

# KESEJAHTERAAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (Studi Preferensi Nilai Islam, Kalkulasi Sarana, dan Tujuan)\*

Muhammad Izzul Haq dan Arin Mamlakah Kalamika

*Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, UIN Sunan Kalijaga  
dan Bank Islam Institute, Yogyakarta*

*Email: m.izzul.haq@uin-suka.ac.id/ mamlakahkalamika@gmail.com*

## Abstract

*Act No. 10 of 1998 states the bank is an entity that collects funds from the public in the form of savings and channel them to the public in the form of credit or others in order to improve the living standard of the people. In a way, the banking institutions have two typologies, namely conventional banks and sharia banks. Sharia bank is a financial institution that offers a different approach because its non-riba. Unfortunately, the growth of sharia banks up to now no more grows at 5%, in the midst of the people of Indonesia Muslim as majority. This study is to look at the condition of sharia financial institutions cannot develop optimally in the perspective of the customer's welfare. Welfare is defined as a condition that not only met the economic aspects but also looks at the social and cultural perspectives. Therefore, as a measure of welfare status, this study viewed on calculations of means and ends as well as religious considerations indicated in the value preferences.*

**Keywords:** *Sharia Bank, Rationality, Welfare*

## Abstrak

*Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam perjalanannya, lembaga perbankan memiliki dua tipologi, yakni*

---

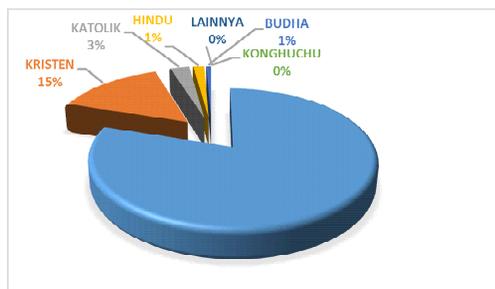
\* Manuskrip ini adalah laporan hasil penelitian yang didanai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta melalui skema hibah penelitian rintisan tahun anggaran 2016.

*bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menawarkan pendekatan berbeda karena sifatnya nir-riba. Namun sayangnya, pertumbuhan bank syariah sampai dengan sekarang tidak lebih mencapai angka 5%, di tengah kondisi masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Penelitian ini berupa untuk melihat kondisi lembaga keuangan syariah yang tidak dapat berkembang secara optimal dalam perspektif kesejahteraan nasabah. Kesejahteraan didefinisikan sebagai sebuah kondisi yang tidak saja terpenuhi aspek ekonomi tetapi juga melihat perspektif sosial dan budayanya. Oleh karena itu, sebagai tolok ukur kesejahteraan, dalam penelitian ini melihat tentang kalkulasi sarana dan tujuan serta pertimbangan religi yang ditunjukkan dalam preferensi nilai.*

**Kata Kunci:** Bank Syariah, Rasionalitas, Kesejahteraan

## LATAR BELAKANG

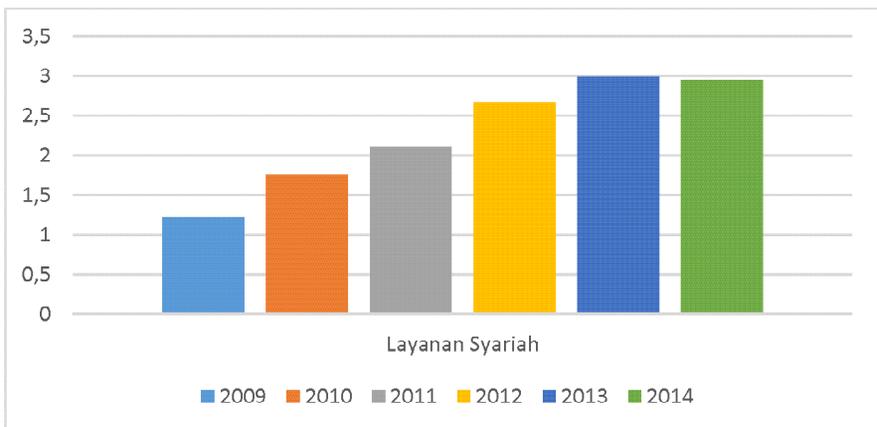
Indonesia di mata dunia bisa jadi selalu dipandang sebagai negara yang beragama. Sebagai negara yang beragama, Indonesia kini menjadi kiblat dalam pengembangan masyarakat berbasis pada pendekatan agama Islam. Agama hadir dalam kehidupan masyarakat sebagai sebuah solusi, bukan menciptakan masalah demi masalah seperti yang ada di Timur Tengah. Islam sebagai salah satu agama yang diakui dan diyakini oleh masyarakat Indonesia pun memiliki misi sebagai agama *rahmatallil'alam*. Peta demografi agama di Indonesia. Berdasar hasil sensus penduduk Indonesia tahun 2010, jumlah penduduk negara kita pada angka 237.641.326 jiwa atau meningkat 36 juta jiwa dari sensus sebelumnya. Dari keseluruhan penduduk Indonesia tersebut, Islam menjadi agama dominan yang dianut masyarakat, dengan perincian sebagai berikut:



**Gambar 1. Demografi Agama di Indonesia Menurut BPS Tahun 2015**

Islam menjadi agama dominan yang dianut oleh 207,2 juta jiwa penduduk Indonesia. Mayoritas ke dua beragama Kristen yang mencapai 6,96%, lalu 6,9 juta jiwa beragama Katolik, dan agama Hindu dianut oleh 4 juta jiwa serta lainnya memilih beragama konghuchu atau kepercayaan lainnya.

