

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi global telah menunjukkan kondisi yang menggembirakan, terutama selepas krisis finansial global tahun 2008. Hal tersebut juga berdampak pada pertumbuhan dunia perbankan yang semakin lama semakin pesat pertumbuhannya.

Kondisi tersebut bukan hanya terjadi pada bank konvensional, melainkan juga pada bank syariah. Bank syariah merupakan jenis bank yang segala peraturan dan tata caranya memiliki struktur yang idealis dengan sumber-sumber hukum Islam yaitu berupa Al-quran, Al-Hadist, para ulama, dan studi banding para ilmuwan. Dengan berbagai hukum Islam tersebut maka peranan dari bank syariah itu didapatkan.

Ekspansi perbankan syariah terjadi baik di negara yang mayoritas penduduknya beragama muslim maupun nonmuslim. Salah satu contohnya adalah Bank Islam Inggris, yang memiliki nilai aset tertinggi pada angka di lebih dari 8 miliar pound (13 miliar dolar AS), mengalahkan aset bank-bank syariah di negara-negara mayoritas penduduknya Muslim.¹ Hal serupa juga terjadi di negara tetangga yang memiliki kondisi demografis relatif sama dengan Indonesia yakni Malaysia. Bank syariah di Malaysia mampu mengambil 22-24% pangsa pasar dari total industri perbankan

¹ <http://zonaekis.com/perkembangan-ekonomi-islam-di-dunia/> (diakses pada 15 Juni 2013)

mereka tiap tahunnya, begitu juga dengan bank syariah Pakistan yang mampu menembus 30% pangsa pasar perbankan di sana.

Salah satu hal yang menyebabkan perbankan syariah begitu berkembang di Malaysia adalah keseriusan pemerintah untuk terus mengupayakan kemajuan dari perbankan syariah itu sendiri. Bank Negara Malaysia (BNM) berusaha untuk menstimulus kinerja perbankan syariah di negaranya. BNM rela mengucurkan dana sebesar MYR 600 juta atau setara dengan Rp 1,9 trilyun guna membangun universitas khusus perbankan syariah.

Gubernur Bank Negara Malaysia Zeti Akhtar mengaku pembangunan universitas tersebut untuk menyediakan tenaga kerja perbankan syariah. “Jadi (pembangunan universitas) ini untuk menyuplai tenaga ahli. Sekarang ada 2000 pelajar. Jadi kita punya ketersediaan tenaga,” menurutnya. Zeti mengatakan, selain tenaga kerja, BNM juga melakukan perbaikan pengelolaan bank-bank di Malaysia. BNM tidak segan-segan meminta bank untuk merestrukturisasi jajaran direksi dan manajemen terkait kinerja dan pengelolaan bank syariah.²

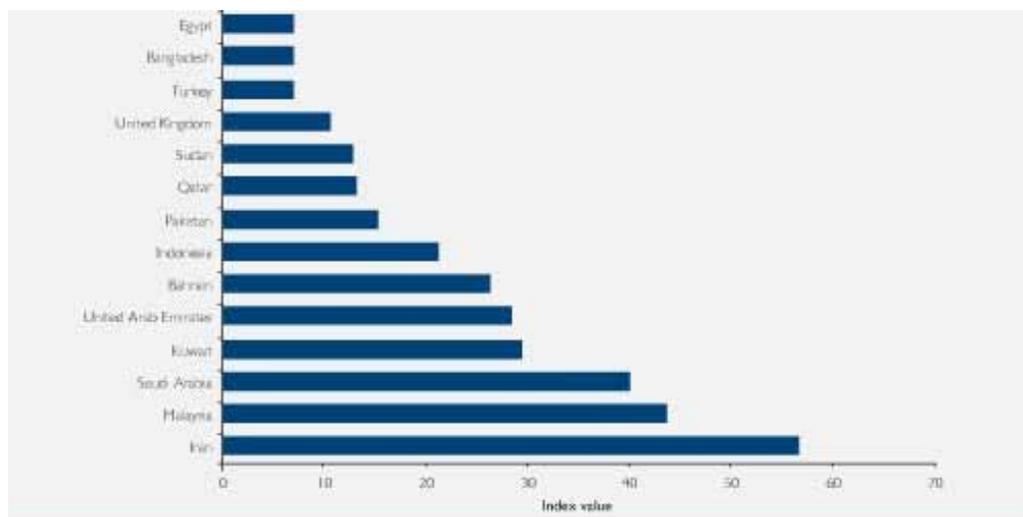
Dalam penilaian Global Islamic Financial Report (GIFR) tahun 2011, Malaysia menduduki peringkat kedua negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syariah. Sementara itu, Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia hanya mampu menduduki urutan ketujuh. Penilaian ini dilakukan dengan melihat beberapa aspek dalam penghitungan indeks,

² <http://www.merdeka.com/malaysia-rela-bangun-universitas-perbankan-syariah> (diakses tanggal 8 Juni 2013)

seperti jumlah bank syariah, jumlah lembaga keuangan nonbank syariah, maupun ukuran asset keuangan syariah yang memiliki bobot terbesar.

