

## **Kinerja Manajerial dan Persepsi Nasabah Terhadap Perbankan Syariah di Jawa Barat**

**R. Hozin Abdul Fatah**

STIE Latifah Mubarokiyah Suryalaya

[r.hozin1234@gmail.com](mailto:r.hozin1234@gmail.com)

**Sugeng Setyadi**

Universitas Sultan Agung Tirtayasa Banten

[sugeng1234@gmail.com](mailto:sugeng1234@gmail.com)

### ***ABSTRACT***

*The research reveals the performance of Islamic banking in West Java with emphasis on the role of banking intermediation in terms of managerial and customer persepsi terhadap Islamic banks. There are two findings revealed that the performance of Islamic banking of managerial and explore public perception (customers and non-customers) and its response to Islamic banking. Achievement of the performance of Islamic banking in terms of managerial aspects with an average index performance index of 78.05. Not optimal managerial performance because the Islamic banking; not optimal accommodate the wishes and needs of customers and society due to limited facilities, product innovation is still low, and the lack of transparency in the sharing system. Judging from the general public perception is already relatively well. Cognitive aspect shows customers already understand terhadap Islamic banking because it has good access to information so they can create awareness (awareness). The communities also tend to like Islamic banking and to support efforts to socialize the banks and the public has not become a customer intends to become a customer. Only selection Islamic banking is still dominated by the state-owned Islamic banking choice because it is considered bona fide. The study also found differences in the perception of the Bank Umum Syariah versus BPR Syariah. The correlation value is obtained to reach .987. That is a decision the community (customers and non-customers) 98.7% influenced by their perceptions of Islamic banking while the rest (1.3%) is influenced by other variables not included in the model.*

**Keywords :** *Intermediation role, performance, perceptio.*

## PENDAHULUAN

Secara umum bank memiliki peran yang cukup penting dalam aktivitas perekonomian. Peran strategis tersebut sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup rakyat (Mishkin, 1995). Bank merupakan lembaga perantara keuangan terbesar (*financial intermediaries*), di mana bank sebagai prasarana pendukung yang sangat vital dalam menunjang kelancaran perekonomian. Intermediasi keuangan ini dapat dikatakan sebagai aktivitas yang sangat penting dalam perekonomian, hal ini terjadi karena intermediasi keuangan mengizinkan dana-dana untuk ditransfer dari orang yang mengalami surplus dana ke orang-orang yang membutuhkan dana. Dengan demikian intermediasi keuangan membantu meningkatkan perekonomian lebih efisiensi dan dinamis.

Peranan strategis bank harus didukung oleh kinerja perbankan yang sehat. Dalam mengukur kinerja suatu perbankan memerlukan sebuah parameter yang jelas, yang merupakan konklusi dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak bank. Kinerja dari perbankan syariah dengan kinerja dari perbankan konvensional secara umum hampir sama, yaitu salah satunya mengacu pada kesehatan perbankan yang merupakan cerminan dari kinerja operasional bank. Namun demikian ada beberapa perbedaan terutama apabila dikaitkan dengan sistem dan praktek yang diberlakukan pada perbankan syariah. Perbankan syariah senantiasa mengacu pada Al-Quran dan Hadist dalam melaksanakan semua kegiatan perbankan (Syariah Islam), dimana salah satunya mengenai penerapan sistem bunga di dalam bank konvensional.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan syariah atau prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip tersebut melarang sistem bunga atau riba yang memberatkan. Dengan demikian bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan.

Pendekatan penilaian kinerja perbankan syariah bisa dilihat dari aspek; permodalan, kualitas aset, manajemen, rentabilitas dan likuiditas (CAMEL) dengan memberikan bobot tertentu dan melalui beberapa indikator kinerja (*performance indicator*). Di sisi lain, kinerja perbankan juga dapat dinilai dari efisiensi. Secara teoritis, efisiensi ekonomi diartikan sebagai bagian dari efisiensi teknis dan efisiensi alokatif. Suatu bank dikatakan efisien secara teknis ketika mampu mencapai output optimum dengan jumlah input tertentu pada tingkat teknologi tertentu. Efisiensi alokatif terjadi ketika penggunaan output dan input mencapai yang terbaik, sehingga tidak ada penambahan output lebih lanjut atau sudah mencapai tingkat kesejahteraan yang mungkin (Folland, dkk, 1993).

Kinerja perbankan yang buruk ditunjukkan oleh semakin ketatnya likuiditas, menurunnya rentabilitas dan permodalan bank, serta meningkatnya kredit non lancar. Kinerja perbankan diperburuk lagi oleh masalah internal yakni lemahnya manajemen, konsentrasi kredit berlebihan, moral hazard, kurang transparannya informasi kondisi keuangan bank serta belum efektifnya pengawasan terhadap perbankan, sehingga pengukuran kinerja manajerial serta pelayanan terhadap nasabah perbankan syariah menjadi salah satu hal yang diyakini sangat dibutuhkan, khususnya dengan ketatnya bisnis perbankan dewasa ini.

Eksistensi dan operasionalisasi perbankan syariah merupakan objek sikap yang dilakukan oleh masyarakat. Masyarakat yang dimaksud disini adalah pasar sasaran (*target market*) yang ingin dilayani oleh perbankan syariah di Indonesia. Pada aspek kognitif perlu diketahui sejauh mana masyarakat memiliki informasi dan pengetahuan tentang perbankan secara umum, dan perbankan syariah secara khusus. Tingkat pemahaman masyarakat harus terus menerus ditingkatkan, sehingga mereka menjadi 'melek perbankan syariah'. Peningkatan pemahaman ini dapat dilakukan oleh industri perbankan syariah sebagai pihak produser, penyedia jasa, dan pemasar melalui upaya-upaya komunikasi pemasaran (*marketing communication*) yang variatif, kreatif dan berkelanjutan, misalnya iklan di media massa (cetak dan elektronik) yang bersifat massif, dan personal selling yang dilakukan tenaga marketing bank /yang handal.

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi kondisi manajerial internal Bank Umum Syariah dan BPRS
2. Mengidentifikasi preferensi nasabah dan masyarakat dalam memilih perbankan syariah.
3. Mengukur indeks kinerja peran intermediasi Bank Umum Syariah dan Kantor BPRS dari sisi manajerial dan pelayanan terhadap nasabah.

## METODE PENELITIAN

### Konsep *Data Envelopment Analysis* (DEA)

Studi ini akan menggunakan

teknik pengukuran *Data Envelopment Analysis* (DEA). Metode ini dikenalkan oleh Charnes, Cooper dan Rhodes (1978) untuk mengatasi kesulitan pengukuran efisiensi relatif dengan keberadaan multiple input dan output. Selanjutnya input dan output ditransformasi dalam bentuk tunggal. *Data Envelopment Analysis* (DEA) merupakan teknik programasi linear yang membandingkan berbagai input dan output dari masing-masing unit kegiatan ekonomi (UKE) dan memilih unit-unit yang relatif efisien terhadap unit-unit lainnya. Jadi, masing-masing unit menjadi referensi bagi kinerja unit-unit lainnya. Selanjutnya dilakukan pembobotan dengan DEA. Pengukuran biasa terhadap efisiensi relatif dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$\text{Efisiensi Bank Syariah} = \frac{\text{Jumlah Output yang Dibobot}}{\text{Jumlah Input yang Dibobot}}$$

yang dapat ditulis dengan notasi berikut :

dimana :  $u_1$  = bobot untuk output 1  
 $y_{1j}$  = jumlah output 1 dari unit j  
 $v_1$  = bobot untuk input 1  
 $x_{1j}$  = jumlah input 1 untuk unit j

Bobot unit kegiatan ekonomi (UKE) yang didefinisikan mencapai efisiensi teknis adalah 1 (satu), sementara UKE yang tidak terletak pada frontier efisien ditandai dengan pencapaian bobot kurang dari 1 (satu) namun lebih besar dari 0 (nol). Semakin rendah angka yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat inefisiensi. Solusi optimasi untuk memperoleh

$$\text{Maksimasi} = h_0 = \frac{\sum_r u_r Y_{rj_0}}{\sum_i u_i X_{ij_0}}$$

efisiensi relatif ditunjukkan oleh model

$$\text{Kendala : } \sum_r u_r Y_{rj} - \sum_i v_i X_{ij} \leq 1 \quad j = 1, 2, \dots, n$$

aljabar sebagai berikut:  
 Maksimasi efisiensi BPR  $j_0$ ,  
 Dengan kendala seluruh unit adalah  $\leq 1$

Model DEA diatas harus diubah dalam bentuk linear sehingga metode *linear programming* dapat diterapkan. Bentuk

### Gambar 1. Kinerja Bank Syariah dengan Pendekatan Grafis

Gambar 1.1 menunjukkan beberapa Bank Syariah yakni P1, P2, ..., P6 dengan masing-masing Bank Syariah menggunakan sejumlah sumber daya sebagai input. Bank Syariah yang

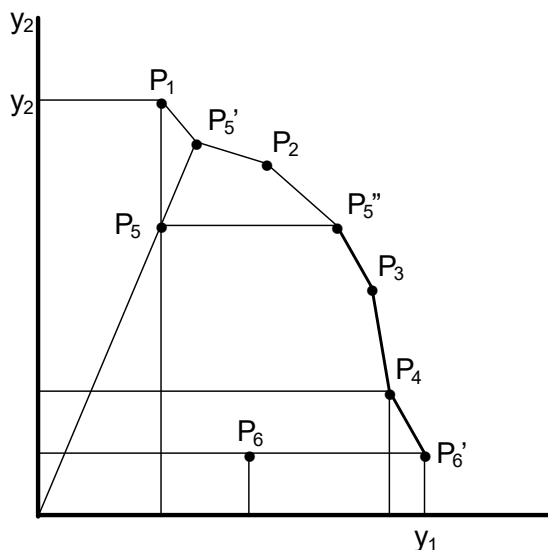
$$\text{Kendala : } \frac{\sum_r u_r Y_{rj}}{\sum_i u_i X_{ij}} - 1 \text{ untuk unit } j$$

$$\sum_i v_i X_{ij} = 1$$

$$u_r, v_i \leq 1$$

$$\text{Maksimasi } h_0 = \sum_r u_r y_{rj_0}$$

programasinya adalah berikut:  
 $Y_r$  ( $r=1, 2, \dots$ ) adalah berbagai output yang dihasilkan,  $x$  ( $i=1, 2, \dots$ ) adalah berbagai input yang digunakan  $u_r$  dan  $v_i$  adalah bobot yang diperoleh dari proses maksimasi.



menunjukkan penggunaan jumlah input yang lebih besar dan menghasilkan jumlah output yang berbeda ditunjukkan oleh  $y_1$  dan  $y_2$ . Untuk sejumlah input tertentu, Bank Syariah yang menghasilkan output lebih besar dikatakan efisien. Penerapan model DEA untuk unit set di atas mengidentifikasi Bank Syariah P1, P2, P3, dan P4 efisien dan membentuk suatu *envelope*. Sementara Bank Syariah P5 dan P6 yang terletak didalam *envelope* dikatakan tidak efisien. Kemudian data *envelope* dihubungkan dengan garis  $P_1y_2'$  dan  $P_4y_1$ .

