".³

Selain itu masalah lainnya adalah pada produk tabungan, nasabah lebih memilih produk tabungan di Bank umum dibandingkan dengan BPRS sebagai mana diungkapkan oleh Khusnul khorif

Khusnul mengakui produk tabungan BPRS masih kalah dengan BUS. Pasalnya fitur-fitur tabungan BUS lebih canggih daripada BPRS. Untuk itu, BPRS HIK mengutamakan deposito dibanding tabungan dalam menarik dana masyarakat.⁴

² <http://swa.co.id/corporate/gcg/ada-rp-1-596-triliun-simpanan-nasabah-tidak-dijamin-lps#respond> diakses pada September 2012

³ <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/13/03/14/mjn57m-bprs-andalkan-bagi-hasil-deposito> diakses pada maret 2013

⁴ *Ibid*

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan inovasi menjadi modal utama bagi bank kelas BPRS, karena tanpa adanya inovasi dan kepercayaan nasabah akan memilih bank yang lebih besar.

Aktivitas bank sebagai financial intermediary yang melibatkan kepentingan masyarakat didasarkan kepada kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Kepercayaan dan keyakinan ini menjadi asas utama bagi institusi bank untuk tetap eksis dan berkembang sesuai dengan target dan harapan. Dalam hal ini bank berfungsi sebagai Agent of Trust di tengah masyarakat. Masyarakat hanya akan menyimpan uang atau dananya jika mereka percaya dan yakin bahwa uang atau dana yang akan mereka simpan tidak akan di salah gunakan oleh pihak bank. Sebaliknya pihak bank diyakini akan mengelola uang atau dana tersebut sedemikian rupa sehingga masyarakat akan memperoleh keuntungan berupa pendapatan bagi hasil.

Di samping itu, masyarakat juga hanya akan menyimpan jika mereka percaya dan yakin bahwa bank tersebut tidak akan bangkrut dan mereka akan dapat menarik atau mengambil kembali uangnya jika diperlukan atau jika tempo penyimpanan yang disepakati telah berakhir. Demikian pula sebaliknya, pihak bank hanya akan menyalurkan dan meminjamkan dana kepada masyarakat jika mereka percaya bahwa dana tersebut akan digunakan oleh peminjam untuk hal-hal yang baik. Pihak bank juga harus percaya bahwa dana tersebut layak dan sesuai diberikan dimana peminjam akan dapat mengembalikannya sesuai dengan perjanjian. Dengan kata lain

dana tersebut akan selamat dan dapat memberi keuntungan kepada kedua belah pihak. Pihak peminjam akan memperoleh keuntungan dengan penggunaan dana tersebut sementara pihak bank pula akan memperoleh pendapatan dari bagi hasil yang disepakati dengan nasabah.⁵

Berdasarkan pernyataan Jusuf kala dalam surat kabar dikatakan bahwa

Kepercayaan nasabah pada bank Syariah masih belum kuat, ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan kenapa bank Syariah pertumbuhannya masih sangat kecil, padahal untuk meningkatkan pertumbuhan bank harus ada kepercayaan yang kuat antara bank dan nasabah. Jika bank untung atau rugi, maka dia harus memberikan hak nasabahnya sesuai kondisi yang dihadapi saat itu. Demikian juga nasabah, harus seratus persen percaya pada bank untuk menyimpan keuangannya.⁶

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap bank syariah masih rendah, Walaupun demikian perbankan syariah masih memiliki keyakinan besar bahwa kepercayaan masyarakat akan kembali karena sekarang ini masih dikatakan sebagai masa-masa awal pertumbuhan perbankan syariah.

Selain pernyataan dari kabar Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah dikatakan bahwa kepercayaan nasabah masih rendah dalam menanamkan investasi atau dananya di Bank Syariah.⁷ Berita ini menunjukkan tingkat kepercayaan nasabah bank Syariah masih belum baik. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah diantaranya: Citra perusahaan, partnership, tingginya resiko kualitas pelayanan, opini masyarakat, promosi dan kepuasan.

⁵ <http://usupress.usu.ac.id> diakses pada 20 april 2012

⁶ <http://porakranjau.wordpress.com> , diakses pada jumat 20 april 2012

⁷ [Ekonomisyariah.us/?page=info.list&id=804](http://ekonomisyariah.us/?page=info.list&id=804), diakses pada minggu 22 April 2012

Citra perusahaan merupakan salah satu faktor yang bisa mempengaruhi kepercayaan nasabah. Nasabah tidak hanya melihat dari produk atau jasa yang digunakan saja, namun dari citra tersebut nasabah akan tahu bank tersebut layak atau tidak untuk dipilih sebagai bank yang baik citranya. Citra yang didapat nasabah dapat berupa pengalaman nasabah setelah menggunakan jasa bank tersebut, dimana setelah menggunakan jasa bank dimasa yang lalu nasabah mengalami pengalaman yang kurang baik maka nasabah akan berpindah bank dan mengakibatkan citra bank berubah menjadi tidak baik, sehingga mengurangi kepercayaan seperti kejadian di salah satu bank asing yang beroperasi di Indonesia, yaitu Citibank. Setelah ditemukan kasus penggelapan dana nasabah Rp.17 miliar oleh karyawan Citibank, muncul juga kasus kekerasan oleh debt collector yang menyebabkan nyawa hilang. Setelah rentetan kejadian ini terjadi dalam waktu singkat, kepercayaan nasabah mulai pudar terhadap perbankan.⁸

