BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ekonomi yang berbasis syariah. Peran perbankan syariah dalam ekonomi syariah ini sangat besar mengingat bank merupakan tempat awal mula alat tukar menukar barang berupa uang dalam perdagangan berasal, tempat menghimpun dana dan mengatur peredaran uang di masyarakat. Semakin besar dana yang dihimpun dan dikelola oleh suatu bank maka dapat dikatakan semakin besar pula peranannya dalam perekonomian suatu daerah.

Besarnya peran yang dimiliki oleh perbankan ini menjadi perhatian khusus bagi penulis untuk kemudian dijadikan sebagai objek dalam penelitian yang akan dilaksanakan. secara lebih spesifik perbankan disini adalah perbankan syariah mengingat bahwa negara Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia yang tentunya membawa potensi yang

sangat besar bagi perkembangan perbankan syariah. Bank syariah harus mampu lebih menarik mengambil hati masyarakat, bukan hanya untuk masyarakat muslim saja melainkan untuk semua kalangan masyarakat (termasuk non muslim). Perlu adanya strategi-strategi yang digunakan oleh bank syariah untuk memenangkan persaingan pasar, salah satunya dengan menawarkan produk yang jelas konsepnya serta berbagai keunggulan yang terdapat pada suatu produk tersebut. Memenuhi semua kebutuhan dan keinginan nasabah, selain itu dengan memberikan berbagai fasilitas-fasilitas yang sudah ada dalam bank ditambah dengan adanya prinsip-prinsip syariah yang membuat kalangan muslim melirik perbankan syariah. Meskipun perkembangan perbankan syariah sangat pesat, namun tidak sedikit masyarakat yang belum memahami tentang sistem perbankan syariah. Saat ini mereka hanya melihat bahwa nilai tambah bank syariah hanya lebih halal dan lebih menjanjikan untuk kebaikan akhirat dan juga lebih berorientasi pada menolong antar sesama dibandingkan dengan bank konvensional. Namun selain itu bank Syariah pun memiliki keuntungan duniawi karena

produk-produknya tidak kalah bersaing dengan bank-bank konvensional dan juga bagi hasil yang ditawarkan tidak kalah menguntungkan dibandingkan bunga.

Dengan masih rendahnya pemahaman masyarakat akan pemahaman Islam apalagi tentang perbankan syariah maka perbankan syariah harus terus memperbaiki kinerjanya apalagi dengan banyaknya bank konvensional yang membuka unit usaha syariah akan menambah ketatnya persaingan. Pemahaman yang rendah salah satunya diakibatkan kurang dan masih bersifat parsialnya sosialisasi yang dilakukan oleh perbankan syariah. Dengan demikian hal itu akan mempengaruhi persepsi dan sikap masyarakat terhadap bank Syariah.

Inovasi produk perbankan syariah di Indonesia masih kurang dan masih jauh tertinggal. Produknya masih monoton dan bahkan terkesan kaku, kurang dinamis. Kurangnya inovasi produk juga dipengaruhi oleh kemampuan SDM yang masih terbatas.. Perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap produk perbankan mengharuskan perbankan, khususnya perbankan syariah untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk

yang sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat dan tidak hanya mempertahankan produk yang sudah ada. Tidak hanya inovasi produk tapi kualitas layanan sumber daya manusia keuangan syariah pun dalam perbankan masih harus sangat ditingkatkan lagi karena sebagai nasabah tentunya selalu menginginkan layanan yang optimal dari pegawai bank itu sendiri. Kualitas layanan adalah bagaimana kecakapan pegawai dalam menjelaskan produk-produk perbankan syariah terlebih untuk orang orang awam yang sama sekali belum mengenal prinsip dan cara kerja perbankan itu sendiri. Selama ini penilaian nasabah terhadap citra bank juga berdasarkan terhadap pelayanan pegawai bank, karena kegiatan operasional bank lebih banyak bergerak di bidang jasa (memberikan pelayanan), yang secara langsung berhadapan dengan nasabah.

Pertumbuhan industri keuangan syariah belum diimbangi dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, yang berdampak pada praktik atau transaksi keuangan syariah di lapangan yang sering kali menyimpang. Padahal di satu sisi, kualitas SDM sebuah organisasi merupakan salah satu faktor

utama baik atau buruknya organisasi termasuk di dalamnya perbankan syariah. Jika SDM lemah, maka perkembangan organisasi dapat terhambat dan produktivitasnya menjadi terbatas sehingga organisasi tidak mampu bersaing. Di sisi lain, masalah persaingan bank yang semakin ketat, membuat bank-bank berusaha untuk memberikan pelayanan dengan menawarkan berbagai produk yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan. Berbagai penyebab yang menjadi penghalang laju pertumbuhan ini telah menjadi perhatian khusus oleh para pemerhati perbankan syariah. Sebab yang paling utama adalah karena masih kurangnya sumber daya manusia yang benar-benar berkompeten di bidang ekonomi syariah. Kekurangan sumber daya manusia tersebut menyebabkan perbankan syariah seolah hanya menjadi *follower* dari perbankan konvensional, mulai dari jenis produk perbankan, layanan, dan dijadikannya tingkat bunga yang berlaku sebagai acuan terhadap penentuan *rate of return* bank syariah.