Agama berfungsi sebagai pedoman hidup. Agama dalam proses kehidupan manusia selalu memiliki peran khusus, pun demikian dalam program-program pembangunan. Agama bisa jadi menjadi faktor pendukung seperti program pengurangan kemiskinan melalui mekanisme zakat, infaq, dan shodaqoh. Perbedaan agama dalam pembangunan selalu menarik untuk diperhatikan, oleh karenanya menjadi strategis isu yang harus dipertimbangkan dalam proses pengambilan kebijakan sosial. Dalam bidang ekonomi misalnya, hadirnya sistem ekonomi syariah yang mengarah kepada konsepsi agama Islam. Sebagai contoh aplikasi, sistem ekonomi syariah memiliki salah satu produk yakni perbankan syariah. Apabila kita telisir data tentang keberadaan bank syariah sekarang ini, keberadaannya menunjukkan kuantitas yang meningkat dari tahun ke tahun dilihat dari keberadaan kantor pelayanan. Statistik perbankan syariah berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan yang menunjukkan peningkatan jumlah kantor layanan berbasis sistem syariah meliputi bank umum syariah, BPR syariah, dan unit usaha syariah ditunjukkan sebagai berikut:



**Gambar 2. Pertumbuhan Bank Syariah menurut OJK Tahun 2015**

Jumlah layanan perbankan yang berbasis syariah di Indonesia dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2009 jaringan kantor perbankan syariah berjumlah 1.223 kantor. Angka tersebut meningkat dan terus meningkat dari tahun ke tahun sehingga data per awal tahun 2015, jaringan kantor perbankan syariah berjumlah 2.944 kantor. Artinya, dengan peningkatan jumlah jaringan kantor perbankan syariah menunjukkan bahwa ada peningkatan jumlah layanan terhadap konsumen produk syariah, atau dengan kata lain menunjukkan tren kenaikan nasabah bank syariah dari tahun ke tahun.

Peningkatan jumlah layanan perbankan berbasis syariah tersebut, apabila dibandingkan dengan keberadaan perbankan konvensional, ternyata belum sepadan. Dikatakan demikian setelah memperhatikan data mengenai jumlah jaringan kantor pelayanan bank konvensional dari Otoritas Jasa Keuangan RI dari tahun 2014 yakni sebanyak 93.566 jaringan kantor menjadi 122.687 jaringan kantor per triwulan pertama tahun 2015, atau terjadi peningkatan jaringan pelayanan sebanyak 29.121 jaringan kantor dengan total aset perbankan konvensional yang meningkat dari Rp 5.615 triliun menjadi Rp 5.784 triliun. Dengan mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam, tentu ini menjadi sebuah tanya: mengapa pertumbuhan perbankan syariah sangat lambat dibanding dengan bank konvensional?

Berangkat dari data demografi agama di Indonesia yang mayoritas beragama Islam dengan jumlah layanan perbankan yang ternyata masih didominasi oleh layanan jasa perbankan konvensional, tentu saja menimbulkan sebuah tanya. Bagaimana layanan jasa bank konvensional lebih diminati oleh para penganut agama Islam dibandingkan dengan bank syariah? Apakah preferensi nilai agama Islam tidak memberikan implikasi korelatif terhadap jumlah pengguna layanan bank syariah? Bagaimana bank syariah dilihat oleh orang Muslim dalam perspektif ekonomi rasional guna mencapai tujuan dari nasabah seorang muslim? Jawaban dari pertanyaan ini menjadi tolok ukur melihat kesejahteraan nasabah perbankan syariah, yakni sebuah kondisi terpenuhinya kebutuhan yang tidak saja berasas materi semata tetapi juga memenuhi aspek sosial dan budaya. Berdasarkan kondisi yang dijabarkan diatas maka fokus pertanyaan penelitian ini berkaitan dengan rasionalitas seorang

nasabah perbankan syariah untuk mewujudkan kesejahteraannya dengan berpartisipasi aktif dalam aktivitas perbankan. Rumusan tersebut kemudian menjadi lebih spesifik dengan pertanyaan: apakah preferensi nilai agama, kalkulasi sarana dan tujuan mempengaruhi kesejahteraan nasabah perbankan syariah?

