

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian

Perbankan syariah saat ini berkembang pesat di Indonesia. Perbankan syariah menjadi alternatif bagi masyarakat Indonesia yang ingin melakukan transaksi keuangan sesuai dengan ajaran Islam dan jauh dari berbagai bentuk transaksi *ribawi*. Perbankan syariah yang pertama kali hadir di Indonesia yaitu, PT. Bank Muamalat Indonesia. Masyarakat Indonesia saat ini mulai melirik perbankan syariah, bahkan akhirnya menjadi nasabah perbankan syariah. Keinginan menjadi nasabah perbankan syariah sangat variatif bentuknya, diantaranya adalah pemahaman agama dan juga pandangan pribadi atau persepsi terhadap perbankan syariah. Setiap orang memiliki tingkatan pemahaman agama yang berbeda-beda dengan yang lainnya. Berdasarkan Undang – Undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat 1 bahwa bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS) dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Sedangkan pada pasal 1 ayat 8 menyatakan bahwa BUS adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jadi, bank syariah adalah bank yang berdasarkan prinsip syariah yang dalam operasional kegiatannya di negara kesatuan Republik Indonesia bersandar kepada fatwa dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia (DSN-MUI) (Zuhirsyan et al., 2021).

Fenomena yang terjadi pada Bank Muamalat Indonesia sejak tahun 2014 sampai tahun terakhir ini tahun 2021 telah mengalami kerugian dan penurunan asset terus menerus dikarenakan salah urus. Meskipun Bank Muamalat Indonesia pernah mengalami kejayaannya selama 15 tahun pasca krisis 1998. Dalam 15 tahun pascakrisis, Bank Muamalat Indonesia sukses menurunkan *Non Performing Financing*, menaikkan *Return On Equity*, menaikkan asset, meningkatkan keuntungan dan menekan NPF ke level terendah. Namun, cerita kejayaan BMI ini hanya bertahan 15 tahun pascakrisis moneter 1998. Delapan tahun terakhir, BMI terus mengalami penurunan kinerja yang sangat drastis baik dari sisi asset, NPF,

DPK, pembiayaan, dan keuntungan. Dari sisi asset, pada tahun 2014 aset BMI sempat menyentuh Rp 62 T akan tetapi pada tahun 2020, aset BMI hanya tinggal 51 T. Penurunan ini juga dialami dari sisi pembiayaan yang disebabkan oleh kualitas asset yang tidak baik, pembiayaan BMI merosot tajam dari angka Rp 42 T menjadi hanya Rp 29 T. Dari sisi DPK, penurunan DPK BMI sebanyak 19 persen, dari Rp 51 T menjadi Rp 41 T pada akhir tahun 2020.

Hal ini disebabkan kepercayaan masyarakat meletakkan dananya di BMI menurun drastis. Dari sisi keuntungan, BMI pada tahun 2013 sempat menyentuh rekor sebesar Rp 476 M. Akan tetapi pada tahun 2014, keuntungan BMI sempat terjun bebas di angka Rp 59 M dan pada akhir tahun 2020 hanya tersisa Rp 10 M. Hal ini diperparah dengan kegagalan lima kali *right issue* pada lima tahun terakhir yang tidak kunjung menemukan investor baru. Dengan kata lain, manajemen BMI dalam delapan tahun terakhir belum berhasil membangun *trust* para investor agar mereka mau menanamkan modal mereka di bank pertama murni syariah ini. Maka dari itu, sudah saatnya pemerintah bertindak agar aset umat ini bisa mengulang kembali kejayaannya di masa lalu. BMI bisa dikatakan adalah simbol perbankan syariah di Tanah Air.

