

ANALISIS KONSISTENSI PENERAPAN SISTEM BAGI HASIL DAN PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH

Qoriah A. Siregar*
Qorryalibasyah@gmail.com

ABSTRACT

The presence of sharia banks is essentially inseparable from the idea that conventional banking institutions have not been able to mobilize Muslims to the fullest. Differences of opinion on interest banks tend to affect the attitudes of Muslims in Indonesia in the use of banking services. However, Fatwa Commission of the Indonesian Ulema Council (MUI) has recommended the provision of bank interest as usury laws. Development of the fatwa on bank interest provisions of this law will in turn influence people's attitudes towards banking services in general and the public demand for sharia banks in particular. Therefore, Shari'ah banking institutions should be able to improve its operational capabilities and can guarantee that the products on offer are fully in compliance with Shari'ah principles. Muamalat Indonesia (BMI) Branch Bandung offers banking products based profit-sharing system that consists of funds products and financing products. The application-sharing system on the product being offered when analyzed fully in compliance with Shari'ah concept. Based on the survey, the development priorities of service systems BMI Branch Bandung can also be determined. The main priority is the development program associated with an increased factor of credibility and access factors. Thus, BMI Branch Bandung need to do two important things, namely: (1) convince the public that the banking products and services offered in accordance with the concept of Shari'ah and (2) expand the reach of network services to all parts of the city of Bandung making it easier for people to obtain service.

Keywords: Shariah banking, conventional banking, profit sharing, interest.

1. Pendahuluan

Lahirnya Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan, telah memberi peluang yang sangat prospektif bagi pertumbuhan perbankan syari'ah di *Indonesia*. Mayoritas masyarakat In-

donesia yang menganut agama Islam, turut mempercepat lahirnya bank dengan konsep syari'ah ini. Konsep syari'ah mengenalkan prinsip pembagian keuntungan dan kerugian sesuai dengan konsep Islam mengenai "keuntungan adalah bagi siapa yang menanggung risiko." (Karim, 2002 65). Sistem ini tidak memperkenankan riba yang dalam

* Dosen Kelompok Keahlian Ilmu Kemanusiaan FSRD – ITB

ajaran Islam diharamkan, tetapi berbasis pada sistem bagi hasil.

Sebagaimana bank konvensional, bank syari'ah juga memerlukan dana untuk melaksanakan kegiatan perbankan. Di samping dana dari pemilik bank, pihak bank syari'ah menghimpun dana dari masyarakat. Lebih lanjut, dalam perbankan syari'ah uang bukan merupakan komoditas melainkan hanya berfungsi sebagai alat untuk mencapai pertambahan nilai ekonomis. Hal ini berbeda dari sistem perbankan konvensional yang berbasis bunga, di mana uang digunakan untuk mengembangbiakkan uang, tanpa mempertimbangkan apakah uang itu dipakai untuk kegiatan produktif atau halal.

Kehadiran bank syari'ah pada dasarnya bertitik-tolak dari pemikiran bahwa lembaga perbankan konvensional belum dapat memobilisasi dana umat Islam secara maksimal. Belum maksimalnya mobilisasi dana umat Islam tersebut secara umum disebabkan oleh masih adanya perbedaan pendapat mengenai bunga bank di kalangan umat Islam. Meskipun praktek riba sudah jelas dinyatakan haram dalam Alquran (Q.S. *ar-Rum*: 39, *an-Nisa*': 161, *Ali Imran*: 130 dan *al-Baqarah*: 275-281). Namun masalah bunga bank sebagai riba masih terus menjadi perdebatan di kalangan masyarakat Islam sendiri.

Perbedaan pendapat di kalangan umat Islam tentang bunga bank pada gilirannya telah memengaruhi sikap masyarakat dalam menginvestasikan dananya. Keragu-raguan mengenai ketentuan bunga bank ini mengakibatkan sebagian masyarakat Islam belum memanfaatkan jasa sistem perbankan. Namun, sebagaimana diketahui Komisi Fatwa Majelis Ulama Indonesia telah

merekomendasikan ketentuan bunga bank sebagai riba, pada akhirnya Majelis Ulama Indonesia (selanjutnya dalam tulisan ini disingkat MUI) juga akan mengeluarkan fatwa mengenai bunga bank di Indonesia. Oleh karena itu ketentuan tentang bunga bank nantinya akan menjadi definitif. Ketentuan tentang haramnya bunga bank ini tentu akan berdampak pada sikap masyarakat yang semakin positif terhadap bank syari'ah. Dengan demikian, masyarakat akan semakin membutuhkan pelayanan jasa perbankan syari'ah.