Untuk unit P5 *peer group* memuat P1 dan P2 sehingga set target P5 adalah P5'. Target-target ini dicapai dengan kenaikan rata-rata input dan output unit P5. Terdapat pula target lain yang mungkin untuk P5. Target ini berfungsi sebagai kontrol jika pada

tingkat output y2 tidak dapat dinaikkan untuk P5 kemudian target P5” disusun. Ini akan menyebabkan kenaikan output y1. P6’ dibentuk dari set target P6. P6’ didominasi oleh P4 yang memproduksi jumlah output y1 namun output y2 lebih banyak. Pada kasus ini, kenaikan rata-rata perlu diterapkan oleh suatu kenaikan output y2, sehingga ditemukan target efisien. Set target P5 dapat dicapai dari bobot rata-rata dari *peers* unit P1 dan P2. Kemudian P5 dapat disebut sebagai unit komposit yang membuat rata-rata tertimbang dari *peers* unit dan susunan unit komposit ini mengacu pada suatu target unit inefisien.

### Operasionalisasi Variabel

1. **Aspek Manajerial.** Pada aspek ini mencakup;
  - a. Pelayanan perbankan terhadap masyarakat (konsumen). Cakupannya; respon konsumen terhadap Bank Syariah dan kualitas pelayanan (kecepatan pelayanan).
  - b. Aspek kepemimpinan melalui respon karyawan terhadap jajaran pimpinan di Bank Syariah, serta kualitas pimpinan.
  - c. Kinerja karyawan; kualitas karyawan (respon pimpinan terhadap karyawan, masalah penugasan dan penguasaan terhadap pekerjaan).
  - d. Kinerja karyawan; kualitas karyawan (respon pimpinan terhadap karyawan, masalah penugasan dan penguasaan terhadap pekerjaan).
2. **Aspek Persepsi.** Pada aspek ini mencakup persepsi terhadap perbankan syariah, artinya bagaimana pandangan seseorang tentang bank syariah, yaitu apa yang dimaksud bank syariah, produk-produk apa saja yang

dihasilkan bank syariah, apakah dalam operasionalnya sudah sesuai dengan syariah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan bank syariah. Selain itu yang perlu diperhatikan adalah bahwa persepsi mungkin berbeda dengan kenyataan yang sebenarnya.

### Objek Penelitian

#### Karakteristik Responden

Dalam melihat bagaimana persepsi masyarakat akan perbankan syariah maka karakteristik responden dikelompokkan menjadi 5 wilayah yaitu Bandung dan sekitarnya, Kota Cimahi, Kabupaten Banjaran, Kabupaten Garut dan Kota Cirebon, dengan total sampel sebanyak 420 responden bank umum syaria’ah dan BPRS. Responden ini dikelompokkan lagi ke dalam empat aspek yaitu aspek internal bank (pimpinan dan Karyawan), aspek nasabah dan aspek non nasabah (masyarakat). Adapun banyaknya responden pimpinan 11 orang, 21 orang karyawan, 196 orang nasabah dan 192 orang non nasabah.

Dari sejumlah perbankan syariah yang dijadikan sampel terlihat bahwa hampir sebagian besar perbankan menawarkan produk penghimpunan dana berupa giro wadiah, tabungan mudharabah, deposito investasi mudharabah, dan penghimpun dana lainnya. Namun dalam hal ini ada sedikit perbedaan dalam hal penamaan produk, ini dimungkinkan terkait dengan strategi pemasaran dari masing-masing bank. Adapun jenis produk penyaluran dana (pembiayaan) berupa pembiayaan mudharabah, murabahah, qordhul hasan, bai bithaman ajil dan pembiayaan musyarakah. Jenis Produk pendanaan yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah adalah tabungan dan deposito mudharabah, sedangkan jenis produk pembiayaan

adalah Pembiayaan murabahah. Jenis produk jasa keuangan lainnya, hampir sebagian besar perbankan syariah belum memilikinya kecuali bank BNI syariah, Bank Muamalat Indonesia (BMI), Bank Syariah Mandiri (BSM) dan Bank Jabar, itu pun masih sangat terbatas (hanya tiga jenis transaksi yaitu inkaso, transfer dan garansi bank). Dari hasil survei diketahui bahwa seluruh pimpinan perbankan syariah (baik bank umum dan BPR syariah) yang dijadikan sampel menyebutkan bahwa prinsip syariah senantiasa dilaksanakan baik dalam akad penghimpunan dana maupun pembiayaan. Produk Penghimpunan dana yang paling diminati oleh nasabah adalah tabungan dan deposito mudharabah. Adapun produk pembiayaan yang banyak digunakan oleh nasabah yaitu pembiayaan murabahah disusul pembiayaan mudharabah. Jenis jasa keuangan lainnya yaitu transfer dan inkaso. Golongan masyarakat yang menjadi nasabah bank syariah 45% pimpinan bank menjawab semua lapisan masyarakat, 27% pimpinan menjawab masyarakat menengah ke bawah, sisanya adalah masyarakat yang berada disekitar lokasi bank. Adapun respon masyarakat akan perbankan syariah dapat disimpulkan positif dengan indikator meningkatnya jumlah penghimpunan dana dan pembiayaan.

## LANDASAN TEORI

### Kinerja Perbankan

#### 1. Kinerja Perbankan Konvensional vs Perbankan Syariah

Dalam mengukur sebuah kinerja suatu perbankan memerlukan sebuah parameter yang jelas, yang merupakan konklusi dari berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pihak bank. Kinerja dari perbankan syariah dengan kinerja dari perbankan konvensional secara umum hampir sama, salah satunya mengacu

pada kesehatan perbankan yang merupakan cerminan dari kinerja operasional bank. Namun demikian ada beberapa perbedaan terutama apabila dikaitkan dengan sistem dan praktek yang diberlakukan pada perbankan syariah. Perbankan syariah senantiasa mengacu pada Al-Quran dan Hadist dalam melaksanakan semua kegiatan perbankan (Syariah Islam), di mana salah satunya mengenai penerapan sistem bunga di dalam bank konvensional.

Secara umum, kesehatan suatu bank dapat diartikan sebagai kemampuan suatu bank untuk melakukan operasional perbankan secara normal dan mampu memenuhi semua kewajibannya dengan baik dengan cara-cara yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengertian tentang kesehatan ini memang mencakup kesehatan bank untuk melaksanakan seluruh kegiatan usaha perbankannya, yang dalam hal ini merupakan kinerja yang dilakukan bank, diantaranya meliputi:

- a) Kemampuan menghimpun dana dari masyarakat, dari lembaga lain dan modal sendiri.
- b) Kemampuan mengelola dana.
- c) Kemampuan untuk menyalurkan dana ke masyarakat.
- d) Kemampuan memenuhi kewajiban kepada masyarakat, karyawan, pemilik modal dan pihak lain yang terkait.
- e) Pemenuhan peraturan perbankan yang berlaku.

#### Aspek-aspek dalam Evaluasi Kinerja Perbankan Syariah

Pendekatan penilaian kinerja Bank Syariah bisa dilihat dari aspek; permodalan, kualitas aset, manajemen, rentabilitas dan likuiditas (CAMEL) dengan pemberian bobot tertentu dan melalui beberapa indikator kinerja

(*performance indicator*). Di sisi lain, kinerja perbankan juga dapat dinilai dari efisiensi. Secara teoritis, efisiensi ekonomi diartikan sebagai bagian dari efisiensi teknis dan efisiensi alokatif. Suatu bank dikatakan efisien secara teknis ketika mampu mencapai output optimum dengan jumlah input tertentu pada tingkat teknologi tertentu. Efisiensi alokatif terjadi ketika penggunaan output dan input mencapai yang terbaik, sehingga tidak ada penambahan output lebih lanjut atau sudah mencapai tingkat kesejahteraan yang mungkin (Folland, dkk, 1993).

Kinerja perbankan yang buruk ditunjukkan oleh semakin ketatnya likuiditas, menurunnya rentabilitas dan permodalan bank, serta meningkatnya kredit non lancar. Kinerja perbankan diperburuk lagi oleh masalah internal yakni lemahnya manajemen, konsentrasi kredit berlebihan, moral hazard, kurang transparannya informasi kondisi keuangan bank serta belum efektifnya pengawasan terhadap perbankan.

### **Bank Umum Syariah vs Bank Perkreditan Rakyat Syariah**

Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Prinsip Keadilan. Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara Bank dengan Nasabah.
- b. Prinsip Kesederajatan. Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpan

dana, nasabah pengguna, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank.

- c. Prinsip Ketentraman. Produk-produk Bank Syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah Muamalah Islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.

Pelaksanaan prinsip-prinsip di atas lah yang merupakan pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional, sebagaimana ditulis Dixon (1992):

*...the basic difference between Islamic and Western banks is that the former operate on an equity-based system in which a predetermined rate of return is not guaranteed, whilst in the latter case the system is based on interest. This fundamental difference stems from the Sharia's prohibition of riba (usury or interest) and gharar (uncertainty, risk or speculation).*

Pemungutan riba dengan jelas dan tegas telah diharamkan Allah sebagaimana termaktub dalam Al Qur'an Surah 2: 278-2793:

*"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka, jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertobat (dari pengambilan riba) maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya."*

Pelarangan riba ini tentunya terkait dengan keburukan-keburukan praktik riba. Yusuf al-Qardawi

mengemukakan setidaknya empat alasan pelanggaran riba, yakni:

- a. *Taking interest implies taking another person's property without giving him anything in exchange. The lender receives something for nothing.*
- b. *Dependence on interest discourages people from working to earn money. lent at interest will not be used in industry, trade or commerce, all of which need capital, thus depriving society of benefits.*
- c. *Permitting the taking of interest discourages people from doing good. If interest is prohibited, people will lend to each other with goodwill expecting nothing more back than they have loaned.*
- d. *The lender is likely to be wealthy and the borrower poor. The poor will be exploited by the wealthy through the charging of interest on loans.*

Berkenaan dengan keberadaan Bank Umum Syariah (BUS) dengan Bank Perkreditan Syariah (BPRS), dimana dalam undang-undang No 10 tahun 1998 tentang Perbankan, mengenai Bank Umum Syariah (BUS) yang diatur oleh Undang-undang itu telah memperoleh peraturan pelaksanaan berupa Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/1999, dan mengenai Bank Perkreditan Rakyat Syariah telah memperoleh peraturan pelaksanaan berupa Surat Keputusan Direksi bank Indonesia No.32/36/KEP/DIR tentang Bank Perkredita Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah, dalam hal ini cakupan dan ruang gerak daripada Bank Umum Syariah lebih Luas apabila dibandingkan dengan Bank Perkreditan Rakyat Syariah.