Dikhawatirkan jika bank ini dibiarkan berjuang sendiri di tengah krisis yang sedang dihadapi baik krisis modal, krisis keuangan, krisis manajemen dan *leadership*, maka BMI bisa saja ke depannya menjadi pasien LPS yang ini menyebabkan reputasi bank syariah yang sudah baik menjadi tidak baik. Maka dari itu, ada beberapa usulan yang bisa di jadikan masukan ke pemerintah agar turun tangan menjadi penyelamat bank pertama murni syariah ini, antara lain; Pertama, melalui BADAN PENGELOLA KEUANGAN HAJI (BPKH). BPKH adalah Lembaga Pengelola Keuangan Haji Indonesia yang mengelola keuangan haji para jamaah secara profesional dengan menginvestasikannya ke instrumen-instrumen keuangan syariah yang aman dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan total aset kelolaan Rp 145,77 T, bukanlah sesuatu hal yang sulit bagi BPKH jika ingin menyelamatkan BMI dengan menyuntikkan modal sebesar Rp 3-5 T. Sehingga, BPKH bisa menjadi pemegang saham pengendali di BMI dan memastikan manajemen BMI mampu mengelolanya secara baik agar mampu meraih kesuksesan.

Tentunya kriteria yang dibutuhkan untuk mencapai hal tersebut antara lain, profesional, berpengalaman menghadapi krisis, mempunyai mindset global sehingga mampu membawa investor dalam dan luar negeri, diterima MUI, NU, Muhammadiyah, memiliki integritas yang tinggi dan tidak memiliki kepentingan individu sehingga fokus memajukan bisnis bank. Dengan demikian performa BMI bisa lebih baik lagi. Kedua, penempatan dana *back-to-back* di IDB. Metode ini adalah penempatan dana pemerintah misalnya Rp 5 T di IDB yang dananya digunakan untuk penambahan modal di BMI. Model penempatan dana seperti ini sebetulnya sangat baik dari beberapa aspek.

Pertama, *share* pemerintah Indonesia di IDB menjadi meningkat, kedua, asset umat di BMI bisa diselamatkan. Akan tetapi penempatan dana pemerintah di IDB ini haruslah diikuti perjanjian bahwasanya setelah penempatan dana ini, pemerintah RI haruslah yang mempunyai otoritas dalam menempatkan orang-orang terbaik sehingga BMI bisa memperbaiki kinerjanya yang sudah merosot dari tahun ke tahun tanpa adanya perbaikan. Ketiga, penanaman modal asing ke BMI melalui Sukuk Negara. Penerbitan sukuk negara adalah sebuah ide solutif yang bisa dijadikan salah satu jalan keluar untuk menyelamatkan BMI. Tentunya dengan pengelolaan yang baik dibawah manajemen berpengalaman dan memiliki integritas tinggi. Keempat, *merger* dan akuisisi oleh Bank Mandiri (menjadi anak usaha atau dileburkan ke BSI). Artinya jika BMI menjadi anak usaha Bank Mandiri, Bank Mandiri bisa memiliki dua opsi, pertama menjadi anak usaha seutuhnya dengan mempertahankan Bank Muamalat seperti sekarang ini akan tetapi memberikan supervisi agar mampu menjadi Bank Syariah bersaing di tingkat nasional, kedua menggabungkannya dengan Bank Syariah Indonesia untuk memperkuat posisi BSI di kancah nasional dan global. Mungkin usulan ini tidak populis dan mungkin juga akan banyak kalangan yang menolak karena Bank Mandiri harus memutar otak bagaimana mengelola kualitas aset yang kurang baik di BMI. Akan tetapi, BMI memiliki kelebihan yang tidak dimiliki bank lain yaitu nasabahnya loyal. Hal ini bisa dijadikan senjata untuk mengembangkan BMI menjadi lebih baik lagi.

Dengan pengalaman Bank Mandiri yang telah berhasil menjadi bank terbesar di Indonesia dan memiliki *core banking system* yang terbaik, Bank

Mandiri bisa mensupervisi BMI ke depannya agar mampu bersaing di level nasional. Dengan masuknya pemerintah Indonesia sebagai pemegang saham mayoritas diharapkan akan banyak investor luar akan berminat menanamkan modalnya demi memperkuat permodalan agar bisa mengembangkan bisnisnya di percaturan nasional. Kita juga berharap dengan adanya dukungan pemerintah, BMI akan memiliki CEO dan Manajemen terbaik yang bisa berfikir *outside the box*, melakukan sesuatu yang diluar kelaziman, dan mendatangkan ide-ide inovasi yang brilliant baik segi produk maupun pelayanan. Dampaknya, bisa mengangkat kembali marwah perbankan syariah di Tanah Air. Dengan ini, kita bisa berharap lebih kepada CEO dan Manajemen baru ini mampu membawa BMI kembali menjadi bank yang sehat, tumbuh berkembang dan menggapai kembali puncak kejayaannya seperti sebelumnya (Kompas.com, 12 Juli 2021).