Faktor lain yang mempengaruhi kepercayaan adalah hubungan ikatan sosial. Interaksi sosial antara nasabah sebagai pengguna jasa dengan pihak bank sebagai pelayan jasa pada saat melakukan transaksi dapat menimbulkan sebuah ikatan sosial, hubungan ikatan sosial ini bisa timbul karena nasabah diberikan motivasi untuk menabung secara terus menerus oleh pihak bank. Karena adanya ikatan sosial tersebut maka akan ada rasa saling percaya diantara pengguna jasa dan pelayan jasa. Akibatnya kedua belah pihak akan diuntungkan oleh hubungan tersebut. Namun saat ini

⁸ <http://finance.detik.com> diakses pada selasa 20 maret 2012

faktor tersebut kurang diperhatikan oleh pihak bank, sehingga bank sebagai perusahaan disini tidak mampu menciptakan ikatan sosial dengan nasabahnya. Hal ini mengakibatkan nasabah akan merasa tidak nyaman dengan bank dan kepercayaan nasabah terhadap bank menjadi rendah.

Faktor selanjutnya adalah besarnya resiko yang akan dirasakan nasabah. Biasanya nasabah akan menjatuhkan pilihannya pada penyedia jasa yang menawarkan resiko seminimal mungkin, bahkan yang tidak mengandung resiko. Tingginya resiko yang dirasakan pelanggan selama menggunakan suatu jasa menyebabkan nasabah beralih ke penyedia jasa lain dan menurunkan kepercayaan nasabah terhadap penyedia jasa sebelumnya.

Selain itu kualitas pelayanan menjadi hal yang penting bagi nasabah ketika memilih bank. Nasabah akan menilai pelayanan bank dari apa yang mereka rasakan ketika berada di bank, seperti sikap melayani pegawai ketika masuk bank, melayani keluhan nasabah dan yang terpenting saat menjelaskan produk kepada nasabah. Sering ditemukan pegawai bank ketika menjelaskan produk syariah mereka kurang bisa menjelaskan dengan baik, ini menyebabkan nasabah ragu akan kepastian dan penguasaan ilmu perbankan syariah pegawai tersebut, padahal nasabah memerlukan pencerdasan akan produk bank syariah yang menggunakan istilah arab pada produknya, akibat tidak terampilnya pegawai dalam menjelaskan produk dan melayani nasabah maka muncul ketidakpercayaan pada nasabah.

Kepercayaan nasabah dipengaruhi juga oleh pengalaman masa lalu, pepatah mengatakan pengalaman adalah guru yang terbaik, dengan adanya pengalaman seseorang dapat mengetahui tentang sesuatu dan akan membuat keputusan untuk memilih sesuatu itu jika dikatakan menyenangkan, namun jika pengalaman yang dirasakan tidak menyenangkan maka sesuatu itu tidak lagi menjadi pilihannya, bahkan lebih buruknya lagi pengalaman tersebut akan disebarkan ke teman atau orang yang dikenalnya.

Pengalaman ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada bank, mereka akan terus menggunakan jasa bank yang bersangkutan jika menurut mereka apa yang dirasakan dimasa lalu itu baik, namun sebaliknya nasabah akan meninggalkan bank jika dari pengalaman masa lalu mereka mendapatkan perlakuan tidak baik dari bank. Seperti kasus penggelapan dana nasabah pada nasabah bank Mayapada pada april 2012 dikatakan bahwa sebanyak Rp19,4 milyar dana nasabah digelapkan oleh karyawan bank Mayapada. Kasus ini menjadikan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut menjadi rendah.⁹

Disisi lain opini masyarakat menjadi salah satu faktor adanya kepercayaan nasabah. Hal ini dikarenakan setiap nasabah tidak terlepas dari pengaruh opini masyarakat yang memberikan pengalamannya kepada nasabah berupa pengalaman kelim atau kurang menyenangkan ketika

⁹ <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/12/04/18/m20lz0-rp-194-miliar-dana-nasabah-di-bank-mayapada-digelapkan>, diakses pada 5 mei 2012

mendapatkan pelayanan di bank, hal ini akan mempermudah nasabah untuk berpindah haluan untuk menjadi nasabah bank lain, karena mereka terpengaruh oleh opini masyarakat tersebut dan akhirnya menurunkan kepercayaan terhadap bank.