Bentuk hukum daripada BUS dan BPRS berupa Perseroan Terbatas,

Koperasi; atau Perusahaan Daerah. Serta dalam izin pendirian BUS dan BPRS harus mendapatkan ijin dari Direksi bank Indonesia, mengenai pendirian dan serta keberadaan kepemilikan, Bank Umum Syariah lebih luas dan bisa bermitra dengan warga asing atau badan hukum asing sedangkan BPRS kepemilikannya hanya bagi warga Indonesia atau Pemerintah Daerah.

Dilihat dari keberadaan modal untuk dapat mendirikan suatu BUS jumlah modal disetor sekurang-kurangnya sebesar Rp 3.000.000.000.000 (tiga trilyun rupiah), sedangkan keberadaan modal untuk dapat mendirikan BPRS terbagi menjadi tiga berdasarkan keberadaan wilayah, yaitu:

- a) Rp 2.000.000.000.000 (dua trilyun rupiah) untuk BPRS yang didirikan di wilayah Daerah Khusus ibu kota Jakarta Raya dan Kabupaten /Kota Madya tanggerang, Bogor, Bekasi dan Karawang.
- b) Rp 1.000.000.000.000 (satu trilyun rupiah) untuk BPRS yang didirikan di wilayah ibu kota provinsi di luar wilayah tersebut pada hurup a;
- c) Rp 500.000.000.000 (lima ratus miliar rupiah) untuk BPRS yang didirikan di luar wilayah tersebut diluar hurup a dan b.

## **2. Peran Intermediasi Perbankan Aspek-aspek dalam Peran Intermediasi Perbankan Syariah**

Bank pada dasarnya memiliki fungsi untuk mentransfer dana-dana (*loanable funds*) dari penabung atau unit surplus (*lenders*) kepada peminjam (*borrowers*) atau unit defisit. Dana-dana tersebut dialokasikan dengan negosiasi antara pemilik dana dengan pemakai dana melalui pasar dana dan pasar uang (Sri Susilo, dkk., 2000).



### Peranan Bank

Bank memiliki peran penting dalam sistem keuangan. Peran tersebut diantaranya:

- a. Pengalihan aset
- b. Transaksi
- c. Likuiditas
- d. Efisiensi

Peran intermediasi perbankan ini berlaku juga pada bank yang berprinsip Syariah. Namun dalam aktivitasnya ada perbedaan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah. Dalam perbankan Syariah, hubungan antara bank dengan nasabah bukan hubungan debitur dengan kreditur, melainkan hubungan kemitraan (*partnership*) antara penyandang dana (*shohibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*). Oleh karena itu, tingkat laba bank syariah tidak saja berpengaruh terhadap tingkat hasil untuk para pemegang saham tetapi juga berpengaruh terhadap hasil yang dapat diberikan kepada nasabah penyimpan. Hubungan kemitraan ini merupakan bagian yang khas dari proses berjalannya mekanisme perbankan syariah (Sudarsono, 2004).

Kebutuhan modal dan pembiayaan pada perbankan syariah memiliki ketentuan yang berbeda dengan bank konvensional. Secara umum, piranti yang digunakan bank syariah terdiri dari tiga kategori yaitu:

- a. Produk penyaluran dana (*financing*)
- b. Produk penghimpunan dan (*funding*)
- c. Produk jasa (*services*)

### Sumber Dana Perbankan Syariah

Sumber dana perbankan syariah berasal dari empat sumber yaitu modal, titipan, investasi dan investasi khusus. Secara skematis sumber dana perbankan syariah dapat digambarkan sebagai berikut:

### Al-Wadiah

Wadiah dapat artikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip kehendaki.

### Investasi

Investasi dalam perbankan syariah terdiri dari dua bentuk yaitu:

- a. **Al-Mudharabah.** Dalam mengaplikasikan mudharabah maka penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal dan bank sebagai pengelola. Dana tersebut akan digunakan bank untuk melakukan pembiayaan mudharabah atau ijarah. Hasil usahanya akan dibagihasilkan berdasarkan nisbah yang disepakati. Bila bank menggunakan untuk pembiayaan mudharabah maka bank bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi.
- b. **Al-Mudharabah Mutlaqah.** Mudharabah mutlaqah dapat berupa tabungan dan deposito sehingga terdapat dua jenis himpunan dana yaitu tabungan mudharabah dan deposito mudharabah. Berdasarkan prinsip ini tidak ada pembatasan bagi bank dalam menggunakan dana yang dihimpun.

### **Investasi Khusus**

Bentuk dari investasi khusus ada dua macam yaitu:

- a. **Al-Mudharabah Muqayyadah on Balance Sheet.** Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus di mana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh bank.
- b. **Al-Mudharabah Muqayyadah off Balance Sheet.** Jenis mudharabah ini merupakan penyaluran dana mudharabah langsung kepada pelaksana usahanya, di mana bank

bertindak sebagai perantara yang mempertemukan antara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank dalam mencari kegiatan usaha yang akan dibiayai dan pelaksanaan usahanya.

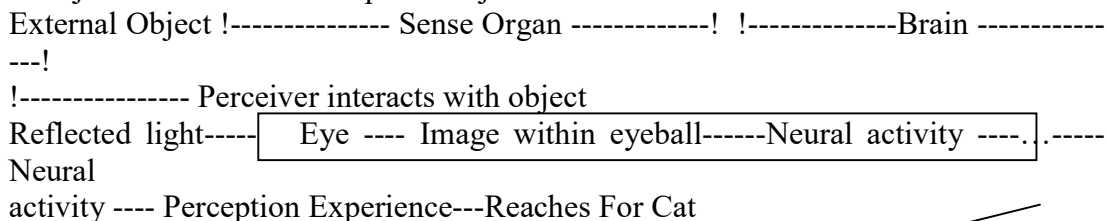
**Penyaluran Dana**

Penyaluran dana bank syariah dilakukan dengan berbagai metode, seperti jual beli, bagi hasil, pembiayaan, pinjaman dan investasi khusus. Dalam penyaluran dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam tiga katagori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu: (1) Transaksi pembiayaan yang ditunjukkan untuk memiliki barang berdasarkan jual beli; (2) Transaksi pembiayaan yang ditunjukkan untuk mendapatkan jasa

berdasarkan prinsip sewa; (3) Transaksi pembiayaan untuk usaha kerjasama yang ditunjukkan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa dengan prinsip bagi hasil.

**Persepsi Dalam Peran Intermediasi Perbankan Syariah**

Pengertian persepsi yang dikemukakan oleh Krech (1981:20), persepsi adalah proses pemberian arti (*Cognitive*) terhadap lingkungan oleh seseorang. Karena setiap orang memberi arti kepada stimulus, maka individu yang berbeda akan melihat hal yang sama dengan cara yang berbeda-beda.. Menurut Sekuler & Blake (1985:1) persepsi adalah hubungan final dalam suatu rangkaian dari kejadian-kejadian yang saling berkaitan. Sebagaimana terdapat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 2. Tahapan Kejadian Utama yang Mendahului Kejadian Persepsi**

Disebabkan persepsi bertautan dengan objek atau kejadian pada saat tertentu, berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, maka persepsi terjadi kapan saja stimulus menggerakkan indera. Jadi persepsi mencakup penafsiran objek, tanda, dan orang dari sudut pengalaman yang bersangkutan. Dengan perkataan lain, persepsi mencakup penerimaan stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap. Di lain sisi beberapa ahli pemasaran memberikan

pengertian/definisi persepsi, antara lain definisi yang diberikan kotler (1986:286), persepsi sebagai proses seseorang individu memilih, mengorganisir, menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan sebuah gambaran yang bermakna tentang dunia. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses aktivitas mengindra, menyeleksi, mengorganisasi dan mengintreprestasikan serta memberikan penilaian terhadap objek tertentu.

Persepsi dimulai dengan aktivitas mengindera yaitu individu menangkap rangsangan atau stimulus objek melalui panca indera, penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan dan perasaan. Stimulus yang ditangkap oleh indera secara selektif kemudian diorganisir dengan menggunakan akal pikiran (otak) sehingga dapat menyadari tentang apa yang diterimanya melalui inderanya. Stimulus dari suatu objek tertentu dapat diterima individu adalah sebagai suatu kesatuan yang tidak terpisah, sehingga dapat memberikan suatu gambaran yang bermakna.

**PEMBAHASAN**

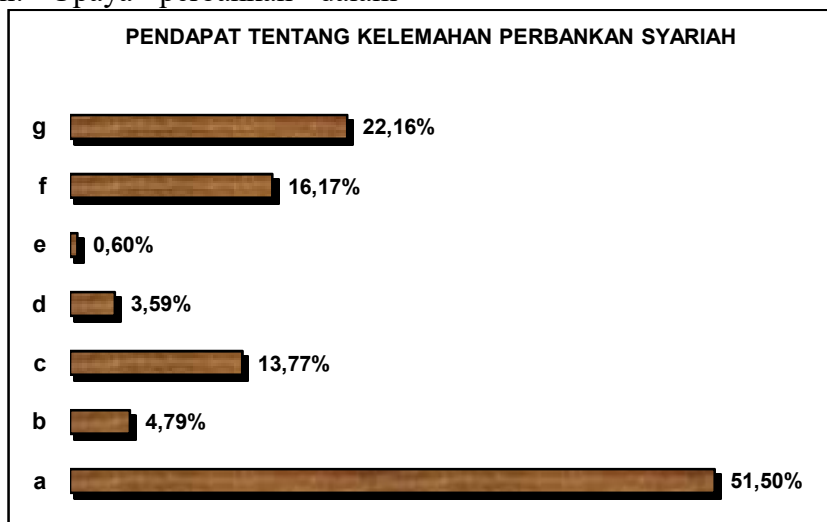
**Kinerja Perbankan Syariah di Jawa Barat:**

**1. Aspek Manajerial**

Model ini menggunakan tiga variabel yang terdiri dari satu variabel input (karyawan) dan dua variabel output (jumlah nasabah dan persepsi nasabah). Terdapat 3 aspek penting yang dinilai untuk kinerja peran intermediasi perbankan syariah dalam model ini. Upaya perbankan dalam

menjalankan peran intermediasi dilihat dari kapasitas perbankan (dalam hal ini diwakili variabel karyawan) dalam melakukan kegiatan penghimpunan dan pembiayaan (diwakili oleh jumlah nasabah penghimpunan dan pembiayaan serta variabel persepsi nasabah).

Pengukuran kinerja dilakukan secara serentak dengan memasukkan BPRS dan Bank Umum Syariah (BUS) tanpa membedakan kategori Bank. Pengukuran kinerja bersifat relatif dimana angka indeks sangat terkait antar unit kegiatan ekonomi (dalam hal ini bank). Dari aspek manajerial ditemukan indeks kinerja perbankan syariah di Jawa Barat mencapai 78,05. Bobot kinerja sebesar 78,05 menunjukkan bahwa dalam menjalankan peran intermediasi jika ditinjau dari kondisi manajerial perbankan belum optimal menjalankan perannya.