Perbankan syariah membutuhkan sumber daya manusia berkualitas yang memiliki multi pengetahuan dan multi

keterampilan. SDM yang berkualitas dibutuhkan oleh industri perbankan syariah untuk mengelola bank dalam meningkatkan keuntungan industri perbankan syariah. Sumber daya manusia di bank syariah harus kreatif dan inovatif untuk mengembangkan dan memodifikasi produk perbankan. Sumber daya manusia di industri perbankan syariah harus memiliki kompetensi sebagai keahlian dalam perbankan dan keuangan Islam, selain itu harus memahami kontrak syariah, sehingga ia dapat memodifikasi produk yang memenuhi kepatuhan syariah. Sumber daya manusia yang islami harus mampu memberikan layanan bahwa produk perbankan syariah sesuai dengan prinsip dan etika Islam. Sumber daya manusia di industri perbankan syariah harus memiliki kompetensi dalam investasi yang ditanamkan keuangan, perbankan, *soft skill*, dan syariah. Tapi kondisi ini jarang terjadi di industri perbankan syariah. Masalah ini didirikan karena keterbatasan lembaga pendidikan dan pelatihan perbankan syariah. Pertumbuhan bank syariah tersebut harus diiringi dengan usaha yang profesional untuk menyiapkan layanan yang memuaskan nasabah. Selain itu, bank syariah juga perlu terus

melakukan inovasi produk dan dapat mengeksplorasi kekayaan skema keuangan yang variatif dan sekaligus bisa menunjukkan perbedaan dengan perbankan konvensional. Beberapa inisiatif yang dilakukan oleh bank syariah misalnya melakukan (ex: *mirroring produk)*.

Pada penelitian ini Kota Serang merupakan salah satu Kota yang berada di Provinsi Banten. Kota Serang memiliki potensi bagi pertumbuhan perbankan syariah. Di Kota Serang pertumbuhan perbankan syariah memiliki potensi yang baik dalam mengembangkan sektor ekonomi syariah, yaitu (1) secara komitmen politik Pemerintah Kota Serang telah membangun kerjasama strategis untuk mengembangkan ekonomi syariah di Banten, (2) selain mengandung potensi terkait dengan perekonomian syariah, perlu digaris bawahi juga tentang kondisi indeks pembangunan manusia di Banten.[1] Dan juga indeks pembangunan manusia di Banten di tahun 2018 mengalami peningkatan meningkat.[2]

---

[1]https://banten.bps.go.id/dynamictable/2015/04/27/9/indeks-pembangunan-manusia-ipm-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-banten-2010-2017.html, 27 April 201

[2]https://www.pelitabanten.com/43167/2019/04/15/ipm-provinsi-banten-tahun-2018/, 15 April 2019

Kemudian bahwa peran ekonomi syariah yang minim secara tidak langsung dapat dilihat dari besarnya pangsa pasar perbankan syariah apabila dibandingkan dengan perbankan konvensional. Pangsa pasar ini tentu dapat ditingkatkan dengan oleh kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perbankan Syariah sehingga dari tahun ke tahun terjadi peningkatan pangsa pasar perbankan Syariah terlebih mengingat potensi pertumbuhan perbankan Syariah di Provinsi Banten khususnya di Kota Serang yang meningkat dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa potensi pertumbuhan pangsa pasar (*market share*) perbankan syariah yang mana potensi ini didukung oleh peningkatan indeks pembangunan manusia di Provinsi Banten. Potensi pertumbuhan perbankan Syariah ini tentu didukung oleh pengembangan produk perbankan yang dilakukan dengan melakukan inovasi produk. Inovasi produk inilah yang secara langsung dipilih dan digunakan oleh nasabah, sehingga dalam dalam kurun waktu mendatang pangsa pasar (*market share*) perbankan Syariah akan semakin meningkat.

Selanjutnya domisili penulis yang berada di Kota Serang Provinsi Banten menjadi alasan bagi pemilihan bank syariah di

wilayah Kota Serang sebagai tempat penelitian. Terdapat beberapa bank Syariah yang berada di Kota Serang diantaranya Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Victoria Syariah, Bank BJB Syariah dan Bank Mega Syariah. Dan dari 8 (delapan) Bank Syariah tersebut penulis memilih 3 (tiga) bank syariah milik pemerintah (Badan Usaha Milik Negara-BUMN) yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BNI Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang untuk menjadi tempat penelitian.

