

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Menurut identifikasi Bank Indonesia (BI), yang disampaikan pada Seminar Akhir Tahun Perbankan Syariah 2005, kendala-kendala perkembangan bank syariah di samping imbas kondisi makro ekonomi, juga dipengaruhi oleh hal-hal sebagai berikut: jaringan kantor pelayanan dan keuangan syariah yang masih relatif terbatas, sumber daya manusia yang kompeten dan professional yang masih belum optimal, minat untuk menggunakan yang masih kurang meski pemahaman masyarakat terhadap Bank Syariah sudah cukup baik, atau hambatan untuk berkembang dan bersaing dengan lembaga bisnis lainnya.

Mengatasi kendala jaringan kantor pelayanan bank syariah, pihak BI telah membuat regulasi tentang kemungkinan pembukaan layanan syariah pada *counter-counter* unit konvensional bank-bank yang telah mempunyai Unit Usaha Syariah melalui PBI No.8/3/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, dengan demikian diharapkan masalah jaringan pelayanan dan keuangan syariah dapat diatasi karena masyarakat dapat dilayani dimana saja saat membutuhkan transaksi bank syariah.

Kekurangan atau kendala untuk perkembangan bank syariah yang paling mendasar saat ini adalah standarisasi sistem akuntansi dan audit, yang bertujuan untuk menciptakan transparansi keuangan sekaligus memperbaiki

(Mardiyah 2002 : 11) juga menjelaskan bahwa diantara kunci kesuksesan suatu Bank Syariah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik terhadap kekuatan finansial bank yang bersangkutan, dan kepercayaan terhadap kesesuaian operasional bank dengan sistem syariah Islam.

Muryani (1998) dalam Susanto (2000 : 25) dalam penelitiannya juga memperoleh bukti bahwa alasan utama nasabah menabung di Bank Syariah adalah karena untuk menjalankan syariah, dan alasan kedua adalah bagi hasil. Nasabah memutuskan memilih Bank Syariah sebagai tempat menitipkan uangnya, lebih didorong oleh pertimbangan yang bersifat emosional dibandingkan *rational motives*.

Kesimpulannya, terdapat dua faktor utama yang digunakan sebagai dasar pertimbangan nasabah pada saat memilih Bank Syariah, yaitu penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan. Konsekuensi dari permasalahan tersebut maka para pakar syariah dan akuntansi harus bekerja keras mencari dasar bagi penerapan dan pengembangan standar akuntansi yang islami bagi Bank Syariah guna perkembangan Bank Syariah kedepan dan mempertahankan loyalitas para nasabah.

Laporan keuangan suatu perusahaan tidak akan berguna bagi pemakainya jika tidak dilakukan analisis yang lebih lanjut terhadap laporan keuangan tersebut. Para pemakai laporan keuangan membutuhkan suatu sistem untuk menganalisis suatu laporan keuangan agar bermanfaat untuk

keuangan adalah akuntansi.

Secara teoritis nasabah mengharapkan adanya pengungkapan informasi yang jujur dan terbuka dalam semua hal (*full disclosure*). Keterbukaan dan kelengkapan perbankan Syariah dalam memberikan laporan keuangan akan mempengaruhi kepercayaan nasabah pada perbankan Syariah, termasuk didalamnya tentang kepercayaan terhadap kesesuaian operasional perbankan syariah dengan prinsip syariah dan penerapan prinsip pengelolaan perbankan yang sehat.

Nasabah memerlukan informasi keuangan untuk menilai kondisi perbankan Syariah dari sisi kesehatan keuangan untuk memastikan keamanan investasinya, dan untuk informasi tersebut nasabah dapat memperolehnya dari laporan keuangan perbankan syariah. Laporan keuangan tersebut tidak akan bermanfaat jika tidak dilakukan analisis lebih lanjut terhadap angka-angka dalam laporan tersebut, untuk itu nasabah memerlukan berbagai atribut mengenai informasi keuangan.

Rasio keuangan merupakan salah satu alat analisis laporan keuangan bank yang menunjukkan indikator-indikator keuangan bank, biasanya rasio keuangan dipakai untuk menilai tingkat kesehatan bank. Angka-angka rasio dapat diperoleh dengan cara membagi atau membandingkan rekening tertentu dengan rekening lain, untuk itu berbagai atribut informasi keuangan perlu diungkapkan oleh perbankan syariah (*full disclosure*).

membatasi diri untuk memberikan informasi yang hanya disyaratkan oleh otoritas yang berwenang. Mardiyah (2002 : 20) menjelaskan bahwa pihak manajemen juga perlu mempertimbangkan *cost and benefit* dalam menyajikan *disclosure* di dalam laporan keuangan.