## LANDASAN TEORI

### 1. Pilihan Rasional

Dalam perkembangan ilmu sosial khususnya sosiologi menyatakan bahwa keberhasilan aktivitas produksi bukan saja ditentukan oleh mesin-mesin produksi, namun terdapat aspek tindakan yang dilakukan oleh para pelaku sendiri. Menurut Weber, suatu tindakan ialah perilaku manusia yang mempunyai makna subyektif bagi pelakunya dan untuk lingkungannya yang disebut dengan tindakan sosial. Tindakan sosial menurut Weber dapat ditentukan oleh empat tipe orientasi: rasionalitas instrumental (*zwekrationalitat*), rasionalitas nilai (*wertrationalitat*), afeksi atau emosi, dan tradisi-tradisi.<sup>1</sup> Tipe-tipe tindakan di atas menurut Weber merujuk pada rasionalitas yang akhirnya terbagi menjadi dua jenis, rasionalitas sarana tujuan dan rasionalitas nilai. Rasionalitas yang berfokus pada individu dikemukakan oleh Coleman. Pada dasarnya orang bertindak secara sengaja untuk mencapai tujuan yang dibangun oleh nilai dan preferensi.

Orientasi pilihan rasional dalam pandangan Coleman jelas pada gagasan dasarnya bahwa orang bertindak secara sengaja untuk mencapai tujuan sejahtera yang dibangun oleh preferensi nilai. Preferensi nilai bisa bersumber dari agama, sehingga yang dikandung dalam keberadaan bank syariah tentu mengacu kepada keberadaan agama itu sendiri, Islam. Agama dalam definisi Geertz adalah suatu sistem simbol yang bertujuan untuk menciptakan perasaan dan motivasi yang kuat, mudah menyebar dan tidak mudah hilang diri seseorang dengan cara membentuk konsepsi tentang sebuah tatanan namun eksistensi dan melekatkan konsepsi ini pada pancaran-pancaran faktual, dan pada akhirnya perasaan dan

---

<sup>1</sup> Max Weber, *Economic and Society*, (California: University of California Press, 1978).

motivasi ini akan terlihat sebagai suatu relitas yang unik.<sup>2</sup>

Nilai agama diinterpretasikan dari sebuah simbol yang menyimpan berbagai konsep tertentu. Meskipun demikian sangat sulit untuk menentukan indikator paling pas guna mengukur kedalaman agama masing-masing individu tetapi setidaknya indikator tersebut akan terlihat dari beberapa aktivitas masyarakat maupun perilaku individunya. tentu saja hal ini berkaitan dengan aktivitas dan perilaku individu dalam ber-singgungan dengan bank, yakni menyimpan dan meminjam. Selain kepada aktivitas masyarakat maupun perilaku individunya, preferensi nilai dalam hal ini tentu saja merujuk dari preferensi nilai hadirnya perbankan syariah itu sendiri. Bank Syariah lahir dari sebuah kebutuhan bersama akan adanya bank yang melakukan kegiatan berdasar prinsip syar'i, berdasarkan *Handboook of Islamic Banking*, perbankan Islam ialah yang menyediakan fasilitas cara mengupayakan instrument-instrumen yang sesuai dengan ketentuan dan norma syar'iah. ketentuan dan norma-norma syariah dalam perbankan Islam meliputi redaksional ijab-qabul, mekanisme perjanjian (akad), pelaksana akad, aplikasi akad dan yang tentu saja berkaitan dengan objek/materi perjanjian. Sebagaimana tertera dalam Al-Quran dan Hadits, seperti dalam QS. Al-Baqarah: 267-283).

Coleman juga berargumen bahwa untuk sebagian besar tujuan memerlukan konseptualisasi yang lebih tepat tentang aktor yang rasional dari perspektif ilmu ekonomi, yakni tindakan-tindakan yang akan memaksimalkan keuntungan atau pemuasan kebutuhan dan keinginannya. Memaksimalkan keuntungan berarti terdapat skema kalkulasi untung dan rugi dari tindakan seseorang terhadap sesuatu. Untung menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebuah kondisi mujur dan atau bahagia. Dalam arti yang lain untung adalah laba yang diperoleh dalam berdagang dan sebagainya, Untung juga dapat dimaknai dengan perolehan manfaat, guna atau faedah terhadap sesuatu. Sementara rugi adalah tidak mendapatkan laba, tidak mendapatkan faedah atau tidak mendapat sesuatu yang berguna.

---

<sup>2</sup> Clifford Geertz, *Abangan, Santri, Priyayi dalam Masyarakat Jawa*, (Jakarta: Pustaka Jaya, 1981).