Pengelolaan transaksi keuangan sangat di perlukan dalam bank syariah untuk mengungkapkan laporan atau informasi kepada pihak yang memerlukan baik dari pihak bank maupun nasabah oleh karena itu pengelolaan transaksi keuangan pada bank syariah harus sesuai dan berpedoman kepada Standar akuntansi syariah salah satunya dari PSAK No.101. Bank syariah yang berdasarkan pada prinsip-prinsip Islam begitu menekankan masalah pencatatan transaksi sebagai mana dalam Al-quran yang menjadi pengangan orang muslim. Pada dasarnya pengelolaan transaksi keuangan pada bank syariah tidak jauh berbeda pada teknik akuntansi pada umumnya pada bank konvensional dimulai dari klasifikasi transaksi keuangan, dokumen-dokumen yang di perlukan, sampai pada pengawasan pengelolaan transaksi keuangan. Klasifikasi transaksi keuangan pada bank syariah pada prinsipnya dapat di klasifikasikan dalam lima prinsip yaitu: Prinsip titipan, prinsip bagi hasil prinsip jual beli, prinsip sewa dan prinsip jasa (Yunita, 2019).

Kebijakan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia terkait dengan kepuasan nasabah di masa pandemi covid-19 yakni dengan memberikan fasilitas berupa kemudahan pembukaan rekening baru bagi nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang. Nasabah cukup menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) untuk membuka rekening tabungan dan deposito, serta untuk mendukung anjuran pemerintah untuk tidak keluar rumah kecuali penting dan

mendesak. Bank Muamalat juga telah menaikkan batas limit transaksi per hari melalui Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dan Internet Banking selama masa pandemi covid-19 sejak 06 April 2020 (WartaEkonomi.co.id, 2020).

Keunggulan produk dan promo Bank Muamalat juga terdapat di mobile banking syariah Muamalat DIN yaitu *sales trigger* yang merupakan salah satu fitur promosi yang akan ditawarkan kepada para nasabah terpilih untuk dapat dimanfaatkan. Selain itu ada Pas UntukMu (khusus bagi pengguna terpilih) yaitu salah satu fitur di mana Nasabah dapat mengetahui produk dan promo apa saja yang dapat mereka gunakan. Saat ini Bank Muamalat telah meluncurkan layanan SALMA atau kepanjangannya Salam Live Chat Muamalat. Melalui SALMA, nasabah bisa mengakses berbagai informasi seputar produk dan layanan di Bank Muamalat dengan lebih praktis, cepat, dan efisien melalui nomor WhatsApp resmi (Bankmuamalat.co.id, 06 September 2021). Keunggulan produk didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan pelanggan, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi pelanggan. Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat seperti; Tabungan, Muamalat Prioritas, Giro, Deposito, Kartu Share-E, Pembiayaan, Investasi, Smart Account Opening, Bancassurance.

Penerapan nilai – nilai Islam oleh manajemen akan berdampak pada citra yang baik di masyarakat dan membangun kepercayaan masyarakat. Bisnis perbankan merupakan bisnis yang berlandaskan pada kepercayaan, maka penerapan nilai Islam tentunya dapat menimbulkan keinginan masyarakat untuk menabung dan bertransaksi pada bank Islam. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman dan praktik nilai-nilai Islam yang baik di bank syariah. Dengan kepercayaan dari masyarakat, maka diharapkan aset dan pendapatan bank Islam semakin meningkat dan akhir dapat meningkatkan profitabilitas (Reza dan Violita, 2018)

Dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank

syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah.