Gambar 3. Pendapat Nasabah tentang Kelemahan Perbankan Syariah

Keterangan:

- a. Fasilitas minim
- b. Pelayanan kurang memuaskan
- c. Keuntungan bagi hasil lebih kecil
- d. Pencairan dana pembiayaan lebih lambat

- e. Resiko lebih tinggi
- f. Inovasi produk rendah
- g. Lainnya

Untuk memperbaiki kinerja perbankan syariah dari aspek persepsi minimal harus memperhatikan tiga aspek utama. **Pertama**, peningkatan fasilitas guna meningkatkan pelayanan. Bisa dengan pembentukan cabang baru, akses terhadap teknologi tinggi dalam perbankan dan mutu pelayanan karyawan untuk nasabah. Saat ini perbankan syariah masih sangat mengandalkan peranan kantor cabang. Sebanyak 61,90 persen bank menyatakan fasilitas pelayanan masih berupa kantor cabang, 38,09 % atm, dan baru 23,81% yang sudah melayani fasilitas pembayaran lainnya (Telepon, listrik, PDAM, pulsa HP, dan lainnya). Sebanyak 65,27% nasabah melihat peranan lokasi merupakan aspek penting dalam memilih jasa perbankan syariah.

**Kedua**, melakukan inovasi produk sehingga bisa mengikuti kebutuhan konsumen (tidak hanya produk klasik berupa tabungan dan kredit). Saat ini, inovasi ini masih kurang gencar dilakukan perbankan syariah, sementara kebutuhan pasar menuntut inovasi produk secara cepat, apalagi untuk masyarakat perkotaan. Terdapat 18,18% responden dari masyarakat yang bukan nasabah memilih tidak menjadi nasabah bank syariah karena alasan produk perbankan konvensional lebih banyak. **Ketiga**, sistem bagi hasil yang lebih transparan dan lebih menguntungkan, karena bagi nasabah perbankan syariah saat ini, pemilihan jasa perbankan tidak terlepas dari salah satu bentuk portofolio aset. Lebih dari 40% responden memilih bank syariah karena lebih menguntungkan dengan menggunakan sistem bagi hasil.

**Tabel 1.**  
**Hambatan dan Kendala yang dihadapi Perbankan Syariah**

No	Bank	Hambatan dan Kendala			
		A.	B.	C.	D.
	<b>Bank Umum Syariah:</b>				
1	BNI Syariah	✓	-	-	-
2	Bank Muamalat Syariah	-	-	✓	-
3	BRI Syariah	-	-	-	-
4	BSM Syariah	-	-	✓	-
5	Bank Jabar Syariah	✓	✓	✓	-
	<b>Bank Perkreditan Rakyat Syariah</b>				
1	Berkah Amal Salman	-	-	-	Modal BPRS terbatas sehingga menghambat cepat berkembang
2	Baiturridha	-	✓	-	
3	Al Maksoem	✓			
4	Amanah Rabbaniah				SDM tidak mempunyai pendidikan khusus untuk peningkatan kualitas karena pelatihan yang minim.
5	Islahul Ummah				Kurangnya perangkat yang mendukung SDM.
6	Harum Hikmah Nugraha	-	-	-	-

Sumber: data primer diolah

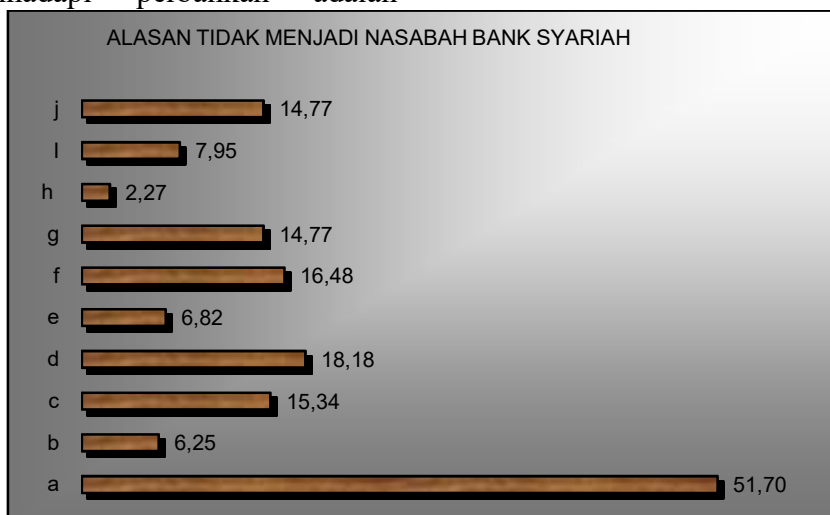
Keterangan:

- A. Persaingan dengan bank konvensional.
- B. Rendahnya Minat Masyarakat.
- C. Adanya Kebijakan Pemerintah.
- D. Kendala dan hambatan Lainnya.

Tabel 4.2 menunjukkan, hanya tiga bank yang menganggap bank konvensional sebagai kompetitor. Sejumlah bank justru mengalami kesulitan karena rendahnya minat masyarakat. Rendahnya minat masyarakat sejalan dengan temuan survei dimana sebagian besar masyarakat belum mengenal perbankan syariah dan produknya. Padahal, mayoritas penduduk Jawa Barat beragama Islam. Lebih dari 50% masyarakat yang belum menjadi nasabah ternyata belum menjadi nasabah karena merasa tidak punya pengetahuan tentang Bank Syariah. Untuk itu dalam jangka pendek, kegiatan sosialisasi perbankan harus menjadi prioritas perbankan sambil membenahi fasilitas pelayanan kepada nasabah.

Kendala lain yang cukup penting yang dihadapi perbankan adalah

masalah Sumber Daya Manusia (SDM). Hingga saat ini, belum ada kriteria spesifik dan baku (khususnya pendidikan) yang bisa mendukung kinerja perbankan syariah. Pelatihan-pelatihan yang terintegrasi juga masih relatif minim. Tidak mengherankan jika dihadapkan pada masalah peranan pimpinan masih sangat dominan. Sebagian besar karyawan masih berasal dari bank konvensional. Dari hasil survei menunjukkan, rata-rata masa kerja karyawan di perbankan adalah 7 tahun (lebih lama dibandingkan dengan usia bank syariahnya sendiri). Kendala pada penegakan syariah juga masih dipecahkan secara individu bank karena sistem yang berlaku belum sepenuhnya bisa menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi.



**Gambar 4. Alasan Tidak Menjadi Nasabah Bank Syariah**

Keterangan:

- a. Tidak punya pengetahuan tentang Bank Syari'ah
- b. Tidak menggunakan sistem bunga
- c. Belum terbukti keunggulannya

- d. Produk bank konvensional lebih banyak
- e. Imbalan yang lebih tinggi dan pasti pada bank konvensional
- f. Lokasi yang sulit dijangkau
- g. Fasilitas minim
  - h. Bank syariah itu hanya untuk muslim
  - i. Tidak ada perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional
  - j. Lainnya

Jika dilihat dari individu bank yang disurvei, pada kategori BPRS bank yang mencapai kinerja terbaik adalah Berkah Amal Salman dan pada kategori BUS adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) Bank yang mampu mencapai indeks ini bisa mengoptimalkan fungsi karyawan untuk mencapai target nasabah dan membentuk persepsi yang baik terhadap fungsi perbankan. Kedua bank tersebut juga diindikasikan mampu melakukan fungsi intermediasi dengan lebih baik dibandingkan bank lain. Dengan indikator jumlah nasabah (tanpa memperhatikan kualitas) dan persepsi, kedua bank tersebut bisa menjadi *benchmark* (BAS sebagai *benchmark*

BPRS dan BMI *benchmark* BUS) bagi pengembangan perbankan syariah di Jawa Barat.

## 2. Kinerja Karyawan Dan Peran Intermediasi

Di sejumlah bank terlihat penggunaan sumber daya manusia belum dapat dioptimalkan dalam meningkatkan jumlah nasabah dan membentuk persepsi yang baik terhadap perbankan syariah. Kinerja karyawan berkisar 60,20 hingga 100. Target yang harus dipenuhi perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan berkisar 6,9% hingga 39,8% agar bisa mencapai kinerja optimal. Misalnya, di sebuah bank penggunaan SDM sebanyak 41 orang ternyata tidak memberi kontribusi yang setimpal terhadap penambahan jumlah nasabah jika dibandingkan dengan tempat lain. Bisa diartikan *effort* yang dilakukan karyawan untuk mengoptimalkan peran intermediasi banknya tidak sebaik bank lain. Pencapaian kinerja masing-masing variabel pada model 1 dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 2.**  
**Pencapaian Kinerja Karyawan, Nasabah, dan Persepsi**

No.	Bank	Kinerja		
		Karyawan	Nasabah	Persepsi Nasabah
<b>BPRS:</b>				
1	PT. BPRS Berkah Amal Salman	100,00	100,00	100,00
2	PT. BPRS Baiturridha	94,10	94,40	94,40
3	PT. BPRS PNM AL Ma'some	81,80	84,60	84,60
4	PT. BPRS Amanah Rabbaniah	60,20	71,60	71,60
5	PT. BPRS Islahul Ummah	92,30	67,40	92,80
6	PT. Harum Hikmah Nugraha			
<b>BANK UMUM SYARIAH:</b>				
1	BNI Syariah Bandung	77,00	81,30	81,30
2	PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.	100,00	100,00	100,00
3	BRI Syariah	93,10	93,10	93,60
4	Bank Syariah Mandiri	75,40	80,20	80,20
5	Bank Jabar Syariah	93,00	93,50	93,50
	<b>Rata-rata</b>	<b>86,58</b>	<b>86,67</b>	<b>89,03</b>
	<b>Median</b>	<b>92,30</b>	<b>87,30</b>	<b>92,80</b>
	<b>Varians</b>	<b>146,99</b>	<b>117,69</b>	<b>78,87</b>

Sumber: Data Primer, diolah

### 3. Analisis Kinerja Internal Perbankan

Peningkatan kinerja karyawan bisa dilakukan dengan beberapa upaya antara lain; pertama, mengoptimalkan kemampuan karyawan dengan melaksanakan pelatihan dan studi banding. Saat ini, rata-rata pelatihan yang diikuti karyawan berjumlah 2 kali dalam setahun (47,62% responden). Hanya 9,52% karyawan yang mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja lebih dari empat kali dalam setahun. Kurangnya pelatihan yang dilakukan bisa mempengaruhi kinerja melalui ketidakmampuan menghadapi masalah. Pada akhirnya ketergantungan pada pimpinan untuk masalah-masalah teknis semakin tinggi. Bentuk-bentuk kendala yang banyak dihadapi karyawan antara lain; gangguan dalam menggunakan teknologi informasi seperti aplikasi komputer.