## 2. Kesejahteraan Nasabah Perbankan Syariah

Tindakan manusia yang dilandasi oleh proses berfikir dengan menetapkan beberapa factor penentu, dalam kajian ini akan difokuskan pada upaya pemenuhan kesejahteraan nasabah perbankan syariah. Merujuk dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1974 Bab I pasal 2 ayat 1, kesejahteraan adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial materil maupun sprituil yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman lahir batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan usaha pemenuhan kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial yang sebaik-baiknya bagi keluarga serta masyarakat dengan menjunjung tinggi hak-hak asasi manusia dan Pancasila. Dalam perkembangannya, undang-undang Nomor 6 Tahun 1974 dalam bab I pasal 2 tersebut telah diperbaharui dengan produk hukum UU Nomor 11 Tahun 2009. Dalam pembaharuan tersebut, kondisi sejahtera adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Sejahtera menunjuk ke keadaan yang baik, kondisi manusia di mana orang-orangnya dalam keadaan makmur, dalam keadaan sehat dan damai. Sehingga dari pengertian di atas, dapat kita urai mengenai indikator kesejahteraan adalah perasaan aman-selamat, perasaam tentram atau bahagia, terpenuhi kebutuhan secara fisik dan non-fisik. Oleh karena itu, kondisi sejahtera ditandai dengan beberapa aspek berikut:

1. Terpenuhinya hak dasar;<sup>3</sup>
2. Tersedianya jaminan keamanan terhadap resiko penurunan kesejahteraan;
3. Terjaminnya kesempatan untuk memiliki asset, yang memungkinkan terjadinya peningkatan/akumulasi kesejahteraan secara mandiri dan sustain dalam sistem ekonomi masyarakat;<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Midgley et al., *Welfare Theory: An Introduction*, (New York: Palgrave, 2001).

<sup>4</sup> Michael Sherraden, *Aset untuk Orang Miskin: Perspektif Baru Usaha Pengentasan Kemiskinan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006).

4. Terintegrasinya kegiatan perekonomian masyarakat dengan pertumbuhan ekonomi;<sup>5</sup>
5. Terjaminnya kesempatan untuk berpartisipasi aktif guna menegosiasikan program kesejahteraan yang cocok dengan preferensi mereka.<sup>6</sup>

Dalam konteks kesejahteraan nasabah perbankan syariah, beberapa indikator mengenai kesejahteraan tersebut akan menjadi acuan dalam melihat kesejahteraan nasabah perbankan syariah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Beberapa indikator tersebut kemudian diterjemahkan dalam konteks nasabah adalah beberapa buntut pelayanan yang diterima oleh nasabah sebagai jawaban dalam memenuhi hak-hak dasar nasabah. Pelayanan dapat berupa kemudahan akses kepada pengelola, tidak perlu mengantri, kejelasan mekanisme pengelolaan uang, dan lain-lain. Jaminan keamanan tentu menjadi hal yang urgen untuk nasabah mengingat asset mereka saat ini dipinjamkan (kalau kasusnya nasabah menyimpan dana) dan fungsi kontrol penggunaan kalau nasabah meminjam dana. Selain itu, dalam penelitian ini juga melihat pada aspek pemenuhan rasa aman, terpenuhinya hak-hak konsumen seperti perasaan bahagia, kesempatan memiliki asset atau pengembangan dari aspek ekonomi serta kesempatan untuk beraktualisasi atas diri nasabah perbankan syariah itu sendiri seperti penyampaian keluhan nasabah, dan lain sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menitikberatkan pada riset kualitatif dengan pendekatan metode deskripsi analisis. Metode deskripsi analitis merupakan upaya pencarian data dengan pendekatan empiris yakni dengan melakukan observasi terhadap objek kajian secara langsung. Dikarenakan menggunakan pendekatan empiris, maka beberapa hal yang menjadi pertimbangan adalah proses pengumpulan data. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik observasi, studi dokumen, wawancara dan penyebaran angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu

---

<sup>5</sup> Mehrotra Santosh dan Enrique Delamonica, *Eliminating Human Poverty, Macroeconomic and Social Policies for Equitable Growth*, (London and New York: Zed Book, 2007).

<sup>6</sup> Amartya Sen, *Development as Freedom*, (New York: Alfred A. Knoff, 1999).

pada konsep Milles dan Huberman, yaitu interaktif model yang mengklarifikasikan analisis data dalam tiga langkah yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi.

Penelitian ini berlokasi di area Yogyakarta. Yogyakarta dipilih sebagai lokasi penelitian dikarenakan memenuhi aspek yang dibutuhkan dalam penelitian ini, seperti tersedianya informan. keberadaan nasabah perbankan Islam yang tidak sedikit dan memenuhi aspek teknis dari peneliti untuk tetap melakukan program Tri Darma Perguruan Tinggi. Berkaitan dengan objek penelitian ini adalah para nasabah perbankan syariah dengan ketentuan minimal keanggotaan satu tahun aktif. Mengenai definisi perbankan syariah sendiri mengacu kepada payung hukum yang berlaku di Indonesia, yakni UU Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. 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. Definisi dari Bank Syariah sendiri adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan yang dimaksud dengan Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah.