Pengembangan bank syari'ah merupakan permasalahan yang sangat mendesak dalam mengantisipasi peningkatan kebutuhan masyarakat pada umumnya dan umat Islam pada khususnya. Dengan pengembangan bank syari'ah diharapkan mobilisasi dana umat Islam dapat direalisasikan secara maksimal. Berdasarkan pertimbangan pentingnya pengembangan bank syari'ah dewasa ini, penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Bank Muamalat Indonesia (selanjutnya dalam tulisan ini disingkat BMI) Cabang Bandung. BMI merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara syari'ah dan BMI Cabang Bandung merupakan kantor cabang BMI pertama di Indonesia.

2. Perumusan Masalah

Sebagai dampak perkembangan fatwa tentang bunga bank, masyarakat Islam akan semakin membutuhkan jasa perbankan syari'ah. Keberhasilan penggalangan dana umat Islam akan bergantung pada dua faktor utama. Pertama, lembaga perbankan syari'ah harus dapat memenuhi peningkatan

kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan melalui penawaran produk dan jasa layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syari'ah. Kedua, bank syari'ah harus dapat memenuhi tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, bank syari'ah harus dapat meningkatkan kemampuan operasional perbankannya. Dengan memenuhi kedua faktor keberhasilan tersebut, lembaga perbankan syari'ah sekaligus dapat menciptakan daya saingnya secara berkelanjutan.

Dihadapkan pada dinamika dunia perbankan yang sarat dengan persaingan dan keharusan bank syari'ah untuk senantiasa menerapkan syari'ah Islam secara konsisten, maka secara umum permasalahan mendasar yang dihadapi adalah apakah lembaga perbankan syari'ah dapat menjawab tantangan dunia perbankan nasional. Secara lebih khusus, untuk memenuhi kedua faktor keberhasilan yang disebutkan di atas, pada penelitian ini dilakukan pengkajian secara komprehensif masalah tersebut.

1. Apakah BMI Cabang Bandung secara taat asas konsisten telah menerapkan sistem bagi hasil yang sesuai dengan konsep syari'ah?
2. Apa yang menjadi permasalahan dalam mengembangkan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung untuk dapat mengantisipasi peningkatan kebutuhan nasabahnya?
3. Bagaimana prioritas pengembangan sistem pelayanan mengingat keterbatasan ketersediaan sumber daya, dana, waktu, dan kemampuan BMI Cabang Bandung?

3. Tujuan Penelitian

Secara umum dalam penelitian ini akan dikaji kedua faktor keberhasilan yang telah disebutkan, yaitu apakah lembaga perbankan syari'ah dapat memenuhi peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan melalui penawaran produk perbankan yang sesuai dengan prinsip syari'ah dan apakah bank syari'ah dapat memenuhi tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Untuk dapat memenuhi kedua faktor keberhasilan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menentukan

1. Menentukan apakah BMI secara konsisten telah menerapkan sistem bagi hasil yang selaras dengan konsep syari'ah.
2. Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam mengembangkan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung agar dapat memenuhi peningkatan kebutuhan masyarakat.
3. Menetapkan prioritas pengembangan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung.

4. Analisis

4.1 Analisis Konsistensi Penerapan Sistem Bagi Hasil

Pada bagian ini dilakukan analisis deskriptif penerapan sistem bagi hasil pada produk perbankan BMI Cabang Bandung sehingga dapat dikaji konsistensinya terhadap konsep syari'ah. Berdasarkan hasil analisis selanjutnya akan dikemukakan simpulan dan saran penyempurnaan yang diperlukan agar

jasa perbankan yang ditawarkan oleh bank syari'ah memenuhi konsep syari'ah. Analisis ini dilakukan dengan pendekatan berikut

1. Mengidentifikasi karakteristik persamaan dan perbedaan antara riba, bunga bank, dan bagi hasil.
2. Menganalisis apakah karakteristik produk yang berdasar pada sistem bagi hasil atau aspek operasional perbankan di BMI Cabang Bandung telah memenuhi konsep syari'ah.
3. Menyimpulkan apakah karakteristik produk atau aspek operasional perbankan di BMI Cabang Bandung telah sesuai dengan konsep syari'ah.
4. Menentukan alternatif pemecahan masalah untuk menjamin konsistensi penerapan konsep syari'ah di BMI Cabang Bandung.

Dengan pendekatan di atas, analisis ini bertujuan untuk memastikan apakah produk perbankan yang ditawarkan dan aspek operasional perbankan di BMI Cabang Bandung telah memenuhi konsep syari'ah. Analisis dilakukan dengan membandingkan secara langsung karakteristik produk atau aspek operasional perbankan BMI Cabang Bandung dengan ketentuan fikih.