Selain itu, komunikasi karyawan dan pimpinan yang telah baik selama ini harus bisa dipertahankan. Terdapat

52,38% karyawan yang menyatakan komunikasi hubungan kerja berjalan erat, cukup erat 47,62% dan tidak ada karyawan yang menyatakan tidak erat. Komunikasi dengan karyawan di perbankan syariah juga dipererat dengan adanya pengajian dan temu keluarga karyawan. Proses komunikasi internal ini penting mengingat fungsi karyawan sebagai ujung tombak pelayanan perbankan. Pengalaman BPRS, komunikasi internal yang baik bisa mendorong komunikasi publik guna promosi produk perbankan ke masyarakat. Informasi produk perbankan syariah saat ini banyak dilakukan dari promosi mulut ke mulut serta dengan memanfaatkan forum-forum pengajian dan melalui pendekatan personal pada tokoh masyarakat dan agama dimana karyawan memainkan peranan penting.

Kedua, dengan sistem insentif yang baik mengingat standar upah di perbankan syariah dinilai belum terlalu baik. Terdapat 28,57 responden yang

menganggap sistem penggajian di bank syariah tidak sesuai dengan beban kerja, sementara 42,86% merasa gaji yang diterima cukup sesuai dengan beban kerja. dan 28,57% gaji yang diterima telah sesuai dengan beban kerja. Karyawan memilih bekerja di bank

syariah banyak didasarkan pada alasan emosional religius (95,24%) dan jenjang karir yang menarik (47,62%). Alasan ini bisa menjadi motivator dalam meningkatkan kinerja perbankan syariah.

**Tabel 3.**  
**Strategi Pengembangan Perbankan Syariah Di masa Datang**

No.	Bank	Strategi Pengembangan
I.	<b>Bank Umum Syariah:</b>	
	1. BNI Syariah	Sosialisasi dan mencari calon nasabah baru.
	2. Bank Muamalat Syariah	Melakukan aliansi penjualan
	3. BRI Syariah	Na
	4. BSM Syariah	Sosialisasi (seminar, talkshow, dll)
	5. Bank Jabar Syariah	Lebih banyak sosialisasi mengenai perbankan syariah secara tersendiri
II.	<b>Bank Perkreditan Rakyat Syariah</b>	
	1. Berkah Amal Salman	Memperkuat sosialisasi dan pemahaman terhadap masyarakat
	2. Baiturridha	Menciptakan produk-produk bank syariah dan melakukan sosialisasi kepada keluarga, lingkungan dan masyarakat sekitar.
	3. Al Maksoem	Mengembangkan produk perbankan syariah lainnya (gadai syariah), membuka kantor kas dan merencanakan adanya kantor cabang.
	4. Amanah Rabbaniyah	Promosi ke yayasan-yayasan, kelompok pengusaha, pengajian, pertemuan keluarga karyawan, dan sosialisasi dengan tokoh agama (ustadz).
	5. Islahul Ummah	Memperbanyak kegiatan sosialisasi.
	6. Harum Hikmah Nugraha	Mengadakan pelatihan-pelatihan sistem syariah melalui media massa, koran, radio, dan pendekatan dengan tokoh masyarakat.

Sumber: data primer diolah

Terdapat beberapa aspek yang membuat tingginya bobot kinerja perbankan di Jawa Barat saat ini. Dari hasil survei menunjukkan karyawan di perbankan relatif dekat dengan nasabah. Terdapat 90,48% karyawan menyatakan melakukan pelayanan personal terhadap nasabah. Selain menjalankan tugas sebagai karyawan, hampir semua karyawan merasa mempunyai tanggung-jawab moral mengembangkan perbankan syariah sebagai kegiatan dakwah. Kondisi ini juga diakui oleh nasabah, dimana mayoritas dari mereka mengakui pelayanan yang mudah dan cepat oleh karyawan. Tabel berikut

menunjukkan bentuk kedekatan bank dengan nasabah.

Variabel persepsi nasabah merupakan hal utama dalam pengukuran kinerja perbankan. Penilaian oleh nasabah juga sangat mempengaruhi perkembangan perbankan syariah. Penilaian kinerja persepsi nasabah BPRS relatif lebih baik dari Bank Umum Syariah. Bobot rata-rata BPRS mencapai 93,58 sementara bobot persepsi pada BUS mencapai 92,74. Perbedaan kinerja dari aspek persepsi ini banyak didasarkan pada kedekatan perbankan dengan nasabah. BPRS sebagai bank UMKM pada umumnya



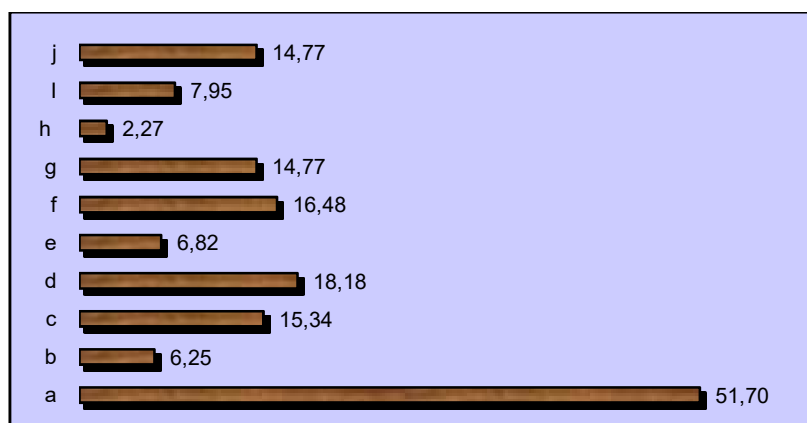
relatif dekat dengan nasabah. Metode pendekatan yang berifat jemput bola dan pelayanan personal dengan mengunjungi nasabah ke rumah-rumah dan pasar menjadikan dia lebih dekat dengan nasabahnya. Biasanya, segmentasi pasar oleh bank juga mendorong kedekatan tersebut.

#### 4. Sikap Masyarakat Terhadap Bank Syariah

##### Analisis Sikap Non Nasabah

Aspek sikap pertama yang perlu dianalisis adalah aspek pemahaman (kognitif) yang dimiliki oleh responden non-nasabah terhadap perbankan syariah. Ketika ditanyakan mengapa responden tidak/belum menjadi nasabah bank syariah (responden boleh menjawab lebih dari satu jawaban),

maka jawaban tidak adanya atau kurangnya pengetahuan tentang bank syariah masih merupakan faktor paling dominan (sebesar 52%) yang menyebabkan responden dari berbagai wilayah penelitian (sebanyak 176 orang) tidak atau belum menjadi nasabah bank syariah. Faktor penyebab lain adalah anggapan bahwa produk bank konvensional lebih banyak (18%), lokasi bank syariah yang sulit dijangkau (16%), bank syariah belum terbukti keunggulannya (15%), anggapan bahwa fasilitas bank syariah minim (15%). Faktor-faktor tersebut merupakan 5 (lima) penyebab dominan tidak atau belumlah responden menjadi nasabah bank syariah. Tanggapan responden selengkapnya disajikan pada Gambar 3



Gambar 4. Alasan Responden Tidak Memilih Bank Syariah

Keterangan:

- Tidak punya pengetahuan tentang Bank Syari'ah
- Tidak menggunakan sistem bunga
- Belum terbukti keunggulannya
- Produk bank konvensional lebih banyak
- Imbalan yang lebih tinggi dan pasti pada bank konvensional
- Lokasi yang sulit dijangkau
- Fasilitas minim
- Bank syariah itu hanya untuk muslim
- Tidak ada perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional

Walaupun demikian ternyata sebagian besar responden non-nasabah memiliki pendapat yang sudah tepat terhadap bank syariah. Ketika ditanyakan pendapatnya tentang bank syariah (responden boleh memilih lebih dari 1 jawaban), maka 3 besar urutan pendapat tentang bank syariah itu adalah bank yang bernuansa Islam (61%), bank dengan sistem bagi hasil (46%), dan bersifat kemitraan antara nasabah dan bank (23%). Pemahaman responden tentang bank syariah tersebut bersumber dari berbagai media

informasi yang ada di masyarakat. Ketika ditanyakan sumber informasi tentang perbankan syariah (responden boleh memilih lebih dari 1 jawaban), maka 3 besar urutan sumber informasi responden adalah dari teman/keluarga/rekan kerja/tetangga (sebesar 52%), surat kabar/majalah (sebesar 46%), dan televisi/radio (sebesar 32%).

Dengan demikian, responden non nasabah sebenarnya bukan tidak memiliki informasi atau pengetahuan tentang bank syariah sebagai alasan tidak/belum menjadi nasabah. Apalagi jika dikaitkan dengan kenyataan tempat tinggal responden yang berada di wilayah urban (perkotaan) yang memiliki akses terhadap sumber informasi. Namun, kemungkinan tidak/belum menjadi nasabah bank syariah itu justru terdapat pada faktor-faktor penyebab yang lainnya, seperti anggapan bahwa produk bank konvensional lebih banyak, lokasi yang sulit dijangkau karena jauh dari rumah tinggal atau kantor, bank syariah dianggap belum terbukti keunggulannya, fasilitas bank syariah yang dianggap minim, dan tidak adanya perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional.

Aspek sikap kedua yang dianalisis adalah kecenderungan suka atau tidak suka masyarakat terhadap bank syariah. Secara umum, masyarakat memiliki kecenderungan yang positif terhadap bank syariah. Kecenderungan positif ini ditunjukkan oleh dukungan penuh responden non-nasabah terhadap perlunya upaya sosialisasi dan informasi bank syariah kepada masyarakat umum, termasuk non muslim. Hal ini dapat dipandang sebagai pengakuan terhadap keberadaan bank syariah yang dianggap sejajar dengan bank konvensional. Kesejajaran posisi perbankan syariah terjadi setelah masyarakat menyaksikan

makin banyaknya bank-bank konvensional yang membuka dan mengoperasikan sistem perbankan syariah, dengan mendirikan Unit Usaha Syariah (UUS) yang diikuti dengan pembukaan kantor-kantor cabang syariah atau kantor di bawah kantor cabang syariah, baik melalui konversi langsung maupun konversi tidak langsung (pembentukan Unit Syariah di Kantor Cabang atau Kantor di bawah kantor cabang). Beroperasinya Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah, Bank Jabar Syariah, dan bank-bank lainnya telah memberikan efek positif kepada masyarakat dalam bentuk anggapan kesejajaran perbankan syariah dalam kehidupan masyarakat secara umum.

