PENILAIAN SIKAP DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP JASA PERBANKAN SYARI'AH DI KOTA SURAKARTA

T e s i s

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai

Derajat S-2 Gelar Magister Manajemen

Disusun Oleh :

Muladi Wibowo

NIM :

P 100040035

MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

TAHUN 2006

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

ثُمَّ أَنتُمْ هَٰٓؤُلَآءِ تَقْتُلُونَ أَنفُسَكُمْ وَتُخْرِجُونَ فَرِيقًا مِّنكُم مِّن دِيَٰرِهِمْ
تَظَٰهَرُونَ عَلَيْهِم بِٱلْإِثْمِ وَٱلْعُدْوَٰنِ وَإِن يَأْتُوكُمْ أُسَٰرَىٰ تُفَٰدُوهُمْ وَهُوَ
مُحَرَّمٌ عَلَيْكُمْ إِخْرَاجُهُمْ ۚ أَفَتُؤْمِنُونَ بِبَعْضِ ٱلْكِتَٰبِ وَتَكْفُرُونَ بِبَعْضٍ ۚ
فَمَا جَزَآءُ مَن يَفْعَلُ ذَٰلِكَ مِنكُمْ إِلَّا خِزْىٌ فِى ٱلْحَيَوٰةِ ٱلدُّنْيَا ۖ وَيَوْمَ
ٱلْقِيَٰمَةِ يُرَدُّونَ إِلَىٰٓ أَشَدِّ ٱلْعَذَابِ ۗ وَمَا ٱللَّهُ بِغَٰفِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴿٨٥﴾

” Kemudian kamu (Bani Israil) membunuh dirimu (saudaramu sebangsa) dan mengusir segolongan daripada kamu dari kampung halamannya, kamu bantu membantu terhadap mereka dengan membuat dosa dan permusuhan; tetapi jika mereka datang kepadamu sebagai tawanan, kamu tebus mereka, padahal mengusir mereka itu (juga) terlarang bagimu. Apakah kamu beriman kepada sebahagian Al Kitab (Taurat) dan ingkar terhadap sebahagian yang lain? Tiadalah balasan bagi orang yang berbuat demikian daripadamu, melainkan kenistaan dalam kehidupan dunia, dan pada hari kiamat mereka dikembalikan kepada siksa yang sangat berat. Allah tidak lengah dari apa yang kamu perbuat.” (al Baqarah : 85).

Ayat tersebut dengan tegas mengingatkan kepada kita bahwa selama kita menerapkan Islam secara parsial, kita akan mengalami keterpurukan duniawi dan kerugian *ukhrawi*. Hal ini sangat jelas, sebab selama ini Islam diwujudkan dalam bentuk ritual ibadah dan dimarginalkan dari dunia perbankan, asuransi, pasar modal, pembiayaan proyek, ekspor impor dan lain-lain. Umat Islam sudah lama mengubur Islam dalam-dalam ditangannya sendiri. Keinginan umat Islam untuk menerapkan sistem perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syari’ah dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi umat

sebenarnya sudah lama didambakan. Keinginan tersebut didasari oleh suatu kesadaran untuk menerapkan Islam secara utuh dan total sebagaimana yang ditegaskan oleh Allah SWT dalam ayat di atas.

1. Ekonomi Islam

Islam menyingkirkan sejumlah hal yang diharamkan (alkohol, perjudian, bunga bank dsb), namun demikian tetap mempertahankan hal-hal yang halal dari sistem ekonomi kapitalis. Sesungguhnya formulasi ekonomi Islam sedang dikembangkan seiring dengan sistem perekonomian konvensional yang ada di Indonesia, agar tidak ada proses pertarungan ideologi, konsep dan dampak dari masing-masing sistem tersebut. Perlahan tetapi pasti, sistem perbankan, sistem zakat, infaq dan sodaqah serta sistem perniagaan telah dikembangkan dalam model ekonomi Islam. Hal ini jelas sangat menguntungkan, sehingga perlu dikembangkan dan disosialisasikan kepada masyarakat agar dimasa selanjutnya sistem ekonomi Islam dapat menjadi satu-satu sistem ekonomi yang berlaku di Indonesia.