4.1.a Karakteristik Riba, Bunga Bank, dan Bagi Hasil

Perbankan syari'ah pada dasarnya bertujuan untuk menggantikan sistem bunga dengan sistem bagi hasil yang sejalan dengan syari'ah Islam. Namun keberhasilan penerapan sistem

bagi hasil sangat bergantung pada konsistensi penerapan konsep syari'ah pada operasional perbankan. Oleh karena itu konsistensi penerapan konsep syari'ah pada operasional perbankan di BMI Cabang Bandung masih perlu dikaji dan diuji. Pengkajian ini juga diperlukan untuk menentukan strategi pengembangan produk perbankan syari'ah masa depan atau bahkan mungkin untuk merumuskan kembali konsep perbankan syari'ah secara benar dan mendasar.

Pada dasarnya tidak ada perbedaan pendapat di kalangan umat Islam tentang hukum riba. Riba adalah haram, sebagaimana diwahyukan pada kandungan Alquran (Q.S. *ar-Rūm*: 39, *an-Nisā'*: 161, *Ali Imran*: 130 dan *al-Baqarah*: 275-281). Hal yang masih dipertentangkan sebenarnya berkenaan dengan apakah bunga bank masuk dalam pengertian riba yang diharamkan tersebut.

Mengacu pada teori tentang bunga bank, dapat dijelaskan bahwa bunga yang diperoleh penyimpan dana merupakan kompensasi atas dilepaskannya kesempatan untuk memperoleh penghasilan dari dana yang disimpannya di bank. Sebaliknya peminjam dana yang memperoleh tambahan modal untuk meningkatkan produktivitas usahanya atau yang mempergunakannya untuk keperluan konsumsi diwajibkan untuk membayar imbalan berupa bunga bagi penyimpan dana dan biaya operasional bagi bank.

Pandangan bahwa uang sebagai komoditas, mensyaratkan terpenuhinya keseimbangan penawaran dan permintaan uang. Mekanisme penawaran dan permintaan ini dapat berjalan (keseimbangan dapat dicapai) jika

keduanya (sisi penawaran dan sisi permintaan) menawarkan pilihan yang rasional dan ekonomis. Oleh karena itu tingkat suku bunga simpanan dapat dikatakan merupakan pilihan yang menarik jika tidak lebih rendah dari tingkat inflasi dan tidak lebih rendah dari tingkat bunga riil di luar negeri. Pada sisi penawaran dana, tingkat bunga pinjaman dapat dikatakan merupakan pilihan yang menarik jika tidak lebih tinggi dari rata-rata dari berbagai bentuk

alternatif investasi. Dengan demikian tingkat bunga pinjaman paling tidak harus dapat menutup kewajiban membayar bunga simpanan dan biaya operasional bank.

Dari uraian di atas, selanjutnya dapat diidentifikasi karakteristik riba dan bunga bank. Perbandingan karakteristik transaksi, pengembalian/ imbalan dan risiko dari riba dan bunga bank dikemukakan pada tabel 1.

Tabel 1 Perbandingan Riba dan Bunga Bank

No	Karakteristik	Riba	Bunga Bank
1.	Transaksi	Terjadi pada transaksi pinjam meminjam	Terjadi pada transaksi pinjaman dan simpanan
2.	Pengembalian / Imbalan	Unsur tambahan pada pokok pinjaman	Unsur tambahan pada pokok pinjaman dan simpanan
		Perhitungan berdasarkan jangka waktu pengembalian pinjaman	Perhitungan <i>return</i> berdasarkan jangka waktu pengembalian pinjaman
		Jumlah telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan kesepakatan awal	Jumlah <i>return</i> telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan kesepakatan awal
3.	Risiko	Jumlah <i>return</i> berlipat ganda	Jumlah <i>return</i> 5%-20% per tahun
		Pihak yang meminjamkan dana (kreditor) pasti mendapatkan keuntungan	Pihak yang meminjamkan dana (kreditor) pasti mendapatkan keuntungan
		Adanya unsur keterpaksaan dan pemerasan	Tidak ada unsur keterpaksaan dan pemerasan

