

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam diturunkan oleh Allah SWT kepada umat manusia melalui Nabi Muhammad SAW tidak lain adalah untuk membawa rahmat bagi alam semesta.

syariah Islam sebagai suatu syariah yang dibawa Rasulullah terakhir mempunyai keunikan tersendiri, yang bukan saja komprehensif tetapi juga universal. Komprehensif, berarti syariah Islam merangkum seluruh aspek kehidupan baik ritual maupun sosial (*ibadah* maupun *muamalah*). Universal, bermakna syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai hari akhir nanti.

Universalitas akan semakin tampak jelas terutama dalam bidang muamalah, dimana syariah Islam bukan saja luas dan fleksibel bahkan tidak memberikan *special treatment* bagi muslim yang membedakannya dari non muslim. Kenyataan tersebut tersirat dalam suatu ungkapan yang diriwayatkan oleh Sayyidina Ali, “...dalam bidang muamalah, kewajiban mereka adalah kewajiban kita, dan hak mereka adalah hak kita” Salah satu artikel yang berjudul “Sistem Perbankan Islam” menjelaskan bahwa sifat muamalah muncul karena Islam mengenal hal yang diistilahkan sebagai *tsawabit wa mutaghayyirat* (prinsip dan variabel). Sehingga dalam perkembangan selanjutnya muncul istilah ekonomi Islam atau ekonomi syariah sebagai salah

satu aspek kehidupan manusia yang diatur dalam Islam (<http://shariahbank.blogspot.com/2008/03/sistem-perbankan-islam.html>, diakses 30 Desember 2008).

Sektor ekonomi Islam atau ekonomi syari'ah menerapkan beberapa prinsip dasar, antara lain: larangan riba, sistem bagi hasil, pengambilan keuntungan, pengenaan zakat dan lain-lain. Adapun contoh variabel adalah instrumen-instrumen untuk melaksanakan beberapa prinsip tersebut. diantaranya adalah aplikasi prinsip jual beli dalam modal kerja, penerapan asas *mudharabah* dalam investasi atau penerapan *bai' as-salam* dalam pembangunan suatu proyek. Tugas cendekiawan muslim sepanjang zaman adalah mengembangkan teknik penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam variabel-variabel yang sesuai dengan situasi dan kondisi pada setiap masa (Syafi'i, 2001: 5).

Didalam ekonomi syariah itu sendiri, salah satu aktivitas perekonomian yang sudah ditetapkan hukumnya adalah menyangkut sistem perbankan, yang dikenal dengan sebutan perbankan Islam atau perbankan syari'ah, sebagaimana yang dijelaskan oleh Zainul Arifin bahwa bank syariah atau bank Islam merupakan lembaga keuangan bank yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah (Arifin, 2006: 3).

Definisi lain mengenai bank syariah adalah lembaga keuangan yang memiliki usaha pokok memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya

disesuaikan dengan prinsip syariah Islam (Arifin, 2006: 4). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa syariah Islam dalam sistem perbankan dibangun atas empat prinsip utama yaitu: universalitas, transparansi, partnership, dan keadilan. Sebuah artikel yang berjudul *Sistem Perbankan Islam* menjelaskan bahwa atas dasar prinsip universalitas, perbankan syariah memandang bahwa setiap orang akan diperlakukan sama tanpa melihat latar belakang suku, agama, ras dan golongan. Hal ini mengandung makna bahwa seseorang / lembaga yang berhubungan dengan bank syariah tidak harus beragama Islam, tetapi juga terbuka bagi mereka yang beragama non Islam. Prinsip ini sejalan dengan pokok kaidah dari ajaran Islam yang bersifat universal.

<http://shariahbank.blogspot.com/2008/03/sistem-perbankan-islam.html>,

diakses 3 Januari 2009).

Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia adalah Bank Syariah Mandiri atau BSM. Bank ini didirikan pada tanggal 25 Rajab 1420 H atau 1 November 1999 yang merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syariah di PT. Bank Susila Bakti dan Manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syariah dilingkungan PT. Bank Mandiri (Persero). PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Sebagai sebuah bank yang berlandaskan pada

prinsip syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM) dalam menjalankan aktifitas perbankannya juga didasarkan atas empat prinsip operasional bank syariah yaitu : prinsip universal, transparansi, *partnership* dan keadilan. Prinsip-prinsip ini selanjutnya diwujudkan dalam budaya organisasi Bank Syariah Mandiri, yang dikenal dengan istilah “*ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, Customer focus)*”. Budaya organisasi inilah yang menjadi nilai dasar bagi perusahaan dalam menjalankan aktifitas perbankan syariahnya. Budaya organisasi Bank Syariah Mandiri (BSM) tersebut terdiri dari (<http://www.syariahmandiri.co.id/syariah/banksyariah.php>, diakses 3 Februari 2009):

a. *Excellence*

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.

b. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

c. *Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius.

d. *Integrity*

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji.

e. *Customer Focus*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan

Nilai dan budaya organisasi di atas telah mengokohkan eksistensi dan citra Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu bank syariah terbesar dan terpercaya di Indonesia. Bahkan melalui slogannya yang berbunyi "*Lebih Adil dan Menentramkan*" Bank Syariah Mandiri senantiasa mewujudkan sebagai salah satu alternatif bank terpercaya bagi masyarakat Indonesia dalam layanan jasa perbankan. Penilaian budaya organisasi atau nilai perusahaan sebagaimana yang dirumuskan di atas, akan semakin tampak nyata ketika nasabah sebagai pengguna akhir dari produk layanan perbankan syariah tersebut telah merasakan adanya kelebihan utama yang tidak dijumpai dalam sistem perbankan konvensional, baik dari sisi perolehan keuntungan finansial maupun non finansial berupa keberkahan harta benda karena telah menjalankan aktifitas perbankan sejalan dengan nilai ajaran Islam.

Persepsi nasabah terhadap implementasi budaya organisasi di atas sangat penting untuk membentuk citra publik terhadap eksistensi Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah terbesar dan terpercaya di Indonesia serta tidak hanya sebatas sebagai slogan belaka. Merujuk pada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jazim Hamidi dkk yang berjudul "*Persepsi dan Sikap Masyarakat Santri Jawa Timur Terhadap Bank Syariah*" menunjukkan hasil bahwa persepsi masyarakat santri di Jawa Timur baik yang merupakan nasabah maupun yang bukan nasabah bank syariah, ditinjau dari pendekatan budaya, sosial, pribadi dan psikologis, adalah positif terhadap bank syariah. Perbedaan yang terdapat pada kelompok masyarakat santri nasabah dan non nasabah adalah pada sikap atau pilihan mereka untuk memilih atau tidak

memilih bank syariah. Hal ini diperjelas dari hasil pembahasan permasalahan kedua yang menunjukkan bahwa terdapat masyarakat santri nasabah bank syariah yang juga merupakan nasabah pada lembaga keuangan lain. Adapun faktor-faktor pendorong dan penyebab masyarakat santri dalam memilih dan tidak memilih bank syariah guna menjawab adanya gap antara persepsi positif dan variasi pilihan dari sikap masyarakat santri untuk menggunakan bank syariah. Melalui *indepth interview* diperoleh jawaban bahwa walau secara konsep bank syariah sudah baik, akan tetapi dalam praktek perbankan syariah saat ini masih menunjukkan ketidaksesuaian dengan konsep yang ada, sehingga hal ini perlu mendapat perhatian (Hamidi, 2006: Vol. 6 No. 03).

Perbedaan penelitian pada penelitian Jazim di atas dengan penelitian ini nantinya antara lain : penilaian persepsi pada penelitian Jazim didasarkan atas pendekatan faktor sosial, psikologis, budaya dan produk serta obyek penelitian yang terdiri dari nasabah bank dan yang bukan menjadi nasabah bank syariah di Jawa Timur. Sedangkan pada penelitian ini nantinya penilaian persepsi didasarkan atas pendekatan implementasi budaya organisasi yang dirumuskan dalam istilah "*ETHIC*" pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi dengan mengambil sampel pada nasabah bank syariah tersebut.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui sejauhmana persepsi nasabah terhadap implementasi budaya organisasi pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jambi yang dikenal dengan istilah "*ETHIC*" dalam menjalankan aktifitas perbankan syariah.

## **B. Rumusan Masalah**

Sejalan dengan uraian di atas, peneliti dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut : ”Bagaimana persepsi nasabah terhadap implementasi budaya organisasi (*ETHIC*) pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap implementasi budaya organisasi (*ETHIC*) pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai praktek perbankan syariah di Indonesia terutama menyangkut implementasi budaya organisasi dalam aktifitas perbankan syariah.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman peneliti dapat menerapkan konsep/teori perbankan syariah yang selama ini diperoleh melalui bangku perkuliahan ke dalam kehidupan nyata.

b. Bagi Bank Syariah Mandiri

Hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dan rujukan bagi manajemen/pimpinan BSM dalam merumuskan kebijakan implementasi budaya organisasi dalam menjalankan aktifitas perbankan syariahnya. Sehingga eksistensi dan kualitas layanan kepada nasabah dapat semakin baik.