## **PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perbankan Syariah: Sebuah Pengantar**

Dalam dunia perbankan saat ini dikenal dengan klasifikasi lembaga perbankan, yakni perbankan konvensional dan lembaga perbankan syariah. Bank Konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sementara definisi perbankan syariah seperti sudah diuraikan di atas. Secara umum ada beberapa persamaan diantara semua jenis layanan perbankan, bahwa untuk memberikan jasa layanan perbankan semuanya diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pun termasuk bank konvensional. Dalam

mekanisme pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah keseluruhannya hampir sama, semisal untuk menjadi member atau nasabah baru, masing-masing penyedia jasa layanan membuat kaidah atau SOP kurang lebih seperti di bawah:

1. Nasabah diminta untuk menyiapkan kartu identitas diri.
2. Membawa sejumlah uang sebagai syarat saldo awal.
3. Sesampainya di Bank, nasabah akan bertemu dengan pegawai bank kemudian akan ditanya maksud dan tujuan datang ke bank.
4. Nasabah diminta untuk mengisi formulir dan membubuhkan tanda tangan bukti kesepahaman kerjasama.
5. Nasabah akan ditanya tentang produk layanan jasa mana yang akan dipilih.
6. Petugas bekerja sesuai dengan permintaan nasabah baru dan kemudian nasabah dapat langsung membawa pulang buku tabungan lengkap dengan ATM sebagai bukti telah sah menjadi member nasabah perbankan syariah.

Uraian di atas seolah menunjukkan tidak ada perbedaan mekanisme antara perbankan konvensional maupun perbankan syariah. Sejatinya memang tidak ada beda antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional dalam melaksanakan mekanisme pelayanan kepada nasabah. Secara bagan, sistem kerja perbankan syariah maupun konvensional dapat digambarkan sebagai berikut:

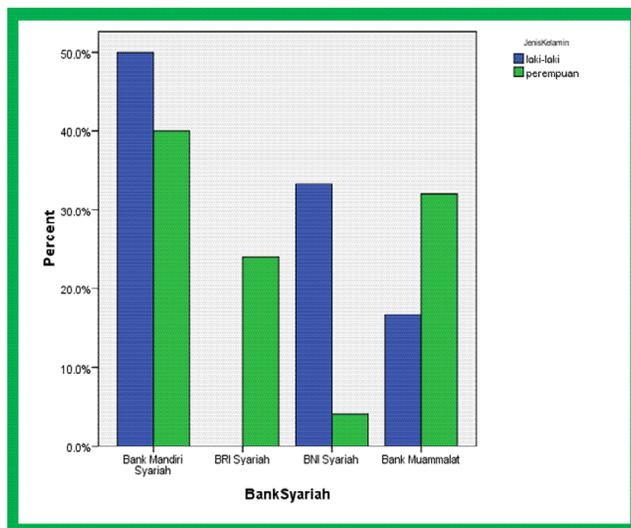


**Gambar 3. Mekanisme Kerja Lembaga Perbankan di Indonesia<sup>7</sup>**

<sup>7</sup> Muhammad Djawis et al., *Sistem Bank Irba': Shabih dan Menguntungkan*, (Yogyakarta: Bank Islam Institute, 2016).

Namun demikian, menurut Antonio,<sup>8</sup> terdapat beberapa beda antara bank syariah dengan bank konvensional yang terdiri dari aspek legal, struktur organisasi lingkungan kerja dan usaha yang dijalankan. Penekanan utama perbedaan dari lembaga perbankan syariah dengan bank konvensional ada pada akadnya, yang berdampak kepada usaha yang dibiayai. Atas beberapa perbedaan yang dikemukakan Antonio tersebut, menjadi dasar penelitian ini guna melihat kesejahteraan dalam konteks layanan perbankan syariah.

Di Indonesia sendiri, dalam layanan perbankan syariah diakomodir oleh setidaknya lebih dari 10 penyedia jasa layanan yakni Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, Bank Muammalat yang menjadi ‘pioner’ aktifitas perbankan syariah, Bukopin Syariah, Maybank Syariah, Mega Syariah Indonesia, BCA Syariah, Tabungan Pensiun Syariah, dan lain-lain. Dari jumlah layanan jasa perbankan syariah yang beroperasi di Indonesia, maka distribusi narasumber penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:



**Gambar 4. Distribusi Objek Penelitian Berdasarkan Kepada Pilihan Jasa Layanan Perbankan Syariah Berdasarkan Kepada Jenis Kelamin<sup>9</sup>**

<sup>8</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insansi Press, 2002).

<sup>9</sup> Data Primer Peneliti.