Tabel 2. Perbandingan Bunga Bank dan Bagi Hasil

No	Karakteristik	Bunga Bank	Bagi Hasil
1.	Transaksi	Terjadi pada transaksi pinjaman dan simpanan	Terjadi pada transaksi pinjaman dan simpanan
2	Pengembalian/ Imbalan	Penentuan bunga dibuat pada waktu akad dengan asumsi bunga sebagai komponen biaya dan karenanya harus selalu untung	Penentuan besarnya rasio/nisbah bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung rugi
		Besarnya persentase imbalan berdasarkan pada jumlah dana (modal) yang dipinjamkan (biasanya 5%-20% per tahun)	Besarnya imbalan berdasarkan <i>nisbah</i> (rasio) bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh
		Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat sekalipun jumlah keuntungan berlipat ganda	Jumlah pembagian laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah laba
3.	Risiko	Pembayaran bunga bersifat tetap seperti yang disepakati tanpa mempertimbangkan apakah proyek yang dijalankan oleh nasabah menghasilkan keuntungan atau kerugian	Bagi hasil bergantung pada keuntungan proyek yang dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak
		Tidak ada unsur keterpaksaan dan pemerasan	Tidak ada unsur keterpaksaan dan pemerasan

Berdasarkan perbandingan antara bunga bank dan bagi hasil sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2. dapat diidentifikasi perbedaan antara bunga bank dan bagi hasil. Bagi hasil berbeda dari bunga dalam hal penentuan, penetapan dan perhitungan jumlah pembayaran tambahan yang akan diterima. Jumlah pembayaran yang akan diterima pada sistem bagi hasil tidak ditetapkan di awal dan tidak

bersifat tetap. Jumlah pembayaran pada sistem bagi hasil akan sangat bergantung pada keuntungan atau kerugian dari proyek yang dijalankan, baik keuntungan bagi pihak nasabah (untuk produk pembiayaan/pinjaman) maupun keuntungan bagi pihak bank (untuk produk tabungan/simpanan).

4.1.b Analisis Aspek Produk dan Operasional Perbankan BMI Cabang Bandung

Untuk mengantisipasi beragamnya kebutuhan masyarakat, maka BMI Cabang Bandung akan selalu berusaha mengembangkan produknya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun sebagai suatu bank yang berlandaskan syari'ah, BMI Cabang Bandung berkewajiban untuk menerapkan konsep syari'ah secara konsisten pada rancangan produk perbankannya. Oleh karena itu, jika produk perbankan tersebut telah konsisten dengan konsep syari'ah, BMI Cabang Bandung akan dapat menepis anggapan sebagian besar masyarakat yang berpandangan bahwa produk perbankan syari'ah hanyalah produk yang diadopsi dari bank konvensional, kemudian mengganti namanya dengan label yang islami. Di bawah ini akan dianalisis produk perbankan yang ditawarkan BMI Cabang Bandung dengan cara membandingkannya dengan konsep syari'ah.

- Produk Dana

Produk dana di BMI Cabang Bandung secara garis besarnya terdiri atas tabungan dan deposito. Prinsip operasional perbankan menurut konsep syari'ah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *mudharabah* untuk produk tabungan dan deposito. Dalam meng-aplikasikan prinsip *mudharabah*, nasabah penabung atau deposan bertindak sebagai *sahib al-Mal* (pemilik modal) dan bank

sebagai *mudharib* (pelaksana usaha). Dana tersebut disalurkan kembali oleh bank kepada nasabah melalui pembiayaan *murabahah* atau *mudharabah* kedua (akad antara bank syari'ah dengan nasabah pembiayaan). Pada kedua bentuk produk ini, rukun dan syarat *mudharabah* terpenuhi secara sempurna. Dengan demikian produk tersebut sepenuhnya telah memenuhi konsep syari'ah karena dalam konsep fikih sesuatu itu dinilai sah/sempurna jika telah memenuhi syarat dan rukun yang telah ditetapkan.

- Produk Pembiayaan

Sebagai lembaga perbankan yang menyalurkan dana pada nasabah, BMI Cabang Bandung menawarkan tiga bentuk produk pembiayaan, meliputi pembiayaan *murabahah*, *mudharabah* dan *musyarakah*.

• Pembiayaan Murabahah

Pada produk pembiayaan *murabahah*, tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dalam bentuk mark-up dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual (karena produk ini merupakan bagian dari skema jual beli). Pada pembiayaan *musyarakah* dan *mudharabah*, tingkat keuntungan bank bergantung pada besarnya keuntungan usaha sesuai dengan konsep bagi hasil. Pada kedua produk pembiayaan ini, bagi hasil keuntungan ditentukan

dengan menetapkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati.

