

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu agen pembangunan (*agent of development*) dalam kehidupan bernegara, karena fungsi utama dari perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) (Mushajikara, 2013). Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan memiliki pengertian yaitu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Fungsi perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan juga menjadi *concern* dari perbankan syariah, disamping sebagai lembaga yang mengelola zakat, infaq, dan sedekah (*ZIS*) (Mushajikara, 2013:315). Perbankan syariah sama seperti perbankan pada umumnya yang juga memiliki andil besar terhadap keseimbangan ekonomi terutama dalam membantu warga negara dalam membangun atau mengembangkan suatu usaha maupun bisnis. Cara tersebut dapat diwujudkan salah satunya melalui produk yang dinamakan pembiayaan.

Perbankan Syariah memiliki sistem tersendiri dalam pemberian pembiayaan seperti yang tertera pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 13 “Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan 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 iqtina*)”. Prinsip tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri dalam kebutuhan pembiayaannya. Kebutuhan pengajuan pembiayaan oleh

masyarakat tujuannya berbeda-beda, yaitu sebagai pembiayaan modal kerja, konsumsi, dan investasi (Ismail, 2011).

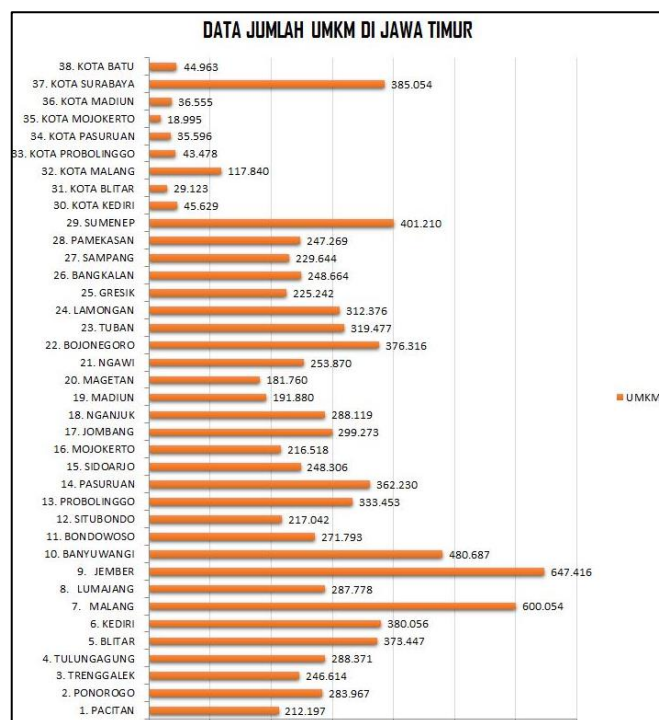
Kegiatan pembiayaan menjadi peluang bagi bank syariah maupun konvensional dalam mengolah dana titipan dari pihak kelebihan dana, sehingga menjadi pendapatan bagi bank itu sendiri. Bank syariah maupun konvensional memiliki tujuan dalam menyediakan fasilitas pembiayaan salah satunya untuk membantu masyarakat dalam mengurangi kemungkinan terjadinya krisis ekonomi yang sangat signifikan terhadap perkembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) (Muchlisin, 2014). Selain membantu masyarakat yang membutuhkan dalam mengurangi kemungkinan terjadinya krisis ekonomi, pembiayaan syariah juga tidak menyebut pembiayaan tersebut sebagai utang piutang tetapi merupakan investasi yang diberikan bank kepada nasabah dalam melakukan usaha (Ismail, 2018). Rokhman (2016:327) menyatakan bahwa adanya penambahan modal pembiayaan dapat meningkatkan perkembangan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang juga mendorong penyerapan tenaga kerja cukup besar, hal ini berdampak pada pengurangan pengangguran dimasyarakat. Berdasar data kementerian koperasi menunjukkan bahwa kontribusi sektor UMKM terhadap produk domestik bruto sebesar 60,34 persen dengan tingkat serapan tenaga kerja sebesar 97 persen ((BI, 2016) dalam Rokhman, 2016:327).