Aspek ketiga sikap masyarakat yaitu niat (*intention*) untuk menjadi nasabah bank syariah. Dalam hal ini, ketika ditanyakan apakah responden memiliki keinginan untuk menjadi nasabah bank syariah, maka sebanyak 125 orang (74%) dari 169 responden non-nasabah menyatakan ingin menjadi nasabah. Sedangkan 44 orang (26%) menyatakan tidak ingin menjadi nasabah bank syariah. Terdapat sejumlah alasan yang diajukan mengapa responden ingin menjadi nasabah. Ringkasan alasan-alasan responden adalah sebagai berikut:

1. Sekedar ingin tahu lebih jauh, atau mencoba-coba dulu
2. Kesesuaian dengan syariat Islam (bebas dari riba dan prinsip bagi hasil), dan karena bernuansa Islam
3. Prospek perkembangannya bagus
4. Keamanan dan kepercayaan terhadap bank syariah
5. Jika menyediakan berbagai kemudahan dan kepraktisan (termasuk jika ada sistem jemput bola dan dekat rumah)

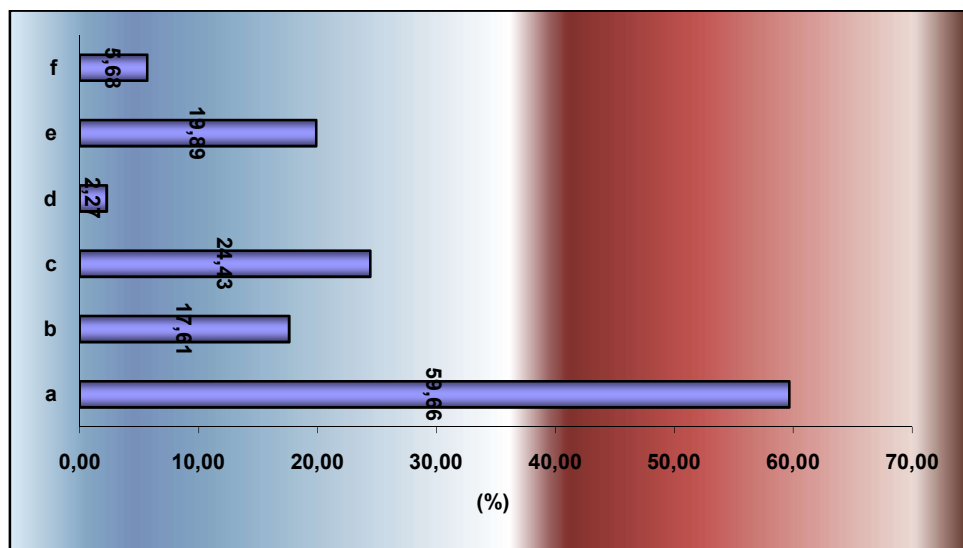
Selanjutnya kepada responden yang memiliki keinginan untuk menjadi

nasabah bank syariah itu (125 orang) ditanyakan pada bank syariah mana mereka akan menjadi nasabah. Berdasarkan status kepemilikannya Bank syariah diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) yaitu Bank Umum Syariah milik pemerintah (seperti BNI Syariah, BRI Syariah, atau BTN Syariah), Bank Umum Syariah milik swasta (seperti Bank Muamalat, BII Syariah, Bank Mega Syariah, Bank Bukopin Syariah), dan BPR Syariah. Ketika ditanyakan bank syariah mana mereka akan menjadi nasabah, ternyata sebagian besar (74%) responden menyatakan akan memilih bank umum syariah milik pemerintah, sedangkan 15% akan memilih bank umum syariah swasta, dan 11% akan memilih BPR Syariah.

Alasan pemilihan responden terhadap bank syariah dimana mereka akan menjadi nasabah (responden boleh memilih lebih dari satu alasan) itu didasarkan pada 4 (empat) pertimbangan pokok, yaitu: (i) keamanan dan kepercayaan (84%), (ii) lokasi yang mudah dijangkau (34%), (iii) Fasilitas yang lengkap (28%), dan

(iv) pelayanan yang memuaskan (25%). Agak mengherankan ketika pertimbangan lebih menguntungkan hanya dipilih oleh sebagian kecil (4%) responden.

Kemungkinan analogi dengan bank konvensional yang digunakan untuk alasan pemilihan bank syariah yang akan dimasukinya sangat masuk akal karena sebagian besar responden non-nasabah (sebesar 79%) merupakan nasabah bank konvensional. Hanya 21% yang bukan nasabah bank. Responden yang menyatakan diri sebagai nasabah bank konvensional ditanyakan apa alasan mereka memilih bank konvensional tersebut (responden boleh memilih lebih dari 1 alasan). 3 (tiga) alasan utama pemilihan tersebut adalah (i) lokasi yang mudah dijangkau (mungkin karena bank tersebut memiliki jaringan kantor, pen.) sebesar 69%, (ii) kredibilitas, kepercayaan, dan keamanan (sebesar 55%), (iii) jaringan fasilitas ATM (sebesar 38%). Secara lengkap alasan pemilihan bank konvensional disajikan pada Gambar 4.



**Gambar 5. Alasan Responden Memilih Bank Konvensional**

Keterangan:

- a. Keamanan dan kepercayaan
- b. Pelayanan petugas memuaskan
- c. Lokasi mudah dijangkau
- d. Lebih menguntungkan
- e. Fasilitas (ATM, Kantor cabang) yang lebih lengkap
- f. Lainnya

Alasan lainnya memilih bank konvensional (sesuai pilihan masing-masing responden itu) dapat diringkaskan sebagai berikut:

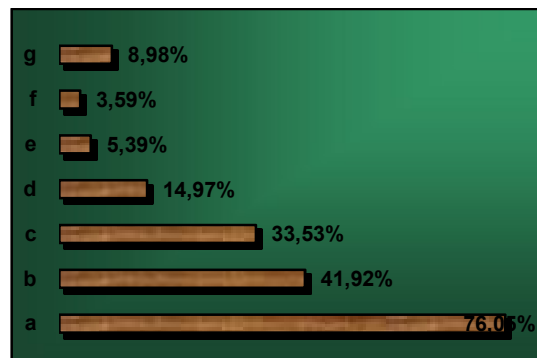
1. Sudah memiliki keterikatan emosional dengan bank konvensional tertentu
2. Bank konvensional itu digunakan oleh perusahaan/tempat kerja untuk menyalurkan gaji karyawan sehingga diwajibkan oleh perusahaan, atau sebagai karyawan bank konvensional tersebut.
3. Kemudahan dan kepraktisan dalam transfer dana karena rekan-rekan kerja atau partner usaha juga menggunakan bank konvensional tersebut.
4. Kepentingan pembayaran tagihan-tagihan dari pihak ketiga
5. Pelayanan bank konvensional cepat, dan persyaratan yang ditempuh untuk menjadi nasabah sangat mudah
6. Karena merakyat dan sudah dipercaya sejak dahulu, serta selalu mengadakan inovasi-inovasi baru

### Analisis Sikap Nasabah

Kesesuaian dengan syariat Islam sebagai motivasi utama responden untuk menjadi nasabah bank syariah ini, bagi pihak manajemen bank syariah harus dianggap sebagai tuntutan strategis yang harus diwujudkan dalam operasionalisasi pengelolaan perbankan secara paripurna. Jika tidak, maka bank syariah telah melakukan pengkhianatan strategis dan substantif terhadap harapan

Sumber pengetahuan nasabah tentang bank syariah ternyata lebih dominan berasal dari teman, keluarga, dan tetangga. Hal ini terlihat ketika ditanyakan dari mana responden mengetahui bank syariah (responden boleh memilih lebih dari satu pilihan), ternyata sebagian besar responden (66%) menyatakan memperoleh pengetahuan itu dari teman, keluarga, dan tetangga. Selanjutnya, 4 (empat) sumber informasi tentang bank syariah yang diperoleh nasabah berasal dari koran (27%), televisi (21%), presentasi bank (18%), dan brosur/pamflet (15%).

Selanjutnya, ketika ditanyakan motivasi responden untuk menjadi nasabah bank syariah (responden boleh memilih lebih dari satu pilihan), ternyata motivasi ranking pertama yang dikemukakan oleh responden adalah karena bank syariah memiliki kesesuaian dengan syariat Islam (76%). Secara rinci motivasi responden untuk menjadi nasabah bank syariah disajikan pada Gambar 5.



dan tuntutan nasabahnya sendiri, dan juga pembangkangan terhadap sistem perbankan syariah secara keseluruhan. Dalam konteks ini, sangat tepat jika Bank Indonesia menjadikan kesesuaian dengan prinsip syariah (*compliance with syariah rules*) menjadi salah satu tema strategis dalam cetak biru pengembangan perbankan syariah di Indonesia sampai dengan tahun 2010.

Alasan lainnya yang disebutkan oleh responden dapat diringkaskan sebagai berikut:

1. Ketentraman dan ketenangan hati
2. Memerlukan dana untuk usaha
3. Lokasi bank yang dekat dengan rumah/kantor.

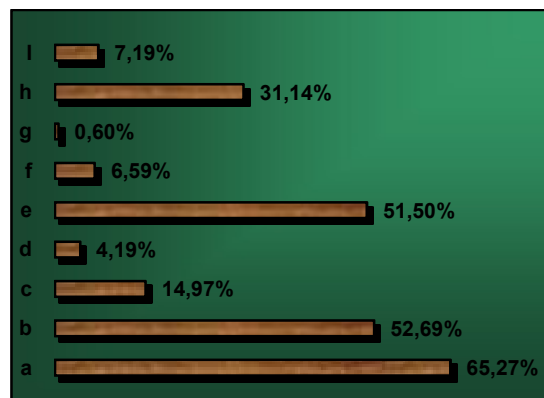
Setelah memahami motivasi responden menjadi nasabah bank syariah (secara umum), maka

**Gambar 6. Motivasi Responden Menjadi Nasabah Bank Syariah**

Keterangan:

- a. Sesuai dengan syariah Islam
- b. Lebih menguntungkan karena menerapkan sistem bagi hasil
- c. Bank syariah menerapkan prinsip kemitraan
- d. Berprinsip pada keadilan (resiko ditanggung bersama)
- e. Diwajibkan oleh instansi tempat kerja
- f. Karena ada Fatwa MUI
- g. Alasan lainnya

Selanjutnya ditanyakan juga apa pertimbangan responden dalam memilih salah satu bank syariah (responden boleh memilih jawaban lebih dari satu) yang digunakan saat ini. Alasan pemilihan bank syariah tertentu lebih bersifat rasional-operasional, sedangkan motivasi memilih bank syariah lebih bersifat filosofis-strategis. Rincian pertimbangan responden memilih bank syariah tertentu saat ini disajikan pada Tabel 6



**Gambar 7. Alasan Responden Menjadi Nasabah Bank Syariah Tertentu**

Keterangan:

- a. Lokasi yang mudah dijangkau/aksesibilitas
- b. Kredibilitas/kepercayaan/keamanan
- c. Status bank (bumn/swasta)
- d. Popularitas
- e. Pelayanan yang ramah dan profesional
- f. Fasilitas atm
- g. Hadiah/bonus
- h. Bagi hasil yang menguntungkan
- i. Lainnya

Berdasarkan gambar 6 tersebut, terdapat 4 (empat) alasan dominan, yaitu: (i) lokasi yang mudah dijangkau (65%), (ii) kredibilitas, kepercayaan dan keamanan, (iii) pelayanan yang ramah dan profesional, dan (iv) bagi hasil yang menguntungkan. Empat alasan ini merupakan kualitas-kualitas jasa yang telah dimiliki oleh bank syariah tersebut dan telah dirasakan secara nyata oleh pengguna jasa (nasabah bank). Dalam kaitannya dengan upaya pengembangan bank syariah, maka manajemen bank harus berusaha dengan konsisten dan kontinyu untuk mewujudkan dan meningkatkan kualitas-kualitas tadi di masa yang akan datang. Hanya dengan cara itu, bank syariah dapat mempertahankan keunggulan bersaing dan memenangkan persaingan dalam

industri perbankan syariah khususnya (persaingan sesama bank syariah), dan industri perbankan umumnya (persaingan bank syariah dan bank konvensional).