Murabahah yang dilakukan di BMI Cabang Bandung, memang tidak sepenuhnya sama dengan konsep syari'ah yang ada. *Murabahah* yang dikenal dalam kitab fikih, lazimnya hanya melibatkan dua pihak yang berakad yaitu *bai'* (penjual) dan *musytari* (pembeli). Metode pembayarannya dapat dilakukan tunai atau cicilan (*bi saman ajil/muajjal*). Dalam operasional perbankan syari'ah melibatkan tiga pihak yaitu *supplier*, nasabah dan bank. Oleh karena itu, terdapat dua akad *murabahah*. *Murabahah* pertama dilakukan secara tunai antara bank (sebagai pembeli) dengan *supplier* (sebagai penjual) dan *murabahah* kedua dilakukan secara cicilan antara bank (sebagai penjual) dengan nasabah bank (sebagai pembeli). Dengan demikian, bank pada dasarnya hanya berfungsi sebagai penghubung (*arranger*). Sebagaimana lazimnya bisnis, tentunya bank mengambil keuntungan dari transaksi *murabahah* ini.

Walaupun demikian, rukun *murabahah* pertama dan kedua tetap terpenuhi secara sempurna yaitu ada penjual, ada pembeli, ada objek/barang yang diperjualbelikan, ada harga dari barang tersebut dan ada ijab kabul. Demikian pula, jika dilihat dari perspektif syarat-syaratnya, produk pembiayaan *murabahah* memenuhi ketentuan

yang ada dalam konsep syari'ah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan *murabahah* yang diterapkan di BMI Cabang Bandung secara konsisten telah menerapkan konsep *murabahah* sesuai ketentuan fikih.

- **Pembiayaan *Mudharabah* dan *Musyarakah***

Pembiayaan dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah* yang dilakukan BMI Cabang Bandung, sama persis dengan konsep *mudharabah* dan *musyarakah* yang dikenal dalam kitab fiqh klasik. Pembiayaan *mudharabah* merupakan pembiayaan kerjasama antara bank dan nasabah yang mempunyai keahlian dan keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Bank bertindak sebagai *sahib al-mal* (pemilik modal) dan nasabah pembiayaan sebagai *mudharib* (pelaksana usaha). Demikian juga dalam pembiayaan *musyarakah* yang merupakan kerjasama antara bank dan nasabahnya yang masing-masing memberikan modal dalam jumlah yang sama atau berbeda sesuai dengan kesepakatan. Percampuran modal tersebut dipergunakan untuk pengelolaan proyek (usaha).

Pembagian keuntungan akan dibagihasilkan berdasarkan nisbah yang telah disetujui dalam akad.

Pada kedua bentuk produk ini, rukun dan syarat *mudharabah* dan *musyarakah* terpenuhi secara sempurna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa produk pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* di BMI Cabang Bandung telah menerapkan sistem bagi hasil secara konsisten yang sesuai dengan syari'ah Islam.

Dalam menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan kepada nasabahnya, BMI Cabang Bandung cenderung lebih banyak menggunakan produk pembiayaan *murabahah*. Hal ini terbukti dari seluruh transaksi pembiayaan, terdapat kira-kira 75% yang diperlakukan dengan pembiayaan *murabahah* ini. Di samping itu, BMI Cabang Bandung banyak menggunakan pembiayaan *murabahah* secara berkelanjutan seperti untuk modal kerja. Pembiayaan *murabahah* sebenarnya merupakan kontrak jangka pendek dengan sekali akad. Oleh karena itu, jenis pembiayaan ini tidak untuk skema investasi. Pembiayaan *mudharabah* atau *musyarakah* (pembiayaan dengan prinsip bagi hasil sebenarnya lebih sesuai diterapkan untuk skema tersebut, mengingat prinsip *mudharabah* (bagi hasil) memiliki fleksibilitas yang sangat tinggi. Sebagai bank yang beroperasi dengan sistem

bagi hasil, BMI Cabang Bandung seharusnya menjadikan produk pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah* (yang keuntungannya dibagi dengan sistem bagi hasil) sebagai produk andalannya, serta BMI Cabang Bandung diharapkan dapat mengupayakan produk pembiayaan dengan skema pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah*. Dengan demikian masyarakat dapat melihat perbedaan yang nyata antara operasional bank konvensional dan bank syari'ah khususnya BMI Cabang Bandung.

4.2 Pengembangan Sistem Pelayanan BMI Cabang Bandung

Dalam melakukan penelitian ini telah dirancang sebuah kuesioner dan dilakukan pengumpulan data melalui survei. Dari 150 kuesioner yang disebar, 142 kuesioner berhasil diperoleh kembali dan memenuhi syarat untuk diolah lebih lanjut. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, BMI pada dasarnya mempunyai potensi dapat meraih nasabah baru dalam jumlah yang besar. Hasil survei memberikan gambaran bahwa dari 142 responden (90,8%) menyatakan mengetahui keberadaan BMI. Data ini menunjukkan bahwa kehadiran BMI sebagai bank syari'ah sebenarnya telah tertanam di benak sebagian besar masyarakat Islam Indonesia. Minat responden untuk menjadi nasabah bank syari'ah juga sangat besar (61,3%) jika lembaga perbankan syari'ah dapat mengupayakan dua hal berikut

1. Meyakinkan masyarakat melalui proses komunikasi yang efektif bahwa setiap produk yang ditawarkannya kepada masyarakat secara konsisten memenuhi konsep syari'ah.
2. Memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkannya.