Manfaat yang diberikan dengan adanya pembiayaan dari bank syariah adalah dapat mengurangi tingkat pengangguran, sebab pembiayaan yang diberikan untuk UMKM (Perusahaan) dapat menyebabkan adanya tambahan tenaga kerja karena adanya peningkatan volume produksi yang dapat menambah jumlah tenaga kerja (Ismail, 2011). Adanya pembiayaan tersebut dapat mendorong masyarakat untuk memulai usaha dan berwirausaha melalui Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Pengertian Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Menurut Keputusan Presiden RI no. 99 tahun 1998 adalah Kegiatan Ekonomi rakyat yang berskala kecil dengan bidang usaha yang secara mayoritas merupakan kegiatan usaha kecil dan perlu dilindungi untuk mencegah dari persaingan usaha yang tidak sehat. Jenis usaha ini juga merupakan jenis usaha kecil yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha,

keterangan tersebut sesuai kriteria yang ditetapkan oleh Undang-Undang No. 20 Tahun 2008.

UMKM mampu membawa dampak baik terhadap warga lainnya dengan tersedianya lapangan pekerjaan yang melimpah. Berikut data jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) daerah Jawa Timur dilihat dari asal pembiayaan pribadi, bank syariah maupun konvensional, koperasi, maupun pembiayaan lainnya:

Gambar 1.1 Data Jumlah UMKM Jawa Timur



Sumber : diskopukm.jatimprov.go.id

Berdasarkan data UMKM Sensus Ekonomi 2016 dan SUTAS (Survei Pertanian Antar Sensus) 2018 tahun 2018, Surabaya memiliki kurang lebih 385.054 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang terdaftar. Hal ini mampu mengurangi tingkat pengangguran dan memperluas lapangan pekerjaan dan mampu menunjang pembangunan wilayah Kota Surabaya. Tercatat pada data Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebanyak 70% dari total hampir 60 juta unit Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia belum mendapatkan akses pembiayaan perbankan (Isnanto, 2019). OJK mencatat minimnya penyaluran pembiayaan disebabkan adanya kendala administratif dan

manajemen keuangan dan bisnis yang pengelolaannya masih dilakukan secara manual. Akibatnya, pelaku usaha UMKM banyak melakukan pinjaman dana melalui sektor informal.

Melihat ruang lingkup Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang mampu mendongkrak perekonomian, Firmansyah (2018:11) mengemukakan bahwa keterbatasan modal, kesulitan dalam pemasaran dan penyediaan bahan baku menjadi permasalahan utamanya bagi pengusaha yang akan merintis serta UMKM yang akan melakukan perkembangan. Selain dipersulit akan hal itu, pengajuan kredit atau pembiayaan juga diharuskan adanya jaminan kebendaan yang sulit dipenuhi. Prosedur pengajuan pinjaman bank seringkali memakan waktu dengan proses yang berbelit dan syarat yang susah dipenuhi (Mekar, 2017). Kendala tersebut menyulitkan UMKM dalam mendapatkan dana. Padahal Mushajikara (2013:316) mengungkapkan bahwasanya saat ini jika dilihat dari segi pola dan penggolongan kredit, maka salah satu produk perbankan dalam memberikan kreditnya kepada masyarakat yaitu melalui UMKM. Produk pembiayaan juga sangat bermanfaat dalam meningkatkan *profitabilitas* bank, sebab adanya balas jasa berupa bagi hasil, margin keuntungan, dan pendapatan sewa. Peningkatan *profitabilitas* bank ini juga tercermin pada pendapatan laba usaha bank salah satunya pada produk pembiayaan (Ismail, 2011). Pembiayaan dapat meningkatkan produktivitas serta berpengaruh dalam perputaran roda perekonomian, masyarakat, bidang perbankan itu sendiri, maupun keseimbangan perekonomian negara.