Optimalisasi status nasabah para responden juga sudah bagus (responden boleh memilih lebih dari 1 status nasabah), karena hampir semua nasabah (91%) menyatakan diri sebagai nasabah peminjam dan sekaligus sebagai nasabah pengguna dana. Sedangkan responden yang hanya menjadi nasabah penyimpan saja sebesar (59%). Jika responden sebagai nasabah pengguna dana maka pasti mereka juga menjadi nasabah penyimpan, sedangkan jika hanya sebagai nasabah penyimpan belum tentu mereka menjadi nasabah pengguna dana.

Namun ternyata ada kenyataan menarik terkait dengan masalah loyalitas responden sebagai nasabah bank syariah, yaitu terjadinya dualisme pilihan menjadi nasabah antara bank syariah dan bank konvensional. Dengan kata lain, tidak terjadi monoloyalitas responden dalam memilih menjadi nasabah bank syariah. Dalam hal ini, hampir setengah jumlah responden (45,5%) nasabah bank syariah sekaligus juga sebagai nasabah bank konvensional. Kenyataan ini menunjukkan bahwa sebagian responden belum bersedia melepaskan diri secara penuh dari sistem perbankan konvensional. Dengan demikian, sebagian responden belum sepenuhnya percaya dan yakin tentang kemampuan bank syariah yang dipilihnya dalam memenuhi kebutuhannya terhadap produk dan jasa perbankan.

Alasan responden masih juga menjadi nasabah bank konvensional dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Karena adanya kewajiban yang ditetapkan oleh perusahaan tempat kerja memiliki rekening di bank

konvensional tersebut (seperti transfer gaji).

2. Transfer dana (jasa-jasa keuangan lainnya) lebih efektif dan lebih cepat melalui bank konvensional
3. Fasilitas bagi nasabah lebih banyak (seperti ATM), termasuk teknologi yang lebih maju
4. Pelayanan bank konvensional dirasakan lebih profesional
5. Dekat dengan lokasi rumah/kantor
6. Balas budi dan bentuk terima kasih terhadap bank konvensional yang telah membantu kehidupan selama ini.

Alasan-alasan yang menyebabkan nasabah masih menggunakan bank konvensional tentu harus dijadikan pelajaran bagi bank syariah untuk menyakinkan kembali para nasabah bahwa aspek-aspek yang diperoleh dari bank konvensional juga dapat diberikan oleh perbankan syariah kepada para nasabahnya. Hal ini memerlukan upaya yang sungguh-sungguh untuk melakukan berbagai perubahan organisasi, untuk menciptakan profesionalitas sumber daya manusia, dukungan sistem kerja dan teknologi, dan komitmen terhadap kepuasan total para nasabah.

Optimalisasi terhadap produk simpanan masih rendah karena produk simpanan yang paling banyak dipilih nasabah adalah Tabungan Mudharabah (85%), sedangkan rekening deposito hanya sedikit nasabah yang memilihnya (17%). Berdasarkan data ini, maka motif nasabah menyimpan dana sebagian besar bukan untuk tujuan investasi, tapi hanya sekedar berjaga-jaga saja terhadap kebutuhan uang tunai untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Bagi pihak bank syariah, dana simpanan yang sebagian besar berasal dari tabungan ini akan menyulitkan bank untuk memberikan penyaluran dana yang bersifat jangka

panjang kepada masyarakat pengguna yang membutuhkannya, karena dana tabungan bersifat dinamis dan jangka pendek.

Optimalisasi terhadap produk pembiayaan juga masih rendah, karena sebagian besar nasabah (85%) terkonsentrasi pada penggunaan pembiayaan Murabahah dan akad-akad jual beli lainnya, sedangkan sisanya (15%) tersebar pada produk pembiayaan bagi hasil (musyarakah dan mudharabah). Kondisi ini dikhawatirkan menciptakan anggapan bahwa tidak ada perbedaan yang nyata antara sistem bank syariah dan bank konvensional dalam menyalurkan dana pada masyarakat, karena mekanisme dan prosedur pembiayaan dengan skim jual beli ini dianggap “sama” dengan mekanisme pinjaman dana pada bank konvensional yang menggunakan tingkat suku bunga tertentu sebagai biaya dana yang harus dibayar oleh para peminjamnya. Anggapan ini memang didukung oleh kenyataan adanya praktik-praktik yang dilakukan, terutama, oleh BPR Syariah untuk memberikan penyaluran dana dalam skim jual beli yang tidak berbasis “real goods” (barang-barang nyata), namun pemberian dana tunai langsung kepada para nasabah pengguna dana. Padahal, praktik semacam itu merupakan pelanggaran terhadap prinsip-prinsip syariah yang seharusnya dijalankan pada pengeloan produk dan jasa perbankan syariah.

Mekanisme pembiayaan yang dapat menunjukkan diferensiasi yang nyata antara sistem bank syariah dan bank konvensional sesungguhnya terletak pada pembiayaan berbasis bagi hasil (mudharabah) atau kerja sama (musyarakah). Pada produk pembiayaan ini prinsip-prinsip keadilan dalam berbagi resiko secara bersama dan prinsip kemitraan dapat diwujudkan

dengan lebih baik lagi. Oleh karena itu, komitmen manajemen bank syariah untuk meningkatkan porsi pembiayaan bagi hasil harus terus ditingkatkan. Hal ini juga merupakan salah satu tema strategis dalam cetak biru pengembangan perbankan syariah di Indonesia sampai tahun 2010 yang disusun oleh Bank Indonesia.

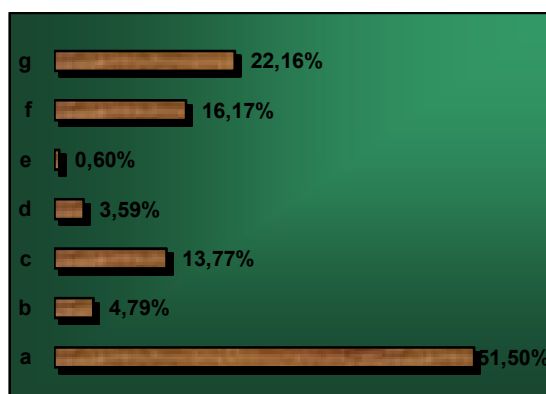
Kesulitan untuk mengimplementasikan tema strategis ini terletak pada 2 (dua) sisi, yaitu (i) sisi bank syariah sendiri, dan (ii) sisi nasabah pengguna. Pada sisi bank syariah, manajemen menganggap bahwa pembiayaan mudharabah/musyarakah dapat meningkatkan resiko usaha sehingga tidak menguntungkan bagi kinerja bank itu sendiri dan nasabah penyimpan. Karena resikonya yang besar itu, maka akibatnya bank syariah menjadi sangat selektif dan hati-hati sekali untuk memberikan pembiayaan ini. Walaupun dilakukan hanya akan diberlakukan kepada nasabah yang “sudah terbukti” kualitas pribadi dan prospek usahanya sehingga bank memiliki “trust” kepada nasabah tersebut. Penciptaan *trust* tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama, karena wilayah pembuktiannya dilakukan dalam beberapa kali uji coba melalui pembiayaan murabahah dulu. Dengan kata lain, pintu masuk bagi pembiayaan mudharabah dan kerja sama itu adalah pembiayaan murabahah terlebih dahulu. Pada sisi nasabah pengguna, pembiayaan mudharabah/musyarakah ini dianggap lebih ‘mahal’ dan ‘tidak praktis’. Dua aspek ini tentu harus dicarikan solusinya oleh bank syariah, sehingga tingkat permintaan nasabah terhadap produk pembiayaan ini semakin tinggi. Bersamaan dengan itu, manajemen bank dapat mencari cara untuk menurunkan tingkat resiko usaha dari oproduk pembiayaan ini.

Optimalisasi terhadap jenis layanan perbankan yang bersifat *fee-based*, khususnya pada bank umum syariah, masih didominasi oleh 2 (dua) jenis layanan yaitu: (i) transfer uang antar bank, baik sejenis maupun tidak sejenis, dan (ii) penggunaan ATM. Sedangkan jenis layanan yang lainnya masih belum optimal (masih kecilnya tingkat penggunaan layanan tersebut), yaitu membuka L/C, jual beli valuta asing, dan garansi bank. Fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh bank syariah telah dianggap sejajar dengan bank konvensional, seperti fasilitas online, jaringan ATM, phone banking, mobile banking, dan fasilitas pembayaran tagihan rutin bulanan. Demikian juga dengan lokasi pelayanan yang dianggap telah memadai karena lokasi-lokasi pelayanan itu semakin banyak sehingga nasabah merasakan kedekatan secara fisik dengan bank syariahnya, baik terhadap lokasi perumahan, pusat bisnis maupun lembaga-lembaga pendidikan.

Dalam hal kecepatan pelayanan terhadap kegiatan pembiayaan, sebagian besar nasabah (60%) menyatakan bahwa pelayanan pencairan dana pembiayaan itu berlangsung secara cepat. Sedangkan tanggapan responden terhadap proses administrasi untuk memperoleh pembiayaan dianggap mudah dan cepat oleh hampir semua responden (88%). Tanggapan nasabah yang positif terhadap kecepatan layanan dalam kegiatan pembiayaan pada bank syariah telah menunjukkan adanya kepuasan nasabah terhadap hal itu. Dengan kata lain, bank syariah telah dapat mengurangi kesenjangan antara harapan nasabah dengan kenyataan yang dihadapi oleh nasabah, dengan menghantarkan nilai kualitas layanan (*value delivery*) yang prima.

Analisis kelemahan dan keunggulan bank syariah menurut

persepsi nasabah disajikan pada gambar 4.5 dan gambar 4.6 Analisis kelemahan diharapkan dapat menyadarkan manajemen bank syariah terhadap tuntutan dan harapan nasabah yang belum berhasil dipenuhi sehingga muncullah berbagai tindakan perbaikan yang konstruktif. Gambar 7 menyajikan kelemahan bank syariah menurut para nasabahnya.