Sebagian besar responden (83,8%) juga menyatakan pentingnya pengembangan sistem pelayanan lembaga perbankan syari'ah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, BMI Cabang Bandung perlu melakukan upaya pengembangan sistem pelayanan untuk dapat memanfaatkan peluang tersebut.

Dalam upaya pengembangan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung, perlu dilakukan langkah berikut (Mowery et al., 1994):

1. Identifikasi nasabah.
2. Identifikasi faktor pelayanan yang penting bagi nasabah.
3. Identifikasi peluang terbesar untuk kepuasan nasabah.
4. Identifikasi proses atau aspek yang Mempengaruhi faktor-faktor pelayanan.

- 5 Implementasi pengembangan sistem pelayanan.

4.2.1 Identifikasi Nasabah

Berdasarkan pengolahan data survei, dari 142 responden, 129 responden (90,8%) menyatakan mengetahui keberadaan BMI. Sebanyak 87 responden (61,3%) menyatakan berminat menjadi nasabah bank syari'ah. Sebanyak 119 responden (83,8%) menyatakan pentingnya pengembangan sistem pelayanan lembaga perbankan syari'ah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

4.2.2 Identifikasi Faktor Pelayanan Yang Penting Bagi Nasabah

Untuk memperoleh gambaran mengenai kebutuhan nasabah terhadap sistem pelayanan BMI Cabang Bandung, dalam penelitian ini perlu diidentifikasi faktor pelayanan yang penting bagi nasabah. Faktor pelayanan bank pada penelitian ini dikembangkan berdasarkan 10 dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman (1990), yaitu seperti yang dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Faktor-faktor Pelayanan

No.	Faktor Pelayanan	Keterangan
1.	fasilitas fisik	penampilan dan kondisi fisik fasilitas, gedung, peralatan dan perlengkapan penunjang.
2.	keandalan	kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama setiap saat.
3.	responsivitas	kesigapan karyawan untuk membantu nasabah dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang diminta.
4.	komunikasi	kesediaan untuk mendengarkan nasabah dan menjaga

		agar nasabah tetap mendapatkan informasi yang muktahir.
5.	kredibilitas	pelayanan yang dapat dipercaya dan mampu memberikan keyakinan dan jaminan.
6.	keamanan	kebebasan dari rasa takut, dari resiko dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan.
.7	kompetensi	keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki untuk memberikan pelayanan.
8.	tata krama	keramahan dan rasa hormat karyawan yang penuh pertimbangan terhadap perasaan nasabah.
9.	pemahaman	pemahaman perusahaan terhadap kebutuhan nasabah
10.	akses	kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dan penyelesaian jika ada masalah.

4.2.3 Identifikasi Peluang Terbesar Untuk Kepuasan Nasabah

Pada tahap ini perlu diidentifikasi tingkat kepentingan faktor pelayanan bagi nasabah. Penentuan skor tingkat kepentingan faktor pelayanan dilakukan dengan menggunakan penskalaan Green. Tingkat kepentingan faktor pelayanan menurut nasabah dengan urutan dimulai dari yang terpenting (skor terbesar) berturut-turut adalah: (1) kredibilitas (1,713), (2) akses (1,603), (3) kompetensi (1,486), (4) keandalan (1,396), (5) keamanan (1,323), (6) komunikasi (1,271), (7) pemahaman (1,201), (8) responsiv (1,118), (9) tata krama (1,003) dan (10) fasilitas fisik (0,906).

4.2.4 Identifikasi Proses atau Aspek Pelayanan

Tahap berikutnya adalah identifikasi proses atau aspek pelayanan yang memengaruhi faktor pelayanan. Berdasarkan tingkat kepentingan faktor pelayanan yang telah diperoleh pada langkah sebelumnya, pada tabel 4. disajikan proses atau aspek yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung. Proses atau aspek pelayanan yang dikemukakan merupakan proses atau aspek pelayanan yang berdampak langsung pada pemenuhan faktor pelayanan

Tabel 4. Proses atau Aspek Pelayanan yang Relevan

No.	Faktor Pelayanan	Proses atau Aspek yang Relevan
1.	kredibilitas	produk dan jasa layanan yang ditawarkan
2.	akses	jaringan pelayanan
3.	kompetensi	keterampilan sumber daya manusia
4.	keandalan	proses pelayanan
5.	keamanan	pengawasan operasional perbankan
6.	komunikasi	promosi dan loyalitas nasabah

