

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia baik yang berbentuk bank maupun lembaga keuangan non bank mengalami kemajuan yang pesat khususnya pada bidang keuangan Islam maupun keuangan mikro Islam. Sistem keuangan syariah merupakan sistem keuangan yang menjembatani antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang memiliki kelebihan dana melalui produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Prinsip *syar'i* adalah prinsip yang didasarkan kepada ajaran Al-Qur'an dan Sunnah. Dalam konteks Indonesia, prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Dalam operasionalnya, sistem keuangan syariah didasari oleh dua prinsip utama, yaitu prinsip syariah dan prinsip *tabi'i*. Secara mendasar prinsip operasional lembaga keuangan syariah ada tiga, yaitu bebas dari maghrib (*maysir*, *gharar*, haram, riba, *bathil*) (Soemitra, 2018).

Lembaga keuangan syariah dapat didefinisikan sebagai suatu lembaga dengan tujuan utamanya yaitu untuk menjalankan perintah-perintah Allah sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan As-Sunnah. Salah satu ajarannya yaitu dengan melakukan kegiatan ekonomi dan *mu'amalah* (jual beli) sesuai dengan syariat Islam. Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait (Soemitra, 2018). Bank syariah merupakan badan usaha yang fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat dan jasa-jasa perbankan lainnya yang sistem dan mekanisme kegiatan usahanya berdasarkan hukum Islam. Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat (1) Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan

proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Soemitra, 2019). Bank syariah yang terdiri dari BUS, UUS, serta BPRS, pada dasarnya melakukan kegiatan usaha yang sama dengan bank konvensional, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat di samping penyediaan jasa keuangan lainnya. Perbedaannya adalah seluruh kegiatan usaha bank syariah, UUS, dan BPRS didasarkan pada prinsip syariah. Bentuk-bentuk produk penghimpunan dana yang ada pada bank konvensional maupun bank syariah adalah sama. Bank konvensional maupun bank syariah menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan tabungan, giro, dan deposito. Pada bank konvensional produk penyaluran dana disebut dengan kredit, lain halnya pada bank syariah penyaluran dana disebut pembiayaan. Produk-produk pembiayaan yang ada pada bank syariah terdiri dari empat jenis yaitu pembiayaan berdasarkan akad jual beli, pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil, pembiayaan berdasarkan akad sewa-menyewa serta pembiayaan berdasarkan akad pinjam-meminjam yang bersifat sosial.

Implikasinya, di samping harus selalu dengan prinsip hukum Islam juga karena dalam prinsip syariah memiliki berbagai variasi akad yang akan menimbulkan variasi produk yang lebih banyak dibandingkan produk bank konvensional (Soemitra, 2018). Upaya yang dilakukan dalam pengembangan bank syariah dilakukan dengan memperhatikan bahwa mayoritas masyarakat Indonesia adalah beragama Islam yang sangat menantikan suatu sistem keuangan yang berbasis syariat Islam yaitu salah satunya dalam sistem keuangan perbankan. Masyarakat juga mengharapkan perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodir kebutuhan terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Suatu perbankan harus dapat memuaskan nasabahnya, agar dapat memenangkan persaingan. Misalnya dengan menyediakan produk atau jasa yang lebih berkualitas dengan harga yang lebih rendah. Pengalaman nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas suatu produk, yang dapat mencakup produk atau jasa. Karena laju perkembangan zaman yang begitu cepat, khususnya dalam dunia persaingan bisnis, bank harus menjaga kualitas produk dan layanan yang mereka

berikan. Kualitas adalah salah satu elemen terpenting yang mempengaruhi pilihan nasabah atas produk dan jasa, karena kualitas dipandang sebagai alat untuk menentukan produk atau jasa yang unggul. Tujuan organisasi bisnis yaitu untuk menghasilkan produk dan jasa yang dapat memuaskan konsumen, karena jika konsumen senang, pendapatan atau keuntungan dari penjualan produk dan jasa perusahaan dapat dicapai berdasarkan tujuan yang ditetapkan. Kepuasan nasabah juga akan tercapai jika kualitas produk dan layanan yang diberikan memenuhi persyaratan yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, bank membutuhkan peluang yang lebih besar untuk berkembang lebih jauh lagi, dibandingkan dengan bank-bank lainnya yang hanya memprioritaskan keuntungan tanpa memperhatikan kualitas produk dan jasa yang mereka hasilkan.

Sebagai seorang muslim dalam memberikan layanan harus berdasarkan nilai-nilai syariah untuk mewujudkan pentingnya nilai ketakwaan sekaligus menunjukkan konsistensi agama dalam menjalankan tujuan misi syariat Islam. Tentu saja, ini dilakukan sebagai bagian dari nilai ibadah, bukan hanya demi komitmen materi semata. Islam mengajarkan pemeluknya untuk selalu berbuat ihsan (kebaikan) terhadap sesama makhluk ciptaan Allah lainnya. Dalam Al-Qur'an Surah Al-A'raf ayat 56 Allah SWT berfirman:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: *"Dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah (diciptakan) dengan baik. Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat kepada orang yang berbuat kebaikan."*(QS Al-A'raf(7): 56)

Surat Al-A'raf ayat 56, menerangkan bahwa Allah menciptakan semesta ini adalah dengan maksud dan tujuan yang mengandung rahmat kepada makhluk ciptaan-Nya. Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik yakni orang-orang yang taat. Untuk itu seorang muslim dalam memberikan pelayanan dalam lembaga perbankan harus sesuai dengan prinsip

Islam. Dari hal sederhana tersebut apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah tersebut, karena kualitas jasa menjadi suatu item penting yang harus diperhatikan di dunia perbankan syariah. Sebagai sebuah lembaga keuangan sekaligus sebagai lembaga intermediasi antara penghimpunan dan penyaluran dana dari dan untuk masyarakat, bank syariah tekun memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabahnya sehingga keberadaannya bermanfaat bagi masyarakat. Kepuasan itu dapat tercapai apabila bank syariah tekun memahami dengan seksama harapan para nasabah serta kebutuhannya, sehingga bank syariah dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya yang dibuktikan dengan kualitas pelayanan prima.