Adanya pembiayaan yang berasal dari Bank Syariah menimbulkan anggapan *bervariatif* oleh masyarakat, perjalanan aktifitas yang berprinsip syariah menimbulkan anggapan keuntungan yang didapatkan oleh bank syariah tidak sebesar keuntungan yang didapat oleh bank konvensional karena sistem pembagian hasil yang dilakukan atas kesepakatan bersama. Pembagian hasil atau yang pada dasarnya disebut dengan bunga memiliki anggapan dapat meringankan tanggungan usaha serta berpengaruh terhadap UMKM itu sendiri. Hal ini sesuai dengan berbagai penelitian menunjukkan bahwa pinjaman mikro memiliki dampak terhadap pengembangan usaha kecil, meningkatkan pendapatan,

peningkatan standar hidup , dan pemberdayaan perempuan. ((Gebru dan Paul, 2011; Shirazi dan Khan, 2009, Kessy dan Urion, 2006, Durrani, Usman, Malik, dan Ahmad, 2011) dalam Wahibur,2016:329). Anggapan tersebut meningkatkan keinginan masyarakat dalam mengajukan pembiayaan untuk bisnisnya dan berharap adanya keringanan dalam pembagian hasil (bunga) karena terdapat negoisasi pada penetapan *Nisbah*. Namun, Sekretaris Jendral Asosiasi Perbankan Syariah Indoensia (Asbisindo) Achmad K Permana menjelaskan bahwasanya *nisbah* atau bagi hasil pada bank syariah jauh lebih tinggi daripada bank konvensional sebab penabung pada bank konvensional lebih banyak daripada bank syariah sehingga *funding* yang terdapat pada bank konvensional lebih murah, sedangkan jumlah *funding* dibank syariah lebih sedikit sehingga berakibat pada mahalnya *nisbah* . Hal ini bisa terlihat dari pangsa pasar (*Share*), saat ini *share* bank syariah di Indonesia masih sangat kecil yakni 5% dari bank konvensional (Laucereno,2018.). Ditinjau dari pembagian keuntungan, Bank Syariah menetapkan bagi hasil sebagai pengganti bunga. Penggunaan pembiayaan syariah sebagai penunjang UMKM dianggap lebih menguntungkan, sebab bagi hasil nominalnya akan terus sama sesuai kesepakatan diawal hingga pembiayaan berakhir. Sedangkan pada bank konvensional bunga akan mengikuti pergerakan pasar ((Permana, 2018) dalam Laucereno, 2018). Pembagian hasil pembiayaan syariah dilakukan atas kesepakatan bersama, bank syariah mendasarkan keuntungan pada rasio bagi hasil serta pendapatan yang didapat nasabah (Lestari,2018). Jika usaha tersebut mengalami keuntungan maka pihak bank juga mendapat keuntungan sesuai kesepakatan tetapi jika usaha tersebut tidak mendapatkan hasil maka pihak bank juga tidak mendapatkan hasil. (Ragil, 2019). Pengelolaan dana juga akan terus berada dalam pengawasan bank untuk mengantisipasi tidak ada penyalahgunaan dana.

Selain melalui tingkat pembagian hasil, kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah juga berpengaruh terhadap minat nasabah dalam meneruskan bahkan secara tidak langsung mempromosikan produk dari mulut ke mulut. Pelayanan dianggap suatu produk yang tidak berwujud namun bisa dirasakan baik atau tidaknya layanan yang diberikan. Pemberian pelayanan berdampak pada

perlakuan nasabah dalam membandingkan pelayanan dengan bank lain dan jika merasa puas maka akan menggunakan ulang serta merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk tersebut (Bayu,2016: 6). Kepuasan konsumen memiliki pemahaman bahwasanya kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2008: 36). Nasabah yang merasa terlayani dan mendapatkan apa yang mereka harapkan mampu mewujudkan citra baik tersendiri dan kelancaran dalam memenuhi tanggungan. Seperti yang diketahui di Indonesia dengan penduduk mayoritas islam menjadi peluang bagi perbankan syariah untuk memberikan berbagai fasilitas dan layanan sesuai syariah islam. Maka dengan begitu, nasabah dipersilahkan untuk menetapkan pilihan prinsip dan sistem perbankan sesuai yang mereka butuhkan terutama jika menyentuh aspek *religius*-nya.

