

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan adalah lembaga keuangan yang cukup penting dalam perekonomian dan pembangunan suatu negara. Hal ini dikarenakan, Bank adalah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan perekonomian suatu negara (Karim, 2013).

Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam yaitu Al-Quran atau Al-Hadits (syariah). Sebagaimana terdapat dalam Q.S Al-Baqarah ayat 278-279 tentang larangan riba, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ (278)

فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتِغُوا فَكُمُ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ (279)

*“Hai orang-orang beriman, bertakwalah pada Allah dan tinggalkan sisa riba jika kamu orang-orang yang beriman (278). Maka jika kamu tidak melaksanakan (apa yang diperintahkan ini) maka ketahuilah, bahwa akan terjadi perang dahsyat dari Allah dan RosulNya dan jika kamu bertaubat maka bagi kamu pokok harta kamu, kamu tidak dianiaya dan tidak (pula) dianiaya” (279).*

Dijelaskan pula dengan Hadist riwayat muslim sebagai berikut:

عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا وَمُؤَكِّلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

*“Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam melaknat pemakan riba, orang yang menyuruh makan riba, juru tulisnya dan saksi-saksinya.” Dia berkata, “Mereka semua sama.” (HR. Muslim).*

Pembentukan sistem perbankan syariah berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan Alquran dan Hadist. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam (Wilarjo, 2014).

Bank Syariah di Indonesia terbentuk dari bank-bank konvensional yang membuka cabang Bank Syariah, dikhawatirkan banyak Bank Syariah tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas karena tidak memiliki pengalaman dalam akademik, maupun praktik transaksi-transaksi dan akad-akad syariah karena berasal dari bank konvensional. Sebagai dasar dari praktik perbankan syariah yang saat ini menjadi perhatian semua pihak, baik akademisi, ekonomi Islam maupun praktisi bank berpikir keras bagaimana teori-teori ekonomi Islam yang aturannya jelas, baik dan benar akan dapat diaplikasikan dengan jelas (Harun, Rashid dan Hamed, 2015).

Jika ini yang menjadi tujuan, maka para karyawan Bank Syariah harus mengerti dan memahami masalah-masalah yang berhubungan dengan perbankan

Syariah. Produk-produk dan transaksi Bank Syariah sangat berbeda dan lebih beragam dibandingkan dengan Bank Konvensional (Harun et al, 2015).

Memahami produk perbankan syariah sangat penting bagi karyawan Bank Syariah. Karyawan harus menjadi orang pertama yang sepenuhnya menyadari kebaikan produk dan memiliki sikap yang sangat positif untuk memastikan bahwa produk tersebut dapat diterima oleh pelanggan. Hal ini bisa menjadi kontribusi yang signifikan bagi pengembangan bank-bank syariah khususnya dan Lembaga Keuangan Islam lainnya karena karyawan tahu apa yang mereka promosikan dan jual ke pelanggan mereka. Para karyawan bank syariah akan dapat meyakinkan pelanggan dengan memiliki pengetahuan penuh tentang produk dan manfaatnya (Ahmad dan Haron, 2002).

Perkembangan ekonomi dan keuangan syariah yang pesat membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tinggi dan terus meningkat, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas. Masih tidak seimbangnya permintaan dan penawaran SDM merupakan tantangan yang harus dihadapi semua pihak terkait, tidak saja dari kalangan akademisi dan praktisi, namun juga dari regulator dan lembaga multilateral (Gamal, 2007).

Karyawan Bank Syariah dituntut mampu memahami produk-produk maupun transaksi Bank Syariah. Perbankan syariah harus cermat menilai orang-orang yang berada di bagian pimpinan terhadap pengetahuannya tentang produk-produk dan transaksi syariah. Tingkat pengetahuan dan kemampuan karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan suatu bank dimana nasabah akan merasa puas jika informasi yang diperoleh dari pihak bank sesuai dengan yang

diinginkan nasabah pada umumnya. Maka dari itu, setiap karyawan dituntut untuk mengetahui semua produk-produk dan transaksi syariah di bank itu sendiri. Tidak terkecuali karyawan di Bank Syariah (Asnaini, 2008).