Grafik I.1

Grafik Kinerja Keuangan Syariah



Sumber: Global Islamic Financial Record, 2011

Perbankan syariah di Indonesia masih dipandang sebelah mata oleh sebagian besar masyarakat. Kenyataan ini tercermin dari pangsa pasar bank syariah yang hanya mampu mencapai 4,9% dari total industri perbankan secara keseluruhan hingga tahun 2012 lalu. Padahal, jika melihat dari karakter demografis yang sebagian besar penduduknya beragama muslim, bank syariah berpotensi untuk mengambil porsi pangsa pasar yang lebih tinggi dari angka tersebut.

Tantangan pengembangan bank syariah memang besar dalam mencapai kinerja yang optimal. Meskipun mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim, tak mudah mengajak mereka bermitra dengan bank syariah. Mereka mengesampingkan alasan religi atau fondasi keagamaan, tergantikan aspek bisnis. Hanya sebagian kecil nasabah yang loyal terhadap perbankan syariah dengan persentase 22,4%

Kinerja perbankan syariah yang belum memuaskan tersebut terlihat dari pendapatan operasional selama empat tahun terakhir. Pendapatan operasional bank syariah masih sangat jauh jika dibandingkan dengan pendapatan operasional bank umum konvensional.

Tabel I.1
Pendapatan Operasional Bank Umum
Konvensional dan Bank Umum Syariah

Tahun	Bank Umum Konvensional		Bank Umum Syariah	
	Milyar Rupiah	%	Milyar Rupiah	%
2009	291.560	97.78	6.620	2.22
2010	342.116	97.50	8.757	2.50
2011	378.322	96.81	12.457	3.19
2012	374.341	95.67	16.939	4.33

Sumber: Diolah dari Statistik Perbankan Bank Indonesia tahun 2013

Pendapatan operasional bank syariah diperoleh melalui nisbah bagi hasil atas penyaluran mudharabah, margin keuntungan transaksi murabahah, sewa dari *ijarah*, dan *fee* atau biaya administrasi lainnya. Dalam perusahaan dagang, pendapatan operasional ini disebut dengan volume penjualan. Pendapatan operasional merupakan

instrumen penting yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan jasa, dalam hal ini bank.

Pendapatan operasional bank syariah yang masih jauh dari bank konvensional disebabkan banyak hal yang sudah sejak dulu telah menjadi persoalan klasik dari bank syariah. Padahal menurut Ketua Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), Ma'ruf Amin, bank syariah unggul karena tidak dilengkapi bunga yang dilarang dalam Islam. Menurutnya sistem bagi hasil yang diterapkan perbankan syariah menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. “Tidak hanya bagi untung, tapi juga ada bagi resiko sehingga masyarakat nonmuslim meminati bank syariah”.³

Inovasi produk perbankan syariah yang mengacu pada *service satisfaction*. Produk yang dikembangkan industri perbankan syariah terkesan belum mencerminkan keinginan yang dirasakan oleh *customer*.⁴ Pada kondisi seperti ini, akan lebih baik jika perbankan syariah merubah orientasi dari *product driven* menjadi *customer driven*. Produk yang dikembangkan mengikuti arus keinginan yang dibutuhkan oleh nasabah atau *customer*. Disamping lebih efektif, orientasi *customer driven* akan memberikan sentuhan pengurangan biaya operasional.

³ <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/13/03/13/mjlgro-sistem-bagi-hasil-dorong-nonmuslim-beralih-ke-bank-syariah> (diakses tanggal 9 Juni 2013)

⁴ <http://www.syariahmandiri.co.id/2011/05/pembiayaan-syariah-naik-48/> (diakses tanggal 8 Juli 2013)

Bank syariah yang memang tergolong baru di Indonesia masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat sudah terbiasa bertransaksi di bank konvensional sehingga sulit untuk beralih ke bank syariah. Di sisi lain, bank syariah sendiri tidak peka dengan keadaan tersebut. Sosialisasi dan promosi yang dilakukan bank syariah tidak segenyar promosi yang dilakukan oleh bank konvensional. Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES) yang salah satu misinya melakukan sosialisasi perbankan syariah ke masyarakat merasakan minimnya dana untuk kegiatan edukasi.⁵

Promosi bank terdiri dari empat macam kegiatan, yakni iklan, promosi penjualan, publisitas, dan penjualan pribadi. Dari banyaknya kegiatan tersebut tentu saja bank harus rela menginvestasikan sebagian besar anggarannya guna mencapai kinerja yang optimal, dalam hal ini adalah kinerja pendapatan operasionalnya. Dalam era globalisasi yang penuh persaingan tentu saja promosi mutlak harus dilakukan oleh bank umum syariah jika ingin memenangkan pasar.