Pada dasarnya sistem ekonomi Islam jauh berbeda dengan sistem ekonomi yang ada. Dasar filosofis ekonomi Islam diturunkan dari kerjasama (bukan kompetisi), adanya keseimbangan antara kepentingan individu dengan kepentingan masyarakat luas. Dalam ekonomi Islam pelaku ekonomi (seperti produsen dan konsumen) dianggap orang yang beriman, sehingga dasar *akad* (perjanjian) yang muncul adalah kepercayaan, kejujuran, adil dan jauh dari ketamakan. Sistem pasar tetap berperan akan tetapi tidak semua persoalan ekonominya mampu diselesaikan oleh mekanisme pasar seperti keadilan, pemerataan, moral dan lain sebagainya.

Dengan pijakan Islam, khususnya keimanan, maka proses perniagaan dilandasi oleh kepercayaan bahwa segala sesuatu yang dilakukan saat ini (termasuk perbuatan ekonomi) akan dipertanggungjawabkan di hari

kemudian. Sehingga sisi akuntabilitasnya dilandasi oleh pertanggungjawaban sosial, moral dan illahiyah, Dengan asumsi ini, fondasi ilmiah ekonomi Islam jauh berbeda dengan fondasi *self interest* dan *invisible hand* Adam Smith yang dipakai sebagai dasar dalam mengembangkan teori-teori ekonomi konvensional yang dikenal sekarang ini (Chapra 1992, Mannan 1995 dalam KAHMI:2004).

Perkembangan dan kajian terhadap wacana ekonomi Islam di Indonesia mendapatkan perhatian yang cukup pesat. Tinjauan yang dilakukan meliputi aspek praktis maupun akademis. Bukti secara praktisnya adalah berkembangnya lembaga keuangan syari'ah seperti BMT, asuransi syari'ah, bank syariah, reksadana syariah, dan sebagainya. Dari sisi akademis banyak lembaga pendidikan yang merefisi kurikulum dengan mata kuliah / program kuliah ekonomi Islam maupun keuangan syari'ah baik pada tingkat sarjana maupun pascasarjana.

Berdasarkan perkembangan yang terjadi, orientasi pengembangan ekonomi Islam harus fokus pada aspek konseptual/akademis dan aspek praktis/implementatif. Kedua pendekatan berjalan seiring, sehingga selain menguatkan opini masyarakat, diharapkan juga memberikan motivasi masyarakat untuk berpartisipasi membangun sistem ekonomi Islam.

Kehadiran UU nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang salah satunya mengatur praktek perbankan syari'ah membawa dampak meningkatnya perbankan syari'ah. Bank Muamalat Indonesia/BMI (ber-operasi sejak 1 mei 1992) dan *Baittul Maal wa Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan yang telah lebih dahulu menerapkan sistem syari'ah di Indonesia. UU tersebut telah mendorong pertumbuhan lembaga keuangan syari'ah, yakni ; BSM, Bank Danamon Syari'ah, Bank Mega Syari'ah, Pt. Asuransi Takaful, BRI Syari'ah, Reksadana Syari'ah, Permodalan Nasional Madani, BNI Syari'ah, BTN Syari'ah, Bukopin Syari'ah, Bank IFI Syariah,

HSBC Syari'ah, dll. Hadirnya lembaga keuangan syari'ah merupakan media dan lahan kajian yang tepat ekonomi Islam secara praktis dan akademis.

Tentu saja cukup disadari bahwa kajian akademik terkadang menimbulkan kerancuan teoritik dengan kerangka praktis. Tidak sedikit "ruang perdebatan" yang terjadi akibat praktek perbankan syari'ah yang dianggap belum mencerminkan harapan dari pelaksanaan prinsip-prinsip syari'ah. Dalil perbedaan praktek tersebut senantiasa akan berbenturan dengan praktek ekonomi kapitalis yang sedang berkembang saat ini. Dalam aspek praktek dan teori prinsip ekonomi syari'ah, mencerminkan benturan yang nyata terhadap sistem ekonomi kapitalis.