**Gambar 8. Kelemahan-kelemahan Bank Syariah Menurut Nasabah**

Keterangan:

- Fasilitas minim
- Pelayanan kurang memuaskan
- Keuntungan bagi hasil lebih kecil
- Pencairan dana pembiayaan lebih lambat
- Resiko lebih tinggi
- Inovasi produk rendah
- Lainnya

Berdasarkan Gambar 4.7 diatas, 3 (tiga) kelemahan penting bank syariah menurut nasabah adalah (i) minimnya fasilitas (51,5%), (ii) inovasi produk rendah (16,2%), dan (iii) keuntungan bagi hasil yang lebih kecil dari bank konvensional (13,8%). Fasilitas yang minim sebagai kelemahan yang terbanyak dipilih ini kemungkinan besar disuarakan oleh nasabah BPR Syariah yang memang memiliki keterbatasan fasilitas. Namun hal ini tidak berlaku bagi bank umum syariah, karena mereka telah memiliki fasilitas yang sama lengkap dan bagusnya dengan tuntutan



minimal perbankan modern saat ini. Inovasi produk yang rendah bisa disebabkan oleh masih terbatasnya upaya-upaya serius dalam pengembangan produk yang memenuhi kriteria sesuai syariah, atraktif dan menguntungkan bagi nasabah.

Kelemahan ketiga memang sangat mungkin terjadi di Indonesia, karena tingginya tingkat suku bunga simpanan dan pinjaman. Tingginya suku bunga simpanan akan menjadikan menyimpan di bank konvensional lebih menguntungkan bagi nasabah karena adanya *fixed return* yang relatif tinggi dibandingkan dengan menyimpan di bank syariah yang imbalan bagi hasilnya tidak pasti. Di negara-negara yang tingkat suku bunga perbankannya rendah, maka keunggulan bank syariah akan tampak menonjol dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini terjadi karena pendapatan bank syariah dan bank konvensional dari sisi penyaluran dana ke sektor riil relatif sama, karena *rate of investment* dari sektor riil yang didanai oleh bank syariah dan bank konvensional juga tidak jauh berbeda. *Rate of investment* sektor riil ekonomi ini sangat dipengaruhi oleh kondisi ekonomi negara yang bersangkutan secara keseluruhan. Pada sisi nasabah pengguna dana, porsi bagi hasil yang harus dibayarkan kepada bank akan dianggap lebih besar/mahal karena diperhitungkan dari perkiraan besarnya penjualan yang diperoleh nasabah.

Analisis keunggulan bank syariah menurut nasabah diharapkan dapat menjadi pemicu dan pemacu untuk terus menerus melakukan berbagai upaya mempertahankan keunggulan itu sehingga dapat memenangkan persaingan dalam industri perbankan syariah khususnya dan industri perbankan umumnya. Gambar 4.8 menyajikan secara rinci

kelebihan bank syariah menurut pandangan para nasabahnya.



**Gambar 9. Keunggulan-keunggulan Bank Syariah Menurut Nasabah**

Keterangan:

- a. Penanggulangan resiko bersama
- b. Pelayanan lebih memuaskan
- c. Keuntungan bagi hasil lebih besar
- d. Pencairan dana pembiayaan lebih cepat
- e. Resiko lebih rendah
- f. Biaya transaksi rendah
- g. Tidak harus ada jaminan dalam pembiayaan
- h. Lainnya

Berdasarkan gambar 4.8 diatas, 3 (tiga) keunggulan penting bank syariah adalah sebagai berikut: (i) pelayanan lebih memuaskan (48,5%), (ii) pencairan dana pembiayaan lebih cepat (32,3), dan penanggulangan resiko bersama (26,3%). Bank syariah ternyata berhasil menciptakan standar kepuasan total bagi nasabahnya, sehingga kualitas pelayanan telah dapat dirasakan nilainya (*value*) oleh nasabah. Kecepatan pencairan dana pembiayaan juga dianggap oleh nasabah sebagai salah satu keunggulan yang harus ditonjolkan dan dipertahankan. Hal ini

pasti tidak lepas dari profesionalisme sumber daya manusia yang dimilikinya.

### Persepsi Masyarakat BPRS Vs Bank Umum Syariah

Studi ini menemukan ada perbedaan karakteristik masyarakat yang menjadi nasabah dan yang tidak menjadi nasabah. Untuk menguji ada atau tidak perbedaan persepsi berdasarkan kriteria nasabah/non nasabah serta BPRS/Bank Umum Syariah, digunakan metodologi statistika yakni *Chi-square*. Untuk itu, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut.

- H0: Tidak terdapat perbedaan persepsi nasabah dan non nasabah di Jawa Barat terhadap bank umum dan BPRS
- Ha: Terdapat perbedaan persepsi nasabah dan non nasabah di Jawa Barat terhadap bank umum dan BPRS

Hasil pengujian hipotesis tersebut dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4**  
**Estimasi Persepsi Nasabah & Non Nasabah Pada Perbankan Syariah di Jawa Barat**

Persepsi	Bank Umum Syariah	BPR syariah	Tota l
Nasabah	7716,5	7445,5	1516 2
	27312,9	3400,2	
Non Nasabah	7302	4590	1189 2
	21421,9		
<b>Total</b>	15018,5	12035,5	2705 4

Sumber: data primer diolah  
 $\chi^2$  hitung =  $\sum (fo - fe)^2 / fe$

Dari hasil estimasi dengan menggunakan rumus di atas adalah 29553,8, sedangkan nilai  $\chi^2$  tabel dengan  $\alpha = 5\%$  dan  $df (2-1) \times (2-1) = 3,841$ .

Jika dibandingkan antara  $\chi^2$  hitung dengan  $\chi^2$  tabel maka hasilnya H0 ditolak. Artinya pada tingkat kepercayaan 95% terdapat perbedaan persepsi dari nasabah dan non nasabah akan perbankan syariah ( bank umum syariah dan BPR syariah).

Jika ditinjau lebih jauh maka besarnya peranan persepsi dalam mempengaruhi pilihan masyarakat akan produk - pruduk bank umum dan BPR syariah adalah 0,987. Artinya keputusan masyarakat dan nasabah dalam memilih jasa produk bank umum dan BPR syariah, 98,7 % - nya dipengaruhi oleh persepsi mereka akan perbankan syariah, sedangkan sisanya 1,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

1. Dari hasil pengukuran kinerja aspek manajerial perbankan diperoleh indeks sebesar 78,05.
2. Pencapaian indeks kinerja aspek manajerial yang lebih rendah seyogianya mendorong perbaikan manajemen internal perbankan syariah di Jawa Barat.
3. Sikap masyarakat non nasabah terhadap perbankan syariah, secara umum cenderung positif. Kecenderungan ini ditandai dengan dimilikinya informasi dasar yang relatif tepat tentang karakteristik perbankan syariah dibandingkan dengan perbankan konvensional. Kecenderungan positif ini ditunjukkan juga oleh adanya keyakinan tentang kinerja yang baik

dari perbankan syariah pada saat ini dan di masa yang akan datang.

4. Secara kognitif dan afektif, sikap nasabah bank syariah sangat baik. Namun, dalam optimalisasi produk dan layanan perbankan yang ditawarkan masih rendah / belum seimbang, baik dari sisi penyimpanan dana maupun sisi penyaluran dana. Penelitian ini menemukan bahwa nasabah bank syariah juga menunjukkan loyalitas ganda terhadap sistem perbankan, karena hampir setengah responden nasabah menyatakan bahwa mereka masih menjadi nasabah bank konvensional dengan alasan yang sifatnya teknis – operasional dan bukan ideologis.

#### **Rekomendasi Kebijakan**

1. Perlu diterapkan strategi pengembangan perbankan syariah yang berbasis kinerja manajerial.
2. Memerlukan peran aktif dari pemerintah dalam pengaturan khususnya dalam pengadaan legal formal (undang-undang perbankan syariah).
3. Peran pengawasan DPS (Dewan Pengawas Syariah) lebih diintensifkan sehingga tidak ada keraguan pelaksanaan syariah dalam kegiatan perbankan.
4. Peran aktif Bank Indonesia dan KBI dalam mensosialisasikan perbankan syariah, seperti melakukan bazar peran intermediasi perbankan syariah. Selain itu, KBI seyogianya memiliki divisi tersendiri yang menangani perbankan syariah, sehingga segala permasalahan yang muncul bisa diselesaikan secara komprehensif.
5. Diperlukan tempat pelatihan terpadu bagi pengembangan sumber daya manusia di perbankan syariah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Buchori, dkk., (Maret 2003), "Kajian Kinerja Industri BPRS di Indonesia", Buletin Moneter dan Perbankan.
- Berg, S. A., Forsund, F. R., Hjalmarson, L. dan Souminen, M., (1993), "Banking Efficiency in Nordic Countries", Journal of Banking and Finance.
- Bjurek, H., Hjalmarsson, L. dan Forsund. (1990), "Deterministic Parametric and Non Parametric Estimation of Efficiency in Service Production", Journal of Econometric.
- Charnes, A., W. W. Cooper, dan E. Rhodes, (1978), "Measuring the Efficiency of Decision Making Units", European Journal of Operational Research.
- Farell, M. J., (1957), "The Measurement of Productive Efficiency", Journal of the Royal Statistical Society.
- Favero, A. Carlo dan Papi Luca, (1995), "Technical Efficiency and Scale Efficiency in the Italian Banking Sector: a Non Parametric Approach", Journal of Applied Economics.
- Ferrier, D. D. and Lovell, C. A. K., (1990), "Measuring Cost Efficiency in Banking: Econometric and Linear Programming Evidence", Journal of Econometrics.
- Fukuyama Hirofumi, (1995), "Measuring Efficiency and Productivity Growth in Japanese Banking: a Non Parametric Frontier Approach", Applied Financial Economics.
- Mc Allister, P. And Mc Manus D., (1993), "Resolving the Scale Efficiency Puzzle in Banking", Journal of Banking and Finance.
- Rangan, N., Grabowsky, R., Aly, H. Y. And Pasurka, C., (1988), "The Technical Efficiency of US Banks", Economics Letter.
- Resti, A., (1993), "Efficienza delle Banche e Data Envelopment Analysis: Struttura della Tecnica ed un'applicazione a dati Italiani", Collana Ricerche, Ufficio Studi Banca Commerciale Italiana.

Saunders Anthony, (1994), *Financial Institutions Management, a Modern Perspective*, The Irwin Series in Finance.

Sherman, H. D. and Gold, F. (1985), “*Bank Branch Operating Efficiency: Evaluation with Data Envelopment Analysis*”, *Journal of Banking and Finance*.

*Undang-undang Perbankan No. 10 Tahun 1998*, Bank Indonesia.

Yue, P. (1992), “*Data Envelopment Analysis and Commercial Bank Performance: a Primer with Application to Missouri Banks*”, Federal Reserve Bank of St. Louis.