Pengamat perbankan syariah Muhammad Syafii Antonio mengatakan, untuk beriklan, regulator terkait perlu memberikan stimulus dan dorongan nyata dalam hal pendanaan bank syariah di Indonesia, yang diperkirakan sebesar Rp80 miliar per tahun untuk mensosialisasikan melalui iklan.⁶ Untuk membuat masyarakat sadar akan perbankan syariah, lanjut dia, salah satu cara memperkenalkannya adalah dengan cara

⁵ <http://keuangan.kontan.co.id/v2/read/keuangan/60795/BI-targetkan-pembiayaan-bank-syariah-naik-100-> (diakses tanggal 8 Juli 2013)

⁶ <http://kabarbisnis.com/genjot-promosi-bank-syariah-BI-siapkan-dana-80M> (diakses tanggal 8 Juni 2013)

beriklan, baik mengiklankan profil bank terkait maupun produknya. Iklan tersebut mencakup keseluruhan iklan yang dimuat di media elektronik, cetak, maupun pemasangan baliho atau reklame di tempat-tempat yang strategis. Jika diamati, dari sekian banyak bank umum syariah dan unit usaha syariah hanya beberapa saja yang rutin mempromosikan melalui iklan di televisi di antaranya Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat.

Selain iklan, promosi yang dirasa masih kurang adalah promosi penjualan oleh bank umum syariah. Berbeda dengan bank umum konvensional yang sering menyelenggarakan undian berhadiah, bank umum syariah masih jarang berpromosi dengan cara ini. Kalaupun ada, hal tersebut tidak dipublikasikan secara luas seperti bank konvensional, tetapi hanya untuk internal nasabah bank syariah saja. Kondisi yang serupa juga didapati pada kegiatan promosi melalui publisitas dan penjualan pribadi. Untuk publisitas, bank umum maupun unit syariah masih jarang mempublikasikan diri dengan menggelar suatu kegiatan yang bekerja sama dengan instansi tertentu untuk menjadi sponsor ataupun penyelenggara kegiatan seperti yang rutin dilakukan bank konvensional seperti acara “Gebyar BCA” dan “Mandiri Fiesta”.

Hal yang tidak kalah pentingnya dalam pencapaian kinerja optimal dalam hal ini pendapatan operasional bank syariah adalah peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Peningkatan SDM tersebut dapat dilakukan dengan pengadaan pendidikan dan pelatihan. Menurut Direktur Utama Bank Syariah Mandiri, Yuslam

Fauzi,⁷ perguruan tinggi di Indonesia belum mampu memenuhi kebutuhan SDM yang mencapai 11.600 tiap tahunnya. "11.600 kebutuhan pegawai bank syariah tiap tahunnya hingga 2016, baru 4.000 sampai 5.000 yang sanggup disupply perguruan tinggi di Indonesia," katanya.

Masih minimnya input SDM untuk perbankan syariah dikarenakan pihak perbankan syariah itu sendiri belum banyak menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan, semisal PTN. Sumbangan kepada lembaga pendidikan yang menghususkan diri kepada perbankan syariah belum signifikan diberikan.

Direktur Eksekutif Kepala Departemen Perbankan Syariah Bank Indonesia (BI) Edy Setiadi mengatakan, salah satu masalah SDM di perbankan syariah adalah belum terjalinya kerja sama antara akademisi dan praktisi dalam mencetak SDM. "Belum ada koordinasi yang baik. Padahal, dengan itu bisa mencetak SDM yang berkualitas untuk kebutuhan industri perbankan syariah di Indonesia", tuturnya. "Kita perlu melihat juga dari sisi pendidikan. Apakah memang sudah ada tempat untuk menciptakan SDM syariah yang berkualitas", terangnya.⁸

Terkait masalah SDM di perbankan syariah, Edy memaparkan bahwa BI memiliki sejumlah solusi alternatif. Hal ini langkah nyata BI dalam menyediakan SDM perbankan syariah yang sekarang ini semakin dibutuhkan. Salah satunya adalah

⁷ <http://merdeka.com/kinerja-bank-syariah-terhalang-SDM> (diakses tanggal 8 Juli 2013)

⁸ <http://infobanknews.com/BI-siapkan-solusi-atasi-SDM-perbankan-syariah> (diakses tanggal 8 Juli 2013)

dengan menaikan anggaran untuk pendidikan dan pelatihan dalam mencetak SDM yang berkualitas.