Jika suatu bank syariah menerapkan metode *Collaboration*, *Excellent*, *Respect*, *Integrity*, dan *Accountability* pada produk-produk yang dijalankan, maka bank syariah tersebut akan berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah maupun oleh bank syariah itu sendiri, serta kerja sama yang baik akan melahirkan *brand image* yang baik pula terhadap masyarakat mengenai bank syariah. Metode pertama yang dibutuhkan yaitu adanya *collaboration* antara sesama praktisi perbankan (karyawan), dan antara karyawan dengan nasabah. Selanjutnya metode kedua yang diperlukan yaitu *excellent*, metode ini berhubungan langsung dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Serta berkaitan dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Hal ini bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pembeli. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan. Jika kinerja sesuai dengan dari harapan pelanggan, pembeli, terpuaskan. Jika kinerja melebihi yang diharapkan, pembeli lebih senang. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk tersebut. Kuncinya adalah menyesuaikan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Perusahaan yang pintar bermaksud untuk memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, kemudian memberikan lebih banyak dari yang mereka janjikan (Kotler, 2001). Ketiga,

respect yaitu menghargai dan menghormati sesama karyawan dan juga terhadap nasabah. Metode keempat *integrity*, yaitu menanamkan nilai kepercayaan antara karyawan dengan nasabah agar terjalinnya kerja sama yang baik. Terakhir *accountability*, metode ini diperlukan untuk mengedepankan rasa tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan.

Pada Bank Sumut Syariah KCP Karya penulis mengamati bahwa kurangnya kerja sama (*collaboration*) antara karyawan dengan nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya terutama pada produk pembiayaan. Penulis menemukan kasus atas pembiayaan yang disebabkan oleh tidak adanya komunikasi yang baik antara nasabah dengan pihak bank. Kasus ini terjadi pada produk pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) bersubsidi pemerintah atau FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan). Dalam hal ini debitur yang bersangkutan yaitu berinisial AB, ia tidak dapat membayar tagihannya yang mengakibatkan pembiayaan macet. Nasabah AB tidak membayar kewajibannya dan tidak dapat dihubungi oleh pihak bank. Debitur tidak memberikan informasi mengenai kendala yang sedang ia hadapi. Akibatnya, pihak bank mendatangi ke lokasi pekerjaannya, dan ternyata ia sedang ditimpa musibah. Kesalahan seperti ini seharusnya dapat diminimalisir dengan adanya kerja sama yang baik antara nasabah dengan bank. Kasus seperti ini akan menimbulkan ketidakefektikan bank dalam melaksanakan produk-produknya. Hal ini yang menjadi dasar penulis untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan ini. Penulis akan melakukan penelitian dengan menganalisis metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* (CERIA) pada Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam melaksanakan produk-produknya yang ada dalam bank syariah tersebut. Dengan itu penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu: "**Analisis Penerapan Metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* (CERIA) pada Produk-produk Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Karya)**".

B. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, peneliti membatasi penelitian yaitu analisis penerapan metode *collaboration, excellent, respect, integrity*, dan *accountability* (CERIA) pada produk pembiayaan *murabahah* yang ada pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* pada Bank Sumut Syariah KCP Karya?
2. Bagaimana dampak metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan *murabahah* di Bank Sumut Syariah KCP Karya?
3. Bagaimana tantangan dan hambatan penerapan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* pada produk pembiayaan *murabahah* di Bank Sumut Syariah KCP Karya?

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* pada Bank Sumut Syariah KCP Karya.
2. Untuk mengetahui dampak penerapan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan *murabahah* di Bank Sumut Syariah KCP Karya.
3. Untuk mengetahui tantangan dan hambatan penerapan metode *Collaboration, Excellent, Respect, Integrity*, dan *Accountability* pada produk pembiayaan *murabahah* di Bank Sumut Syariah KCP Karya.

E. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, diharapkan bisa menjadi tambahan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menjalani perkuliahan dan mampu diterapkan didunia kerja dan Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bagi Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam peningkatan kualitas produk-produk yang ada pada Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya.
3. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, untuk menambah referensi dan sumbangan pemikiran serta kajian dalam penelitian.
4. Bagi akademis, diharapkan dapat memberi informasi maupun sebagai pertimbangan dan perbandingan bagi pihak – pihak yang berniat melakukan penelitian selanjutnya.
5. Bagi pemerintah, sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja lembaga keuangan syariah dan menambah informasi.
6. Bagi masyarakat, menjadi pedoman untuk masyarakat terkait dalam proses penambahan ilmu, wawasan serta pengetahuan mengenai metode yang diterapkan pada produk-produk yang ada pada Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Karya.