Berdasarkan hal itu, dapat dikatakan bahwa SDM merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Untuk itu penyediaan sumber daya manusia (bankir) terutama sebagai motor penggerak operasional bank haruslah disiapkan sebaik mungkin sehingga mereka memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan dengan baik, untuk penyediaan SDM (bankir) sebagai motor penggerak operasional bank haruslah disiapkan sedini mungkin (Asnaini, 2008).

Dalam mengatasi kebutuhan pelanggan, selalu dipertanyakan apakah staf bank syariah memiliki pelatihan dan pengetahuan yang memadai dalam keuangan Islam dan produk perbankan. Zainol, Shaari dan Ali (2008) berpendapat bahwa para bankir memiliki pengetahuan yang terbatas di bidang syariah sebelum bekerja di bank syariah. Selain itu, para bankir Islam sendiri tidak begitu mengerti perbedaan antara sistem perbankan Islam dan konvensional.

Perkembangan perbankan syariah sejak awal berdirinya di Indonesia dinilai lambat, (Aditasari, 2015) mengungkapkan bahwa ada 7 hambatan yang membuat perkembangan bank syariah di Indonesia lambat. Pertama belum selarasnya visi dan kurangnya koordinasi antara pemerintah dan otoritas dalam pengembangan perbankan syariah. Kedua, masih banyaknya perbankan syariah memiliki modal yang tidak memadai. Ketiga, struktur pendanaan perbankan syariah yang masih mengandalkan pembiayaan dari dana mahal. Keempat, produk yang tidak variatif

dan pelayanan yang belum sesuai ekspektasi masyarakat. Kelima, jumlah dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang berintegritas belum memadai serta teknologi yang kurang mendukung pengembangan produk serta layanan perbankan syariah. Keenam, pemahaman dan kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap bank syariah dan ketujuh pengaturan dan pengawasan yang masih belum optimal.

Para karyawan Bank Syariah akan dapat meyakinkan pelanggan dengan memiliki pengetahuan penuh tentang produk dan manfaatnya. Penguasaan pengetahuan dan pengalaman karyawan digunakan sebagai sumber daya penting bagi perusahaan untuk terus mencapai kinerja dan pertumbuhan yang lebih baik sehingga kesadaran dan sikap mereka menjadi elemen penting (Buchari et al, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Buchari et al (2015) menyatakan bahwa 56% karyawan bank syariah di Bahrain sadar serta memiliki pengetahuan terhadap produk dan layanan perbankan syariah. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Khan dan Asghar, 2012) menemukan bahwa 50% karyawan perbankan syariah di Pakistan telah memiliki pengetahuan yang tepat tentang produk dan layanan perbankan syariah. Di Indonesia sebagian besar karyawan Bank Syariah sudah mendapatkan pendidikan mengenai produk dan sistem operasional perbankan syariah, semestinya dengan mengikuti pendidikan tersebut karyawan sudah memiliki pengetahuan perbankan syariah dan mampu menjelaskannya kepada nasabah (Fanani, 2019).

Dari uraian di atas beberapa hal menunjukkan bahwa, pemahaman karyawan bank syariah terhadap produk di tawarkan belum memadai. Pemahaman produk bank syariah berbeda dengan produk bank konvensional, sebagian besar karyawan bank syariah di Indonesia adalah mutasi dari bank konvensional dengan minimnya pemahaman mengenai produk bank syariah.