Tabel I.2
Biaya Promosi dan Biaya Diklat BUS dan
UUS di Indonesia

Tabel 10 Biaya Promosi, Pendidikan, dan Pelatihan-Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah Cost of Promotion, Education, and Training-Islamic Comercial Bank and Islamic Business Unit							
	2010	2011	2012	2013			
				Jan	Feb	Mar	
1. Biaya Promosi	238	339	372	16	39	52	1. Cost of Promotion
2. Biaya Pendidikan dan Pelatihan	50	55	116	8	18	26	2. Cost of Education and Training

Sumber: Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia tahun 2013

Hanya beberapa bank syariah saja yang *concern* mengadakan pendidikan dan pelatihan secara internal, di antaranya adalah pelatihan yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri yakni dengan *Core Training*, *Functional Training*, *Behaviour Training*, dan *Managerial Training*. BSM juga memiliki program peningkatan integritas pegawai melalui kegiatan Forum Doa Pagi, Pengajian Rabu Sore, dan Dzikir Jumat Pagi di kantor pusat maupun di cabang-cabang seluruh Indonesia.

Kegiatan pendidikan dan pelatihan juga dilakukan oleh Unit Usaha Syariah Bank BTN dengan menyelenggarakan PDPS (Pendidikan Dasar Perbankan Syariah) yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja pendapatan operasionalnya.

Menurut Ketua Umum Asosiasi Bank Syariah Seluruh Indonesia (Asbisindo), Beny Witjaksono , upaya penambahan jumlah dan kualitas SDM tersebut sejalan juga

dengan kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan perbankan syariah hingga mencapai tingkat pelayanan yang maksimal (*excellence*) yang pada akhirnya mampu mencapai kinerja yang diharapkan”⁹

Peran dan manfaat bank umum syariah telah terbukti pada krisis moneter 1998 dan krisis global 2008. Fakta tersebut semakin menegaskan bahwa bank umum syariah bukan lagi sebagai pelengkap dari bank konvensional melainkan menjadi pilihan utama dalam melakukan transaksi. Dukungan agar kinerja bank umum syariah beserta unit usaha syariah terus berkembang melalui pendapatan operasionalnya dilakukan dengan berbagai cara. Di antaranya adalah melakukan kebijakan yang mendorong bank umum syariah dalam memperluas pangsa pasarnya. Selain itu pula, perlunya diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pendapatan operasional itu sendiri agar bank umum syariah mampu berkembang dan tidak berjalan di tempat sehingga diperoleh manfaat bagi bank umum syariah itu sendiri dan masyarakat pada umumnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang mempengaruhi pendapatan operasional bank umum syariah dan unit usaha syariah, yaitu adalah sebagai berikut:

⁹ <http://www.jurnas.com/kebutuhan-SDM-perbankan-syariah-mendesak> (diakses tanggal 4 Juli 2013)

1. Apakah ada pengaruh nisbah bagi hasil terhadap pendapatan operasional?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan operasional?
3. Apakah ada pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan operasional?
4. Apakah ada pengaruh biaya diklat terhadap pendapatan operasional?
5. Apakah ada pengaruh inovasi produk terhadap pendapatan operasional?
6. Apakah ada pengaruh loyalitas nasabah terhadap pendapatan operasional?
7. Apakah ada pengaruh biaya promosi dan biaya diklat terhadap pendapatan operasional?

C. Pembatasan Masalah

Dari berbagai permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, ternyata sangatlah kompleks, sehingga peneliti hanya membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada masalah: “Pengaruh biaya promosi dan biaya diklat terhadap pendapatan operasional bank umum syariah dan unit usaha syariah di Indonesia”. Pembatasan ini dilakukan agar peneliti dapat lebih jelas dan terfokus mengkaji dan menganalisis fakta dan temuan yang diperoleh. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan melalui data yang diperoleh tahun 2010 sampai tahun 2012.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh biaya promosi terhadap pendapatan operasional bank umum syariah dan unit usaha syariah di Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh biaya diklat terhadap pendapatan operasional bank umum syariah dan unit usaha syariah di Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh biaya promosi dan biaya diklat terhadap pendapatan operasional bank umum syariah dan unit usaha syariah di Indonesia?

E. Kegunaan Penelitian

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak baik secara teoretis maupun praktis.

1. Secara teoretis, penelitian ini dapat berguna untuk menambah referensi dan khasanah ilmu pengetahuan tentang biaya promosi dan biaya diklat serta pengaruhnya terhadap pendapatan operasional bank umum syariah sehingga penelitian dapat menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan bagi semua pihak.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan untuk bahan acuan, masukan, serta referensi bagi peneliti selanjutnya dan juga penelitian ini dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi terhadap biaya promosi dan biaya diklat kaitannya dengan pendapatan operasional bank umum syariah.