2. Praktek perbankan syari'ah di Indonesia

Sejak tahun 1992 di Indonesia telah dikembangkan perbankan syari'ah, landasan hukum yang digunakan adalah UU No. 07 Tahun 1992, dan disempurnakan oleh DPR pada tahun 1998 menjadi UU No. 10 Tahun 1998 di dalamnya diatur mengenai perbankan syari'ah. Hal ini dapat kita lihat lebih jelas dalam pasal 1 ayat (3) ;

> *Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.* (*ayat 13*). *Prinsip syari'ah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syari'ah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah), jual beli barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa igtina).*

Secara tegas Undang-undang menjelaskan bahwa dalam perbankan di Indonesia terdapat dua sistem (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syari'ah. Pengaturan lebih

lanjut dalam pelaksanaannya diatur lebih lanjut dalam UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang menegaskan bahwa Bank Indonesia selaku otoritas perbankan perlu mempersiapkan perangkat peraturan dan fasilitas penunjang yang mendukung terhadap pelaksanaan/operasionalisasi sistem perbankan syari'ah di Indonesia.

Dalam perkembangan selanjutnya sampai dengan akhir tahun 2005 jumlah perbankan nasional sebanyak 145 bank dan 2.355 BPR dengan total volume usaha sebesar 1.048 trilyun. Bank dan BPR tersebut menerima dana masyarakat sebesar 791 trilyun dan disalurkan dalam bentuk kredit kepada masyarakat/dunia usaha sebanyak 355 trilyun atau sebesar 44,87 % dari dana masyarakat, atau sebesar 33,87 % dari total volume usaha perbankan.

Dari sebanyak 145 bank nasional, ada 2 (dua) buah bank syari'ah dan 8 bank konvensional yang memiliki unit usaha syari'ah ditambah 81 BPRS dari 2.355 BPR. Total asset 3,3 trilyun atau 0,32 % dari total aset perbankan nasional. Dana yang ada pihak ketiga yang dihimpun sebesar 2,25 trilyun atau 0,28 % sedangkan pembiayaan perbankan syari'ah sebesar 2,7 trilyun atau 0,76 %. Gambaran ini memang belum mampu memberikan perkembangan yang memadai secara kuantitatif, akan tetapi dalam perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia relatif lebih baik ditengah lesunya perbankan nasional. Di kota Surakarta telah berkembang beragam unit bank syari'ah/bank syari'ah seperti Bank Syari'ah Mandiri (BSM), Bank Muamalah Indonesia (BMI), Bank Rakyat Indonesia Syari'ah, BTN Syari'ah, BNI Syari'ah, Bank Danamon Syari'ah, Bank Mega Syari'ah dll. Perkembangan usaha perbankan di Kota Surakarta sejak awal berdirinya BSM cabang Surakarta sangat luar biasa. Hal ini terutama sejak disahkannya dua sistem perbankan (*dual banking system*).

3. Harapan dan kenyataan praktek perbankan Syari'ah

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam ekonomi modern lembaga keuangan menjadi kunci utama pergerakan ekonomi, pertumbuhan ekonomi juga identik dengan pergerakan faktor-faktor produksi terutama yang berhubungan dengan modal kapital. Maka tidak aneh manakala lembaga keuangan syari'ah (LKS) merupakan salah satu media paling tepat dalam menguji aplikasi prinsip-prinsip syari'ah dalam bidang ekonomi. Oleh sebab itu melalui studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang mendasar bagi pengembangan studi pemasaran dan perilaku konsumen di bidang penelitian Islam pada khususnya dan ekonomi Islam pada umumnya.

Berdirinya perbankan syari'ah dengan sistem bagi hasil, didasarkan pada dua alasan utama yaitu (1). Adanya pandangan bahwa bunga (*interest*) pada bank konvensional hukumnya haram karena termasuk dalam kategori riba, bukan saja pada agama Islam tetapi juga oleh agama samawi lainnya, (2).dari aspek ekonomi, bahwa penyerahan resiko usaha terhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan (Yusuf Al-Qardhawi, 2003).