Hal ini diduga menjadi salah satu faktor bahwa pertumbuhan bank syariah di Indonesia relatif rendah. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan produk bank syariah diantaranya pendidikan dan pelatihan, religiositas, persepsi, kesadaran terhadap produk dan lain sebagainya. Penelitian yang dilakukan oleh (Harun et al, 2015) mengungkapkan bahwa adanya beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan produk perbankan syariah yaitu pelatihan, religiositas dan persepsi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan produk yaitu pelatihan, religiositas dan persepsi. Pelatihan memberikan pengaruh yang kuat terhadap pengetahuan produk sebesar 0.562, religiositas memberikan pengaruh yang kuat terhadap pengetahuan produk sebesar 0,525, sedangkan persepsi memberikan pengaruh terhadap pengetahuan produk sebesar 0,445.

Nilai sebagai prinsip yang dipilih orang dalam bagaimana mereka berperilaku dalam kehidupan mereka berdasarkan konsep dasar tentang kebaikan dan kejahatan (Kania, Romly dan Zarman, 2011). Pemahaman prinsip yang mendasarinya adalah faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat pengetahuan produk di kalangan bankir syariah karena prinsip perbankan syariah itu sendiri yang membedakan dengan sistem perbankan konvensional, Selain itu, faktor yang

mempengaruhi pengetahuan produk perbankan syariah itu sendiri adalah dengan mempelajari dasar-dasar keuangan syariah (Harun et al, 2015).

Pelatihan didefinisikan sebagai proses pembelajaran di mana karyawan memperoleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan sikap yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan mereka lebih baik untuk pencapaian tujuan organisasi mereka (Ngirwa, 2009). Kegiatan pelatihan dan pengembangan menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi pengetahuan sebesar 0,770 (Klink dan Streumer, 2002).

Alam, Janor dan Zanariah (2012) mengklarifikasi Agama sebagai salah satu institusi sosial paling universal dan terkenal yang dapat mempengaruhi sikap, nilai dan perilaku individu dan masyarakat. Sementara itu, religiusitas dapat mempengaruhi kepercayaan etis masyarakat dan dapat mencerminkan perilaku dan komitmen manusia sehari-hari.

Persepsi adalah tindakan untuk membedakan, menyadari dan menyadari sesuatu melalui indera, mengacu pada kesadaran terhadap materi tertentu yang hadir untuk dirasakan (Rustam, Bibi, Zaman dan Rustam, 2011). Romanov (2011) juga berpendapat bahwa persepsi akan mencakup Indera, perasaan, ide, pemikiran dan teori. Secara umum persepsi adalah kemampuan untuk memahami perbedaan dan sering diidentifikasi oleh tingkat kepuasan pada produk atau layanan tertentu.

Penelitian ini akan membentuk model penelitian dari kombinasi antara variabel-variabel yang telah di uji dari penelitian terdahulu. Penelitian ini mengadopsi variabel-variabel yang mempunyai pengaruh signifikan yang tinggi terhadap pengetahuan produk yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu

pelatihan, religiositas dan kesadaran karyawan akan produk perbankan syariah di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas maka akan diteliti Pengaruh Prinsip Dasar Perbankan Syariah, Pelatihan, Religiositas dan Persepsi Karyawan terhadap Pengetahuan Produk perbankan syariah.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Apakah *Underlying Principles* mempengaruhi *Product Knowledge*?
2. Apakah *Training* mempengaruhi *Product Knowledge*?
3. Apakah Religiositas mempengaruhi *Product Knowledge*?
4. Apakah Persepsi Karyawan mempengaruhi *Product Knowledge*?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *Underlying Principles* perbankan syariah terhadap *Product Knowledge* karyawan perbankan syariah
2. Menganalisis pengaruh *Training* terhadap *Product Knowledge* karyawan perbankan syariah
3. Menganalisis pengaruh Religiositas terhadap *Product Knowledge* karyawan perbankan syariah
4. Menganalisis pengaruh Persepsi karyawan terhadap *Product Knowledge* karyawan perbankan syariah



Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1) Bagi dunia akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam literatur sumber daya manusia terutama dalam konteks perbankan syariah.

2) Bagi dunia praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada perbankan syariah atas aspek *underlying principles*, *training*, religiositas dan persepsi karyawan terhadap *product knowledge* perbankan syariah.