Dari data di atas, ada hal yang menarik untuk dicermati berkaitan dengan pilihan masyarakat muslim dalam memilih layanan perbankan yang melabelkan agama dalam proses operasionalisasinya. Jumlah nasabah perbankan syariah paling banyak memilih menggunakan produk layanan dari BSM kemudian diurutkan ke dua adalah BRI Syariah. Kondisi tersebut menjadi perhatian bagi banyak kalangan perbankan. Salah satu diantaranya adalah data yang pernah di rilis oleh info bank-news dalam menggambarkan klasifikasi nasabah perbankan syariah berdasarkan tingkat loyalitas kepada pemberi layanan. Setidaknya dalam klasifikasi tersebut melibatkan 10 lembaga perbankan syariah yang beroperasi di Indonesia, dan urutan pertama tingkat loyalitas nasabah kepada pemberi jasa layanan perbankan adalah nasabah dari Bank Syariah Mandiri. BSM menduduki peringkat pertama dalam *Indonesian Bank Loyalty Index* (IBLI) 2011 yang digelar MarkPlus Insight bekerja sama dengan Majalah Infobank untuk indeks loyalitas nasabah (*customer loyalty index*) tabungan syariah. Induk dari lahirnya perbankan syariah, Bank Muammalah, justru bukan menjadi produk layanan jasa perbankan yang diadopsi oleh mayoritas nasabah bank syariah

## 2. Preferensi Nilai Agama Nasabah Perbankan Syariah

Kondisi di atas dapat diidentifikasi dari rasionalitas nasabah perbankan syariah, yang salah satunya adalah preferensi nilai. Nilai akan mempengaruhi pertimbangan-pertimbangan nasabah. Pertimbangan moral sangat dipengaruhi oleh landasan berfikir masing-masing individu dimana hal tersebut bisa saja terbentuk oleh system tradisi yang masih dipertahankan maupun dalam skala yang sudah dimodifikasi. Dasar paling dasar dari pertimbangan moral sebenarnya bisa dilihat dari pegangan hidup seseorang melalui pegangan dasar agama. Al-Qur'an sebagai pedoman umat hidup manusia, secara tekstual memberikan pandangan kepada penganutnya untuk bermuammalah dengan baik sebagaimana aturan-aturannya. Seperti yang termaktub dalam beberapa ayat di dalam Al-Qur'an yang artinya:

“Allah menghalalkan perdagangan dan mengharamkan riba. (QS. Al-Baqarah: 275)”

Penjelasan lain dalam bermuamalah, terdapat dalam QS. Al-Baqarah ayat 278-281 sebagai kelanjutan ayat di atas:

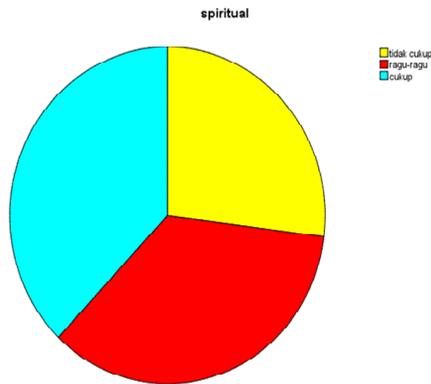
“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”

Beberapa ayat di atas merupakan teks tersirat yang kemudian menjadi alasan seseorang terlibat sebagai partisipan lembaga perbankan atau tidak. Dengan kata lain, seseorang mau terlibat ataupun tidak ke lembaga perbankan karena adanya skema riba. Riba adalah sesuatu yang dilarang oleh agama. Riba terjadi karena adanya proses muamalah atau perjanjian yang tidak sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan dengan menetapkan nilai lebih di awal perjanjian. perspektif hukum riba menurut para informan penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Pandangan Hukum Riba oleh Informan**

Pandangan Tentang Riba					
	Perpektif Hukum	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mubah	3	8.1	8.1	8.1
	haram	34	91.9	91.9	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

Sebanyak 91.9% informan mengatakan hukum riba adalah haram. Artinya sesuatu yang keberadaannya dilarang oleh agama. Apabila meninggalkannya maka akan mendapat pahala, sementara jika dikerjakan maka pelakunya akan mendapat dosa. Sementara 8.1% informan mengatakan bahwa hukum riba adalah *mubah*, yang artinya boleh dilakukan. Apabila dikerjakan boleh tetapi apabila ditinggalkan juga tidak masalah. Secara keseluruhan, dalam hal berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan spiritual nasabah responden digambarkan dalam diagram berikut:



**Gambar 5. Pemenuhan Sisi Spiritualitas dalam Kelembagaan Perbankan Syariah<sup>10</sup>**

Pada diagram diatas, dalam pemenuhan kebutuhan spiritual nasabah perbankan syariah dengan kelembagaan syariah terurai 27% informan mengatakan masih tidak tercukupi kebutuhan spiritualnya, 35.1% informan yang masih ragu-ragu dan hanya 37% informan yang mengatakan bahwa bentuk kelembagaan perbankan syariah mampu mengakomodir kebutuhan pemenuhan tata niaga sebagaimana Islam yang mereka pahami. Artinya, masih banyak atau dikatakan secara mayoritas, meskipun telah menjadi nasabah perbankan syariah dengan mekanisme pengelolaan agama Islam yang ditawarkan, tetapi masih saja belum mampu mengakomodir kebutuhan jasa keuangan sebagaimana yang mereka pahami dan yakini untuk mengelola tata keuangan yang benar-benar Islam.