Pemilihan 3 (tiga) bank BUMN syariah tersebut bukan tanpa alasan, penulis mempertimbangkan luasnya jaringan kantor yang dimiliki oleh 4 (empat) bank syariah milik pemerintah yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Berdasarkan statistik perbankan syariah periode Januari 2020 yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan Republik, diketahui data jumlah jaringan kantor individual syariah di Indonesia yang menunjukan bahwa Bank Syariah Mandiri memiliki jaringan kantor terbanyak dengan 129

(seratus dua puluh sembilan) kantor cabang, disusul oleh Bank BNI Syariah dengan kantor cabang sebanyak 68 (enam puluh delapan). Sedangkan Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan unit usaha syariah memiliki sebanyak 24 (dua puluh empat) kantor cabang dan merupakan bank BUMN teranyar yang memiliki unit usaha syariah sebagaimana tersaji dalam Tabel 1.1

Tabel 1.1

Jaringan Kantor Individual Syariah

Kelompok Bank	KPO/KC HOO/BO	KCP/UPS SBO/SSU	KK CO	*Group of Banks*
Bank Umum Syariah	**480**	**1.246**	**196**	***Sharia Commercial Bank***
1 PT. Bank Aceh Syariah	26	89	27	*1 PT. Bank Aceh Syariah*
2 PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	13	28	4	*2 PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah*
3 PT. Bank Muamalat Indonesia	82	152	57	*3 PT. Bank Muamalat Indonesia*
4 PT. Bank Victoria Syariah	9	4	-	*4 PT. Bank Victoria Syariah*
5 PT. Bank BRISyariah	53	218	12	*5 PT. Bank BRISyariah*
6 PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2	*6 PT. Bank Jabar Banten Syariah*
7 PT. Bank BNI Syariah	68	213	14	*7 PT. Bank BNI Syariah*
8 PT. Bank Syariah Mandiri	129	427	53	*8 PT. Bank Syariah Mandiri*
9 PT. Bank Mega Syariah	27	34	5	*9 PT. Bank Mega Syariah*
10 PT. Bank Panin Dubai Syariah	13	4	-	*10 PT. Bank Panin Dubai Syariah*
11 PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	*11 PT. Bank Syariah Bukopin*
12 PT. BCA Syariah	14	13	18	*12 PT. BCA Syariah*
13 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	2	-	*13 PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah*
14 PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-	*14 PT. Maybank Syariah Indonesia*
Unit Usaha Syariah	**160**	**164**	**62**	***Sharia Business Unit***
15 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	10	1	-	*15 PT Bank Danamon Indonesia, Tbk*
16 PT Bank Permata, Tbk	11	2	1	*16 PT Bank Permata, Tbk*
17 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	14	2	-	*17 PT Bank Maybank Indonesia, Tbk*
18 PT Bank CIMB Niaga, Tbk	15	1	3	*18 PT Bank CIMB Niaga, Tbk*
19 PT Bank OCBC NISP, Tbk	10	-	-	*19 PT Bank OCBC NISP, Tbk*
20 PT Bank Sinarmas	35	1	12	*20 PT Bank Sinarmas*
21 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.	24	55	7	*21 PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.*
22 PT BPD DKI	2	13	5	*22 PT BPD DKI*
23 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	1	5	3	*23 PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta*
24 PT BPD Jawa Tengah	5	14	9	*24 PT BPD Jawa Tengah*
25 PT BPD Jawa Timur, Tbk	7	10	-	*25 PT BPD Jawa Timur, Tbk*
26 PT BPD Sumatera Utara	1	2	-	*26 PT BPD Sumatera Utara*
27 PT BPD Jambi	5	17	-	*27 PT BPD Jambi*
28 PT BPD Sumatera Barat	5	4	-	*28 PT BPD Sumatera Barat*
29 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau	2	4	7	*29 PT BPD Riau dan Kepulauan Riau*
30 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung	3	2	4	*30 PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung*
31 PT BPD Kalimantan Selatan	2	9	1	*31 PT BPD Kalimantan Selatan*
32 PT BPD Kalimantan Barat	2	3	6	*32 PT BPD Kalimantan Barat*
33 PD BPD Kalimantan Timur	2	19	3	*33 PD BPD Kalimantan Timur*
34 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat	4	-	1	*34 PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat*
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	**168**	**-**	**286**	***Sharia Rural Bank***
TOTAL	**808**	**1.410**	**544**	***TOTAL***

Keterangan:
- KP = Kantor Pusat
- UUS = Unit Usaha Syariah
- KPO = Kantor Pusat Operasional
- KC = Kantor Cabang
- KCP/UPS = Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah
- KK = Kantor Kas
- Tidak termasuk Layanan Syariah