Banyak orang yang mengatakan, pasar syari'ah adalah pasar yang emosional (*emotional market*), sedangkan pasar konvensional adalah pasar yang rasional (*rational market*). Maksudnya, orang tertarik untuk berbisnis pada syari'ah karena alasan-alasan keagamaan yang lebih bersifat emosional, bukan karena mendapatkan keuntungan finansial yang bersifat rasional. Sebaliknya pada pasar konvensional, orang ingin mendapatkan keuntungan finansial yang sebesar-besarnya (Kartajaya, 2006: 1).

Salah satu isu yang sangat kontroversial dalam syari'ah marketing menurut Syafi'i Antonio (dalam Kartajaya dan Syakir Sula, 2006: xiii) adalah pembagian segmen pasar syari'ah menjadi dua segmen besar, yaitu pasar emosional dan pasar rasional. Pasar emosional diartikan sebagai sekumpulan nasabah yang datang ke lembaga keuangan syari'ah karena pertimbangan halal-haram, didorong kekhawatiran praktek riba dan

konsiderasi *ukhrawi* lainnya. Pasar ini kurang memperhatikan aspek harga, kaulitas layanan, jaringan atau dengan kata lain, pasar ini benar-benar emosional religius:”asal halal”. Di sisi lain adalah pasar rasional, pasar ini secara umum adalah mereka yang sangat sensitif terhadap perbedaan harga, varietas produk, bonafitas lembaga, kualitas layanan. Secara umum pasar ini berpendapat bahwa ”boleh syari’ah dan halal asal kompetitif; jika tidak, terpaksa saya mencari yang lain ”.

Sebab itu banyak persepsi dan sikap masyarakat yang melihat bahwa pasar syari’ah mencerminkan sikap yang berdasarkan *value* (nilai) emosional yang menimbulkan perilaku konsumen dari kalangan orang Islam untuk menjadi konsumen syari’ah atau menggunakan jasa perbankan syari’ah. Persepsi dan preferensi masyarakat yang tinggi terhadap perbankan Islam menumbuhkan *ekpektation* (harapan) yang tinggi terhadap praktek perbankan yang betul-betul berdasarkan syariat Islam. Bank Islam dalam persepsi dan preferensi umat adalah bank yang menjalankan prinsip-prinsip kejujuran, *amanah* (dapat dipercaya), pelaku bank yang *fathonah* (bijaksana), menjauhi riba (*interest*), bagi hasil, dan lain sebagainya.

Masyarakat menjadi nasabah bank Islam tidak lagi semata-mata menghitung untung rugi, tidak lagi terpengaruh dengan hal-hal yang bersifat duniawi. Panggilan jiwalah yang mendorongnya, karena didalamnya mengandung nilai-nilai spiritual/spiritual marketing (Kartajaya, 2006: 6). Dalam bahasa syari’ah, keseluruhan proses yang dilakukan oleh perbankan dalam persepsi nasabah tidak ada yang bertentangan dengan prinsip-prinsip *muamalah*, kegiatan bank Islam harusnya mengandung nilai-nilai ibadah.

Dalam perspektif Islam, tujuan utama perbankan Islam adalah, (1). Penghapusan bunga dari semua aktifitas transaksi keuangan dan pembaharuan semua aktifitas bank agar sesuai dengan prinsip-prinsip Islam,

(2). Pencapaian distribusi pendapatan dan kekayaan yang wajar, dan (3). Promosi pembangunan ekonomi (Alqaoud dan Lewis, 2005:135).

Dalam kenyataannya ada beberapa asumsi yang bisa dikedepankan dalam aspek harapan dan kenyataan antaran konsep dan praktek, antara persepsi masyarakat dan praktek praktisi perbankan, antara *image* bank Islam di kalangan umat Islam sendiri, dll. Perbedaan sisi normatif dan realitas ini memunculkan sikap dan perilaku yang berbeda yang ditunjukkan oleh nasabah perbankan Islam dalam menggunakan produk/jasa perbankan Islam di Indonesia. Aspek perilaku, motivasi, sikap masyarakat dan pengetahuan terhadap riba, perbankan umum, perbankan syari'ah dan tindakan masyarakat memiliki aksentuasi yang berbeda-beda. Masyarakat masih melihat bahwa praktek perbankan masih belum sebagaimana yang dipersepsikan secara ideal, kontribusi ekonomi Islam bagi pengembangan ekonomi umat yang dinamis dan produktif belum sebagaimana yang dibayangkan. Ada banyak pihak yang masih berpendapat bahwa praktek bank syari'ah masih sama sebagaimana bank konvensional.