Terkait faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, pada bagi hasil (*Nisbah*) pembiayaan syariah memang lebih tinggi dibandingkan pembiayaan konvensional, namun bank syariah memiliki perbedaan dari segi pelayanan dan juga sistem cicilan pelunasan pembiayaan. Hal ini mungkin berpengaruh terhadap minat nasabah dan keberlangsungan bisnis yang dijalani. Penelitian Rokhman (2016) menjelaskan kendala pembiayaan UMKM terletak pada bagi hasil dan layanan yang diberikan oleh bank. Ia menjelaskan bahwa tingginya bagi hasil adalah sebab banyaknya permintaan pembiayaan dengan ketersediaan dana yang kecil. Sedangkan pada layanan yang diberikan oleh bank itu sendiri yaitu sulitnya akses, persyaratan, dan adanya jaminan yang kurang bisa dipenuhi oleh pelaku pengajuan pembiayaan. Hal ini juga dibuktikan sendiri oleh penulis dengan wawancara singkat pada 25 orang dari 102 pelaku usaha UMKM Pasar Citraland dan Pasar Sore Manukan yang mengisi kuisioner selama 3 hingga 4 hari, dari wawancara tersebut maka didapat informasi 20 orang diantaranya pernah melakukan pengajuan di bank syariah maupun konvensional namun jaminan dan persyaratan yang sulit membuat mereka enggan dan lebih memilih pembiayaan informal. Pada penelitiannya Sakti (2013) dalam Rokhman (2016) alasan mengambil pembiayaan di Lembaga BMT karena prosedur yang mudah 52,77 persen, kesesuaian dengan syariah 18,73 persen, tingkat biaya yang menarik 16,09

persen, mudah dijangkau 9,50 persen, dan aman 2,9 persen. Hal tersebut membuktikan bahwa prosedur yang mudah dan kesesuaian dengan syariah yang merupakan layanan bank serta tingkat biaya yang menarik dapat mempengaruhi kepuasan dan minat nasabah. Berdasar deskripsi tersebut maka penulis melakukan penelitian dalam Tugas akhir ini dengan menganalisa secara langsung pengalaman dari pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) mengenai kepuasan terhadap bagi hasil atau pembagian hasil dan dari segi kualitas pelayanannya. Penelitian ini juga akan membuktikan anggapan serta dampak yang diperoleh peserta UMKM terhadap tingkat bunga dan kualitas pelayanan selama melakukan pembiayaan. Penulis menggunakan 102 UMKM yang berlokasi di Surabaya dengan menjaga kerahasiaan data penting seperti nama UMKM dan Bank Syariah terkait. Penelitian ini melakukan peninjauan kepuasan nasabah dari pembiayaan bank syariah terhadap perkembangan UMKM yang mereka miliki.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang serta permasalahan diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah ?

1.3 Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan nasabah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) terhadap bagi hasil dan kualitas layanan bank syariah terhadap produk pembiayaan, berikut tujuan dari hasil penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil bank syariah terhadap kepuasan nasabah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM),
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap pembiayaan syariah yang dijalankan oleh pelaku nasabah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dilaksanakan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini adalah untuk memberikan informasi pengetahuan tentang pengaruh bsgi hasil dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Wilayah Surabaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa, diharapkan diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pengaruh tingkat bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).
2. Bagi Pihak Bank Syariah, sebagai nilai tambahan informasi mengenai kepuasan nasabah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Perbankan syariah penyedia produk pembiayaan dapat menjadi acuan dalam pengembangan produk pembiayaan bagi masyarakat pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) serta sebagai parameter dalam mengetahui tingkat kepuasan bagi hasil maupun kualitas layanan pembiayaan syariah untuk pengembangan inovasi yang diberikan pihak perbankan syariah kedepannya.
3. Bagi Peneliti, untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah wawasan tentang pengaruh bagi hasil dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah wilayah Surabaya.