Note:
- *HO = Head Office*
- *IBU = Islamic Banking Unit*
- *HOO = Head Operational Office*
- *BO = Branch Office*
- *SBO/SSU = Sub Branch Office/Syari'a Services Unit*
- *CO = Cash Office*
- *Not Include Office Channeling*

Berdasarkan informasi-informasi mengenai perbankan Syariah yang telah dipaparkan tersebut, penulis mengambil kesimpulan bahwa peran ekonomi syariah yang minim secara tidak langsung dapat dilihat dari besarnya pangsa pasar perbankan Syariah apabila dibandingkan dengan perbankan konvensional. Pangsa pasar ini tentu dapat ditingkatkan dengan oleh kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perbankan Syariah sehingga dari tahun ke tahun terjadi peningkatan pangsa pasar perbankan Syariah terlebih mengingat potensi pertumbuhan perbankan Syariah di Provinsi Banten khususnya di Kota Serang yang meningkat dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa potensi pertumbuhan pangsa pasar (*market share*) perbankan syariah yang mana potensi ini didukung oleh peningkatan indeks pembangunan manusia di Provinsi Banten. Potensi pertumbuhan perbankan Syariah ini tentu didukung oleh pengembangan produk perbankan yang dilakukan dengan melakukan inovasi produk. Inovasi produk inilah yang secara langsung dipilih dan digunakan oleh nasabah, sehingga dalam dalam kurun waktu mendatang pangsa pasar (*market share*) perbankan Syariah akan semakin

meningkat. Beranjak dari kedua hal tersebut penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Pengaruh Inovasi Produk Perbankan Syariah dan Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Keuangan Syariah terhadap Perluasan Market Share Perbankan Syari'ah di Kota Serang studi di Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah dan BTN Syariah Kantor Cabang Kota Serang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dapat dilakukan identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah inovasi produk perbankan syari'ah pada Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BTN Syariah cabang Kota Serang berpengaruh terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?
2. Apakah kualitas layanan sumber daya manusia keuangan syariah Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BTN Syariah cabang Kota Serang berpengaruh terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?

3. Apakah Dana Pihak Ketiga (DPK) berpengaruh terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?
5. Apakah keunggulan bersaing berpengaruh terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan, penulis menentukan objek penelitian yang digunakan adalah perbankan syariah di Kota Serang yaitu Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BNI Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang. Dan dalam penelitian ini penulis membatasi objek yang diteliti yaitu antara lain:

1. Inovasi produk perbankan syariah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BNI Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang menurut masyarakat atau nasabah bank tersebut.
2. Kualitas layanan Sumber Daya Manusia pada Bank Syariah

Mandiri Cabang Serang, BNI Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang menurut masyarakat atau nasabah bank tersebut.

3. Inovasi produk perbankan Syariah dan Kualitas layanan SDM perbankan Syariah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BNI Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang menurut masyarakat atau nasabah bank tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh inovasi produk perbankan Syariah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BNI Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan SDM keuangan Syariah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BNI

Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang terhadap perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?

3. Bagaimana pengaruh inovasi produk perbankan Syariah dan kualitas layanan SDM keuangan syariah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Serang, BNI Syariah Cabang Serang dan BTN Syariah Cabang Serang secara bersama-sama dalam mempengaruhi perluasan *market share* perbankan syariah di Kota Serang?

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan yaitu:

1. Bagi Penulis
   a. Menambah pengetahuan dan keilmuan mengenai perbankan Syariah terkait dengan inovasi produk perbankan Syariah yang ditawarkan kepada masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan oleh personil bank Syariah kepada masyarakat terutama kepada nasabah bank Syariah di Kota Serang tersebut.

b. Penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Ekonomi Syariah pada Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Bagi Perbankan Syariah

a. Penelitian ini akan memberikan informasi kepada pihak manajemen bank Syariah yang diteliti khususnya dan secara umum bagi perbankan Syariah mengenai pentingnya inovasi produk perbankan Syariah yang mereka tawarkan kepada masyarakat dan pentingnya kualitas layanan sumber daya manusia bank Syariah dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan nasabah.

b. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dalam rencana peningkatan kualitas layanan sumber daya manusia dan pengefisienan penerapan inovasi produk perbankan Syariah yang ditawarkan kepada masyarakat.

c. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi penting kepada pihak bank Syariah dalam hal rencana

perluasan pangsa pasar (*market share*) perbankan Syariah terutama di Kota Serang.

3. Bagi Civitas Akademika
   a. Penelitian ini dapat menjadi rujukan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai perbankan Syariah terutama terkait dengan perluasan pangsa pasar.
   b. Penelitian ini merupakan perwujudan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.