Penelitian mengenai Pengaruh Keunggulan produk dan penerapan nilai islam terhadap transaksi keuangan dalam nasabah di Bank Syariah sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti (Sugianto et al., 2021) dan (Agustin, 2021) menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keunggulan produk secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Transaksi Keuangan dalam Kepuasan Nasabah sedangkan menurut (Haloman et al., 2020) keunggulan produk/promosi produk secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Transaksi Keuangan dalam Kepuasan Nasabah. Lalu peneliti (Azis et al., 2020) menyatakan Nilai-nilai Islam memiliki pengaruh negative tidak signifikan terhadap Transaksi Keuangan dalam Kepuasan Nasabah, sedangkan (Endang et al., 2021) menyatakan bahwa penerapan nilai islam terhadap berpengaruh signifikan terhadap Transaksi Keuangan dalam kepuasan nasabah.

Pentingnya dilakukan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja keunggulan produk yang dimiliki Bank Muamalat pada saat pandemi dan semenjak terjadinya penurunan ini serta ingin mengetahui apa keunggulan produk dan *market share* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank. Pada dasarnya dalam menentukan parameter berkembangnya suatu kegiatan usaha perbankan syariah, salah satunya dapat mengacu pada presentase *market share*. Keadaan perbankan syariah saat ini konsisten dalam meningkatkan presentase *market share* dari tahun ke tahun. Padahal dalam kurun waktu hampir tiga dasa warsa, perbankan syariah melewati beberapa kondisi krisis ekonomi yaitu pada tahun 1998, 2008, dan 2021 akibat pandemi Covid-19. Hebatnya, fundamental perbankan syariah masih tetap terjaga stabilitasnya dalam meningkatkan presentase *market share*. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan, selama 5 tahun terakhir perbankan syariah menunjukkan peningkatan *market share* yang signifikan dengan rincian sebagai berikut. Pada Desember 2016 mencapai 5,33%, pada Agustus 2017 mencapai 5,44%, pada Desember 2018 mencapai 5,96%, pada Oktober 2019 mencapai 6,01%, pada Desember 2020 mencapai 6,51%, dan pada

Januari 2021 mencapai 6,55%. Lalu dalam industri perbankan syariah nasabah Bank Muamalat masih yang paling loyal dan engaged. Hasil ini merupakan studi yang dilakukan oleh MRI (*Market Research Indonesia*) pada akhir tahun 2021, dan diumumkan dalam ajang '5th Infobank *Satisfaction, Loyalty & Engagement* (SLE) Award 2022 (Republika.co.id, 19 Februari 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai Islam bagi nasabah dapat mempengaruhi transaksi keuangan. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang keunggulan produk dan penerapan nilai Islam yang dimiliki Bank Muamalat. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian yang berjudul **“Pengaruh Keunggulan Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Transaksi Keuangan Di Bank Muamalat Indonesia”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Keunggulan Produk Berpengaruh Terhadap Transaksi Keuangan Nasabah di Bank Muamalat tahun 2021?
2. Apakah Penerapan Nilai Islam Berpengaruh Terhadap Transaksi Keuangan Nasabah di Bank Muamalat tahun 2021 ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh keunggulan produk terhadap transaksi nasabah di Bank Muamalat tahun 2021
2. Untuk menguji pengaruh penerapan nilai Islam terhadap transaksi nasabah di Bank Muamalat tahun 2021

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini secara teoritis bahwa keunggulan produk dan penerapan nilai Islam sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap transaksi keuangan nasabah. Sehingga kedua variabel tersebut harus diterapkan secara bersamaan guna tercapai tujuan yaitu kepuasan nasabah.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti dengan lebih lanjut. Dan untuk melatih kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan teori yang lebih yang di dapatkan di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

b. Bagi Bank Muamalat

Temuan ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Muamalat untuk dapat meningkatkan kualitas produk terhadap nasabahnya, agar dapat lebih menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan perusahaanya agar berhasil menjadi perbankan syariah yang telah di impikan oleh masyarakat.

c. Bagi Penulis

Sebagai penambah wawasan penulis dalam pemahaman mengenai keputusan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang lembaga keuangan syariah dan menambah khasanah bacaan ilmiah.