Semakin banyak informasi yang diungkapkan maka laporan keuangan tersebut semakin informatif dan bermanfaat, namun akan diikuti biaya (*expenses*) penyajian informasi yang semakin tinggi. Masalah kondisi finansial kadang juga menjadi pertimbangan pihak manajemen untuk mengungkap dan memberikan kelengkapan informasi, apalagi jika Perbankan Syariah sedang dalam kondisi yang tidak sehat, karena ini akan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Faktor non keuangan juga dibutuhkan oleh nasabah untuk penilaian mereka terhadap kinerja perbankan Syariah yang menjadi pilihannya. Menurut Sugoto (2007 : 5) selain alasan bagi hasil, menjalankan syariah menjadi alasan utama yang lain bagi nasabah untuk memilih perbankan syariah. Penelitian Ratnawati dkk (2002) menemukan banyak bukti bahwa motivasi pemilihan bank syariah oleh nasabah banyak dipengaruhi oleh faktor non keuangan. Beberapa faktor non keuangan tersebut antara lain aksesibilitas, kredibilitas, profesionalitas, fasilitas dan faktor yang paling besar yaitu kesesuaian dengan syariah agama.

Kenyataan di atas yang memungkinkan timbulnya kesenjangan harapan nasabah terhadap manajemen Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

syariah yang mengharapkan adanya penerapan nilai-nilai Islam yang maksimal, baik dalam teori maupun praktik operasionalnya. Hal ini seperti dijelaskan Muryani (1998) dalam Sugoto (2006 : 9) selain alasan bagi hasil, menjalankan syariah menjadi alasan utama yang lain bagi nasabah dalam memilih bank syariah.

Salah satu kunci kesuksesan bank Syariah adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kesesuaian operasional bank syariah pada syariat-syariat Islam. Untuk menumbuhkan dan tetap menjaga kepercayaan nasabah tersebut, maka bank syariah harus memberikan laporan kinerjanya baik kinerja keuangan maupun non keuangan secara lengkap (*full disclosure*), dan tentunya laporan tersebut juga harus syarat dengan penerapan prinsip-prinsip syariah.

Oleh karena itu, keberadaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sebagai salah satu lembaga keuangan bank yang menerapkan prinsip syariah diharapkan mampu mewujudkan pemerataan pelayanan perbankan, pemerataan kesempatan berusaha, dan pemerataan pendapatan masyarakat melalui pembiayaan dan pemberian bantuan kredit kepada para pedagang atau pengusaha kecil di pedesaan melalui dana yang dihimpun dari masyarakat yang berupa tabungan dan deposito berjangka. Di samping itu, pembiayaan yang disalurkan besarnya tidak dapat lepas dari berapa besar dana pihak ketiga yang dapat dihimpun bank dari masyarakat karena pembiayaan yang disalurkan juga merupakan salah satu sumber pendapatan bagi bank.

dari 60% nasabah lending dan 40% nasabah funding dengan latar belakang nasabah yang sangat menarik karena mayoritas nasabah mereka terdiri dari sanak saudara, rekan dan sahabat dari staff atau pimpinan BPRS Madina Mandiri Sejahtera itu sendiri, terutama nasabah funding.

Namun demikian, dalam operasi ataupun sosialisasinya BPRS Madina Mandiri Sejahtera tentunya tidak lepas dari berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap manajemen, baik itu dari segi kualitas pelayanan maupun proporsi bagi hasil yang diberikan. Konsep kualitas pelayanan (profesionalitas pelayanan) tentunya menjadi salah satu pertimbangan utama bagi nasabah BPRS Madina Mandiri Sejahtera, karena pada umumnya masyarakat sangat dipengaruhi oleh pertimbangan teknis yaitu berdasarkan pada kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas dan keuntungan yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis termotivasi untuk melakukan pengkajian yang lebih lanjut dengan penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan dan Informasi Keuangan BPRS Madina Mandiri Sejahtera Di Yogyakarta”**, dan penelitian ini merupakan studi empiris pada BPRS Mandiri Sejahtera sebagai salah satu Lembaga Perbankan Syariah di daerah Yogyakarta.

layanan dan informasi keuangan BPRS Madina Mandiri Sejahtera di Yogyakarta.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap sikap nasabah dalam memandang berbagai isu terutama dalam hal informasi keuangan dan kualitas layanan yang terkait dengan Lembaga Perbankan Syariah.
2. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi bagi Lembaga Perbankan Syariah khususnya, BPRS Madina Mandiri Sejahtera dimana hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi manajemen dalam mengevaluasi kebijakan pengungkapan informasi keuangan dan kualitas layanan yang telah dilakukan selama ini.
3. Bagi nasabah, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk menyikapi berbagai informasi yang diberikan oleh pihak Lembaga Perbankan Syariah terkait dengan informasi keuangan dan kualitas layanan yang diberikan.