Harapan umat/masyarakat begitu tinggi dan ideal atas perbankan Islam di satu sisi menjadi pendorong utama proses perbaikan-perbaikan praktek bank Islam, disisi lain tentu saja akan menuai kekecewaan. Dalam benak umat Islam, telah terumuskan persepsi yang ideal terhadap implementasi ekonomi Islam, khususnya perbankan Islam. Keseimbangan antara sesuatu yang diharapkan (*das sollen*) dengan kenyataan (*das sain*) merupakan problem yang harus dijawab bersama, sambil secara bertahan terus dilakukan upaya yang sistematis baik akademis maupun praktis untuk mengembangkan ekonomi Islam dan perbankan Islam.

Menurut Hadari Nawawi (dalam Husein Umar, 2004: 62) dalam sebuah penelitian, masalah muncul karena dua hal. Pertama, adanya ketidakseimbangan antara sesuatu yang diharapkan (*das sollen*) dengan

kenyataan (*das sain*), sehingga timbul pertanyaan ” mengapa demikian” atau ”apa sebabnya demikian ”. Kedua, keragu-raguan tentang keadaan sesuatu yang menimbulkan keingintahuan (*curiosity*) akan keadaan yang sebenarnya.

Penelitian tentang perilaku, karasteristik dan persepsi masyarakat terhadap bank syari’ah di Indonesia masih sangat terbatas, untuk melihat bagaimana *gab* (jurang) antara harapan, persepsi, preferensi masyarakat terhadap jasa layanan perbankan syari’ah yang beroperasi secara syari’ah dengan kenyataan empiris yang dirasakan oleh masyarakat (nasabah) bank syari’ah atas operasional bank syari’ah, sehingga cukup relevan untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan analisis perilaku dan sikap konsumen perbankan syari’ah.

Kota Surakarta merupakan kota yang cukup menjadi barometer politik dan ekonomi di Jawa Tengah dan nasional, oleh sebab itu cukup relevan jika penelitian terhadap persepsi masyarakat atas preferensi sikap dan perilaku konsumen bank syari’ah dilakukan terhadap nasabah bank syari’ah di Kota Surakarta. Penelitian ini mengambil judul **Penilaian Sikap dan Perilaku Konsumen Terhadap Jasa Perbankan Syari’ah di Kota Surakarta.**

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah serta pembatasan masalah, penulis merumuskan masalah yang sedang diteliti. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana konsistensi nilai sikap konsumen terhadap atribut keyakinan yang ideal terhadap jasa bank syari’ah di kota Surakarta.
2. Bagaimana nilai maksud perilaku konsumen terhadap keyakinan normatif dan dampaknya terhadap motivasi menggunakan jasa bank syari’ah di kota Surakarta.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis konsistensi sikap nasabah (konsumen) terhadap keyakinan yang ideal terhadap jasa layanan di perbankan syari'ah di Kota Surakarta
2. Untuk mengukur nilai perilaku konsumen terhadap keyakinan normatif dan motivasi konsumen untuk menggunakan jasa layanan perbankan syari'ah di Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini meskipun sederhana, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara pribadi maupun untuk masyarakat pada umumnya. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Praktis

   Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan informasi kepada pihak-pihak yang berkompeten terhadap pengembangan manajemen perbankan syari'ah di Indonesia.
2. Secara Akademik

   Secara akademik diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengembangan teori ekonomi Islam, khususnya dalam bidang analisis perilaku konsumen dan pemasaran.
3. Metodologis

   Secara metodologis penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan model analisis sikap dan perilaku *Fishbein*.
4. Kebijakan

   Memberikan dukungan data dan pemikiran bagi penentu kebijakan di Kodya Surakarta (Depdiknas, Bank Indonesia, Pemkot Surakarta, dll)