### 3. Kalkulasi Sarana dan Tujuan Nasabah Perbankan Syariah

Cara lain mewujudkan kesejahteraan nasabah perbankan syariah dalam perspektif rasional adalah memenuhi kaidah pencapaian tujuan dan kalkulasi sarana nasabah. Kalkulasi sarana Tujuan tersebut diantaranya dapat dilihat pada keberadaan pusat-pusat layanan perbankan syariah. Kemudahan akses layanan perbankan kepada para nasabah dapat dilihat dari jarak tempuh yang harus dilalui untuk

<sup>10</sup> Data Primer Peneliti.

mencapai bank. Sehingga berdampak kepada nilai pembiayaan yang murah. berdasarkan kepada data yang kami peroleh, mengenai jarak tempuh seseorang untuk sampai kepada layanan bank konvensional maupun bank syariah diurai dalam tabel di bawah:

**Tabel 2. Perbandingan Jarak Akses Bank Syariah dan Bank Konvensional**

Jarak Tempuh	Bank Syariah (%)	Bank Konvensional (%)
lebih dari 5 km	24.3	8.1
1 km-5km	32.4	35.1
kurang dari 1 km	43.3	56.8
Total	100	100

Kalkulasi jarak tempuh yang harus dilalui oleh seseorang untuk bisa mendapat layanan perbankan kami klasifikasikan pada tiga kategori, pertama lebih dari 5 km, antara 1-5km, dan kurang dari 1 km. Dalam penelitian ini, kami melibatkan 37 informan dan diperoleh data sebanyak 24,4% informan yang merasa masih jauh dalam mengakses bank konvensional. Berbanding dengan bank syariah, hanya terdaat 8.1% informan mengaku jauh dari akses bank konvensional. Dilihat dari sisi biaya, apabila dibandingkan antara bank konvensional dengan bank syariah, seorang nasabah membutuhkan biaya yang tidak sama. Menurut pengakuan informan penelitian ini, untuk mengakses lembaga perbankan konvensional, lebih dari 85% informan sepakat bahwa biaya yang harus dikeluarkan tidak lebih dari Rp 10.000,00. Sementara untuk mengakses bank syariah, informan yang mengatakan membutuhkan biaya di bawah Rp 10.000,00 masih di bawah 60%. Artinya secara kemudahan akses jarak tempuh dan biaya yang harus dikeluarkan sebenarnya masih lebih mudah dan murah bank konvensional di banding bank syariah.

Selain akses, pertimbangan kalkulasi lain dari nasabah perbankan syariah adalah pelayanan yang diberikan. Dari sejumlah 37 informan, sebanyak 73%-nya mengatakan bahwa pelayanan di Bank Syariah lebih

ramah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah salah satunya adalah pemahaman dan penjelasan akad-akad dalam bank syariah, penjelasan tentang ragam produk bank syariah. Pemenuhan kesejahteraan yang paling nyata dari nasabah bank syariah adalah tidak perlu mengantri terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan jasa keuangan. Hal ini seperti diungkap oleh salah satu informan yang mengatakan tidak perlu waktu yang lama untuk mendapatkan jasa layanan keuangan. Hanya berkisar 15 menit, urusan perbankan nasabah sudah dapat diselesaikan.

#### **4. Kesejahteraan: Konstruksi Ideologis (Agama) dan Pragmatisme Nasabah**

Dalam beberapa ekspresi keberagaman yang ditunjukkan para nasabah perbankan syariah yang menjadi informan penelitian ini dapat dikatakan seseorang yang taat beribadah. Taat artinya menjalankan perintah agama dan menjauhi larangan-larangannya. Artinya, bahwa para informan penelitian ini menjadikan agama sebagai pedoman utama, pun termasuk dalam memilih layanan jasa keuangan seperti perbankan syariah. Ada pula informan yang mengaku memilih bank syariah karena alasan agama yang sangat spesifik. Hal tersebut setidaknya diuraikan oleh salah satu informan yang mengaku bahwa dirinya memilih bank syariah karena mereka berharap bank syariah menjadi pilihan yang dapat diandalkan dalam mengatasi masalah riba.