7.	pemahaman	kebutuhan nasabah
8.	responsivitas	motivasi dan prakarsa sumber daya manusia
9.	tata krama	sikap sumber daya manusia
10.	fasilitas fisik	gedung, peralatan dan perlengkapan

4.2.5 Implementasi Pengembangan Sistem Pelayanan

Mempertimbangkan ketersediaan waktu, dana dan sumber daya lainnya, pengembangan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung memerlukan skala prioritas pelaksanaan programnya. Berdasarkan hasil identifikasi proses dan aspek pelayanan sebelumnya, selanjutnya disusun program pengembangan yang terkait.

Prioritas pelaksanaan program pengembangan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung ditetapkan dengan menggunakan peta pengendalian proses (*statistical process control*) sebagai berikut:

$$\bar{x} \pm k \sigma, \text{ dimana}$$

\bar{x} = skor rata-rata faktor pelayanan, dari Lampiran C diperoleh $\bar{x} = 1,302$

σ = simpangan baku, dari Lampiran C diperoleh $\sigma = 0,244$

$k = 0,1,2,3,4, \dots, n$

Selanjutnya dapat ditentukan batas skor (interval skor) faktor-faktor pelayanan sebagai berikut:

- **Prioritas 1**

Batas bawah (*lower limit*) skor faktor pelayanan dalam kategori prioritas 1 diperoleh dengan memasukkan nilai $k = 1$ (batas bawah skor untuk prioritas 1

lebih besar dari nilai rata-rata), sehingga:

$$\bar{x} + (k) \sigma = 1,302 + (1) (0,244) = 1,546$$

- **Prioritas 2**

Batas bawah (*lower limit*) skor faktor pelayanan dalam kategori prioritas 2 diperoleh dengan nilai $k = 0$, sehingga

$$\bar{x} + (k) \sigma = 1,302 + (0) (0,244) = 1,302$$

- **Prioritas 3**

Batas bawah (*lower limit*) skor faktor pelayanan dalam kategori prioritas 3 diperoleh dengan nilai $k = 1$ (batas bawah skor untuk prioritas 3 lebih kecil dari nilai rata-rata), sehingga

$$\bar{x} - (k) \sigma = 1,302 - (1) (0,244) = 1,058$$

- **Prioritas 4**

Batas atas (*upper limit*) skor faktor pelayanan dalam kategori prioritas 4 adalah lebih kecil dari 1,058.

Berdasarkan batas skor tersebut, prioritas setiap faktor pelayanan dan program pengembangan sistem pelayanan yang terkait dapat ditentukan. Dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya dan waktu, BMI Cabang Bandung perlu melaksanakan program-program pengembangan sistem pelayanan sesuai dengan prioritas seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Program Pengembangan Sistem Pelayanan BMI Cabang Bandung

Prioritas	Batas Skor	Faktor Pelayanan	Program Pengembangan
1	> 1,546	kredibilitas (1,713)	pengembangan produk dan jasa layanan yang sesuai dengan konsep syari'ah
		akses (1,603)	pengembangan jaringan pelayanan yang menjangkau wilayah kota Bandung dengan berbagai moda pelayanan
2	1,302–1,546	kompetensi (1,486)	pengembangan profesionalisme sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang berjenjang
		keandalan (1,396)	standarisasi proses pelayanan
		keamanan (1,323)	efektivitas pengawasan operasional perbankan
3	1,058–1,301	komunikasi (1,271)	program promosi dan pembentukan loyalitas nasabah
		pemahaman (1,201)	diferensiasi pelayanan berdasarkan segmen nasabah
		responsivitas (1,118)	penghargaan karyawan yang berprestasi, misalnya "the banker of the year"
4	< 1,058	tata krama (1,003)	perencanaan <i>recruitment</i> dan pelatihan sumber daya manusia
		fasilitas fisik (0,906)	kenyamanan dan kelengkapan fasilitas fisik yang mendukung kualitas pelayanan

Catatan: angka dalam kurung menyatakan skor faktor pelayanan

Untuk menjamin keberhasilan pengembangan sistem pelayanan ini, BMI Cabang Bandung perlu menugaskan satuan tugas (*task-force*) pengembangan sistem pelayanan. Satuan tugas ini harus mendapat dukungan dan komitmen dari manajemen puncak karena keberhasilan program ini merupakan kunci keberhasilan BMI

Cabang Bandung dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya dan sekaligus meningkatkan daya saingnya terhadap bank syari'ah lainnya.