Bagi pihak bank nasabah merupakan seseorang yang dianggap penting untuk dilayani, kepuasan mereka merupakan salah satu keberhasilan yang utama, karena adanya nasabah, bank dapat melanjutkan kegiatannya. Kepercayaan bisa muncul ketika nasabah merasa puas dengan service yang diberikan bank. Banyak bank yang memperbaiki diri untuk menjaring dan memuaskan nasabahnya. Jika upaya untuk memuaskan nasabah ini tidak diperbaiki maka akan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap bank.

Kenyataan yang ada sekarang ini banyak nasabah yang tidak puas dengan kinerja bank. Seperti yang dialami oleh salah satu nasabah bank di jakarta yang merasa dirugikan oleh pihak bank akibat kelalaian bank dalam menyimpan data nasabah, dalam kasus yang ada nasabah merasa selalu diganggu dengan penawaran-penawaran produk dari bank maupun perusahaan lain yang bekerjasama dengan bank tersebut yang mengetahui data identitasnya bahkan nomor kartu kreditnya hingga rinci sehingga penawaran tersebut mudah dilakukan, akibatnya nasabah itu merasa tidak nyaman dan kurang puas dengan bank karena kinerjanya tidak mencerminkan janji yang ditawarkan agar nasabah percaya.¹⁰ Ini yang menjadi kerugian bagi pihak bank karena mereka akan kehilangan nasabah

¹⁰ <http://www.kabarbisnis.com> di akses pada Kamis 24 Maret 2012

karena tidak bisa membuat nasabah puas, baik akibat kelalaian maupun pelayanan .

Dalam persaingan yang sangat sengit di bidang perbankan tentunya kepuasan nasabah menjadi sesuatu yang pokok bagi bank, karena jika bank tidak teliti dalam memperhatikan kepuasan nasabah maka bukan tidak mungkin nasabah akan pindah ke bank lain, oleh karenanya perhatian yang baik terhadap kepuasan nasabah akan mempengaruhi kepercayaan nasabah dan nantinya nasabah akan terus bertahan di bank.

PT BPRS Harta Insan Karimah Bekasi yang lebih dikenal dengan nama HIK Bekasi merupakan BPRS terkemuka di kota Bekasi, didirikan pada tanggal 15 Mei 2005, melalui akuisisi dan perubahan nama dari PT BPRS Baituniaga Insani di Bekasi. BPRS HIK Bekasi masuk jaringan Grup Harta Insan Karimah (GRUP HIK). Grup HIK diawali berdirinya pada tahun 1992. sebuah grup yang solid, terus berkembang secara konsisten sejak berdiri dan fokus pada usaha mikro syariah.

Asset Grup HIK sekitar Rp. 500 milyar, dengan total nasabah sebanyak lebih dari 30.000 Orang , memiliki kantor layanan tersebar di Jabodetabek, Bandung dan Jawa Barat yang kini masih terus berekspansi. Dikelola oleh tenaga profesional, independen, amanah dan bertanggung jawab, dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip perbankan yang sehat, prudent dan sesuai Syariah. Pembiayaan terbesar ada disektor perdagangan, industri, konsumen secara kolektif dan jasa lainnya termasuk pembiayaan Umroh dan Dana Talangan Haji. Untuk melayani jasa

simpanan masyarakat, HIKB memberikan fasilitas Tabunganku, Simpanan Amanah dengan konsep Wadiah, dan khusus Tabungan Haji, Qurban dan Deposito Bank memberikan Bagi hasil (akad mudharabah) dengan sistem layanan jemput bola.¹¹

Untuk terus melanjutkan eksistensinya bank ini harus memperhatikan masalah kepercayaan nasabah khususnya pada produk tabungan agar nantinya bisa menyaingi Bank Umum Syariah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang mempengaruhi rendahnya kepercayaan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara citra bank dengan kepercayaan nasabah?
2. Apakah terdapat hubungan antara ikatan fartnership dengan kepercayaan nasabah?
3. Apakah terdapat hubungan antara tingginya resiko yang dirasakan nasabah dengan kepercayaan nasabah?
4. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan nasabah?
5. Apakah terdapat hubungan antara pengalaman masa lalu dengan kepercayaan nasabah?

¹¹ <http://www.bprshikbekasi.com/bprs-harta-insan-karimah>

6. Apakah terdapat hubungan antara opini masyarakat dengan kepercayaan nasabah?
7. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan dengan kepercayaan nasabah?

C. Pembatasan Masalah

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi diatas, dapat terlihat bahwa kepuasan nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan. Peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada masalah hubungan antara kepuasan dengan kepercayaan nasabah pada Bank syariah Harta Insan karimah.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, maka peneliti akan merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu : “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan dengan kepercayaan nasabah pada bank syariah harta insan karimah?”

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan pemikiran bagi berbagai pihak, manfaat teraebut meliputi :

1. Kegunaan Teoretis:

Diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan tentang hubungan kepuasan dengan kepercayaan nasabah bagi mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya konsentrasi pendidikan ekonomi koperasi

2. Kegunaan praktis

Sebagai sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu perbankan serta sebagai bahan acuan bagi penelitian lebih lanjut terkait dengan masalah perbankan.