Masalah anti-riba menjadi suatu produk yang ditawarkan dalam bank syariah. Riba sendiri memiliki beberapa klasifikasi, diantaranya adalah riba nasa'i, riba aqad, dan lain-lain. Tetapi demikian, kalau kita menelisik dalam edukasi syariah yang dikutip dari salah satu web bank syariah seperti yang diuraikan dalam tulisan ini, dalam bank syariah pun masih mengandung unsur riba. Dalam perbedaan bank syariah dengan bank konvensional, adanya perhitungan keuntungan melalui konsep pembiayaan sementara dalam bank syariah menerapkan prinsip *profit sharing*. Tetapi demikian belum sepenuhnya mampu menjawab kesejahteraan spiritual nasabah perbankan sebagaimana telah diuraikan dalam prosentase pemenuhan kebutuhan spiritual secara keseluruhan. Artinya, masih terdapat masalah pemenuhan kesejahteraan bagi nasabah perbankan syariah dalam kelembagaan. Alasan lain untuk menguatkan

kondisi tersebut tidak lain adalah karena perhitungan keuntungan tidaklah beda dengan *profit sharing* yang ditawarkan, ke duanya masih mengandung unsur riba.<sup>11</sup>

Bank syariah yang dikonstruksi berbeda dengan bank konvensional, ternyata tidak mampu menjawab kesejahteraan spiritual, karena esensi yang ingin ia dapatkan dari bank syariah hanya sebatas kemudahan fasilitas seperti pemenuhan aspek materis berupa biaya administrasi saja. Analisis dari banyak informan di atas membawa kita pada sebuah kesimpulan bahwa rasionalitas nasabah perbankan syariah memilih bank syariah sebagai lembaga penyedia jasa keuangan dengan beberapa sebab. Pertama, seseorang menjadi nasabah perbankan syariah yang meyakini bahwa bank syariah sebagai penyedia jasa keuangan Islam yang bebas dari riba. meskipun dalam informan penelitian ini kami menemukan bahwa banyak diantara nasabah perbankan syariah yang menganggap bahwa lembaga keuangan syariah belum mampu mengcover kebutuhan spiritual mereka. Artinya dalam hal kesejahteraan spiritual mereka lembaga keuangan syariah belum mampu menjawab secara keseluruhan. Dalam pemenuhan kesejahteraan yang ditinjau dari pemenuhan kalkulasi sarana sebenarnya ditinjau dari jarak dan akses layanan antara bank syariah dan bank konvensional lebih aksesibel bank konvensional. Hanya kesejahteraan yang dilihat dalam pemenuhan tujuan yakni memperoleh layanan jasa keuangan secara baik saja yang terpenuhi pada nasabah perbankan syariah yang meliputi beberapa pelayanan yang ramah dan tidak ada beban administrasi yang dirasakan oleh informan selaku kreditur.

## **KESIMPULAN**

Lahirnya UU No. 7 Tahun 1992, UU No. 10 Tahun 1998 dan UU No. 23 Tahun 1990 dijadikan dasar hukum bagi terselenggaranya Perbankan Syariah di Indonesia. Sayangnya, meskipun bertahun-tahun beroperasi, bank syariah tidak menjadi primadona yang dipilih oleh mayoritas penduduk Indonesia yang beragama Islam. Hal tersebut, apabila dilihat dalam perspektif nasabah dikarenakan mereka belum memenuhi kaidah-kaidah kesejahteraan yang terintegrasi. Artinya, dalam hal yang

---

<sup>11</sup> Muhammad Djawis et al., *Sistem Bank Irba': Shahib dan Menguntungkan...*

berkaitan dengan pemenuhan nilai spiritualitas masih belum mengakomodir sisi spiritualitas yang katanya nir-riba. Sehingga nasabah yang memilih lembaga keuangan syariah baru bisa berharap mampu meminimalisir riba yang diharamkan oleh agama. Faktor pemenuhan kesejahteraan yang sementara ini ada dan mengakomodir nasabah hanyalah kalkulasi tujuan yang tidak lain hanya berupa pemenuhan pelayanan yang baik bagi nasabah syariah dibanding bank konvensional seperti tidak perlu mengantri dan tidak adanya pemotongan biaya administrasi semata. Oleh karena itu, sebagai saran kami untuk peningkatan kesejahteraan yang komprehensif kepada nasabah perbankan syariah tidak lain adalah melakukan reformasi kelembagaan keuangan yang benar-benar syar'i sehingga mampu mewujudkan kesejahteraan yang dapat terwujud atas dasar preferensi nilai religi Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amartya Sen, *Development as Freedom*, New York: Alfred A. Knoff, 1999.
- Clifford Geertz, *Abangan, Santri, Priyayi dalam Masyarakat Jawa*, Jakarta: Pustaka Jaya, 1981.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Karim*, Jakarta: Kemenag RI, 2014.
- Max Weber, *Economic and Society*, California: University of California Press, 1978.
- Mehrotra Santosh dan Enrique Delamonica, *Eliminating Human Poverty, Macroeconomic and Social Policies for Equitable Growth*, London and New York: Zed Book, 2007.
- Michael Sherraden, *Aset untuk Orang Miskin: Perspektif Baru Usaha Pengentasan Kemiskinan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Midgley et al., *Welfare Theory: An Introduction*, New York: Palgrave, 2001.
- Muhammad Djawis et al., *Sistem Bank Irba': Shahih dan Menguntungkan*, Yogyakarta: Bank Islam Institute, 2016.
- Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insansi Press, 2002.