5. Simpulan

BMI Cabang Bandung menawarkan produk perbankan berbasis sistem bagi hasil yang terdiri atas

produk dana dan produk pembiayaan. Penerapan sistem bagi hasil pada produk yang ditawarkan sepenuhnya telah memenuhi konsep syaria'ah. Dalam penyaluran dana (produk pembiayaan), BMI Cabang Bandung cenderung menggunakan produk pembiayaan *murabahah* meskipun sebenarnya dapat menerapkan produk pembiayaan *mudharabah* yang lebih mencerminkan sistem bagi hasil.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, sebagian besar responden (83,8%) berpendapat bahwa lembaga perbankan syaria'ah perlu mengembangkan sistem pelayanannya. Untuk melihat kebutuhan pengembangan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung, dalam penelitian ini telah dapat ditentukan prioritas pengembangan sistem pelayanan BMI Cabang Bandung. Prioritas utama adalah program-program pengembangan yang berkaitan dengan peningkatan faktor kredibilitas dan faktor akses. Dengan demikian, BMI Cabang Bandung perlu melakukan dua hal penting, yaitu: (1) meyakinkan masyarakat bahwa produk dan jasa perbankan yang ditawarkannya sesuai dengan konsep syaria'ah dan (2) memperluas jangkauan jaringan pelayanan ke seluruh wilayah Kota Bandung sehingga memudahkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

6. Daftar Pustaka

Al-Gaoud, Latifa M. dan Lewis Mervyn K. penerjemah Burhan Wirasubrata. 2003. *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik dan Prospek*. Jakarta : Serambi Ilmu Semesta.

Al-Qardhawi, Yusuf, penerjemah

Setiawan Budi Utomo. 1990. *Bunga Bank Haram*, Akbar Jakarta : Media Eka Sarana.

Antonio, Muhammad Syafi'i. 2003. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek*. Jakarta : Gema Insani Press.

-----, 1999. *Bank Syariah : Wacana Ulama dan Cendikiawan*. Jakarta : Tazkia Institut dan Bank Indonesia.

Azis, M. Amin. 1992. *Mengembangkan Bank Islam Indonesia*. Jakarta : Bankit.

Chapra, M. Umer. 1989. *Towards A Just Monetary System*, The London : Islamic Foundation.

Ibn Rusyd , Muhammad Ibn Ahmad Ibn Muhammad. 1988. *Bidayah al- Mujtahid wa Nihayah al- Muqtashid*. Beirut : Dar al-Qalam, Beirut.

Ikatrinasari, Zulfa Fitri. 1998. *Penilaian Kinerja Bank Syariah di Indonesia dengan Analisis Konseptual dan Analisis Rasio Keuangan*. Tesis Magister. ITB : Program Magister Teknik dan Manajemen Industri.

Juran , Josep M. 1993. *Quality Planning and Analiysis: From Product Development through Use*. Mc. Graw Hill Inc.

Karim, Adiwarmanto A. 2002. *Pendekatan Fiqh Terhadap Perbankan Syariah*. Jakarta : Karim Business Consulting.

Kotler, Philip. 1995. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Newyork : Prentice Hall Inc.

Lovelock, Christopher H. 1991. *Service*

- Marketing*. New York : Prentice Hall International, Englewood Cliffs.
- Mowery, N., Reavis, P., dan Polling, S.R. 1994. *Customer Focused Quality*. ennese : SPC Press Inc.
- Parasuraman, A.A. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.
- Perwataatmadja, Karnaen. 1996. *Dasar Hukum, Falsafah dan Operasional Bank Syariah*. Jakarta : Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Bank Syariah.
- Rahman, Afzalur. 1990. *Economic Doctrines of Islam*. Lahore : Islamic Publication.
- Rankin, Peter Dunn. 1983. *Scaling Methods*. London : Lawrence Earlbaum Associates Publisher.
- Sabiq, Sayyid. 1987. *Fiqh as-Sunnah*. Beirut : Dar al-Kitab al-Arabi.
- Siddiqi, Muhammad Nejatullah. 1994. *Islamic Banking*. Leicester : The Islamic Foundation, Leicester.
- Sumitro, Warkum. 1996. *Asas – asas Perbankan Islam da Lembaga – lembaga Terkait (BAMUI dan Takaful) di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Tim Asistensi Pengembangan LKS Bank Muamalat. 1999. *Perbankan Syariah: Perspektif Praktisi*. Jakarta : Muamalat Institute.
- Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Tahun 1998*. 2002. Jakarta : Sinar Grafika.
- Zuhaili, Wahbah. 1997. *Al-Fiqhu al-Islami wa Adillatuhu*. Damaskus : Dar al-Fikri.