### **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu Bank dan Syariah. Kata Bank Bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah diindonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpangan dana dan pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam (Zainuddin Ali, 2010).

Bank Syariah menurut Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah (Sutan Remy Shahdeiny, 2007).

Di Indonesia sendiri Bank Syariah muncul pertama kali pada tanggal 1 Mei 1992 yaitu dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang diperkarsai belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan perbankan nasional, tetapi setelah dikeluarkannya Undang-undang No.7 tahun 1992, Bank Syariah mulai menunujukkan perkembangannya. Hingga saat ini perkembangan

Perbankan syariah di Indonesia juga cukup menggembirakan, Tercatat setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada Tahun 1992 (sumber: ).

Bank Muamalat saatinimengalami masalah, kalangan pengamat pasar modal menilai permasalahan yang dialami PT Bank Muamalat Indonesia Tbk timbul karena kesalahan dalam menjalankan strategi bisnis perusahaan. Bank Muamalat dinilai terlalu fokus pada pendanaan korporasi yang mengakibatkan pembiayaan bermasalah (non performing financing/NPF) bank syariah pertama di Indonesia tersebut meningkat tajam. Senior Vice President Royal Investium Sekuritas Janson Nasrial menjelaskan strategi tersebut disebabkan oleh kesalahan pemilihan strategi bisnis "CNBC Indonesia". "Harusnya Muamalat lebih fokus ke ritel bukan korporasi. Indonesia mayoritas atau hampir 90% penduduknya Muslim, strategi bisnisnya harusnya ke sana. Jadi dari awal sudah salah strategi," kata Janson, saat berbincang dalam program Squawk Box di CNBC Indonesia, Jumat (15/11/19).

Janson menambahkan selama ini, Bank Muamalat banyak menyalurkan pembiayaan untuk korporasi, seperti ke produsen minyak sawit mentah (crude palm oil/CPO). Selain itu Bank Muamalat banyak Menyalurkan pembiayaan di sektor pertambangan. Upaya peneylamatan Bank Muamalat sedang menjadi fokus banyak pihak, termasuk pemerintah. Sejak 2015, bank syariah pertama di Indonesia ini dirundung masalah kekurangan modal (capital adequacy rati/CAR) turun menjadi 11,58%. Angka itu masih dalam batas aman namun dalam konsesi Basel III untuk CAR minimal 12% guna menyerap risiko countercyclical.

Bank Indonesia menjelaskan bahwa *CountercyclicalI Buffer* adalah tambahan modal yang berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) untuk mengantisipasi

kerugian apabila terjadi pertumbuhan kredit atau pembiayaan perbankan yang berlebihan sehingga berpotensi mengganggu stabilitas sistem keuangan. Kinerja Bank Muamalat tergerus lonjakan pembiayaan bermasalah atau NPF di mana levelnya sempat di atas 5%, lebih tinggi dari batas maksimal ketentuan regulator.

Laporan keuangan perseroan, periode Januari-Agustus 2019, laba bersih Bank Muamalat tercatat hanya mencapai Rp 6,6 miliar. Padahal pada periode yang sama sebelumnya (Januari-Agustus 2018), laba bersih perusahaan mencapai 110,9 miliar. Dalam 8 bulan pertama tahun 2019, laba bersih perusahaan anjlok hingga 94,1% secara tahunan. Laba bersih yang hanya senilai Rp 6,6 miliar tersebut merupakan perolehan laba bersih terendah dalam 8 bulan pertama yang pernah dicatatkan oleh Bank Muamalat, setidaknya dalam 4 tahun terakhir (Houtmand P Saragih, CNBC Indonesia, 2019).

Isu penyelamatan PT Bank Muamalat Tbk telah dibahas lagi. Kementerian Badan Usaha Milik Negara dan Otoritas Jasa Keuangan turun tangan untuk mengatasi masalah keuangan bank syariah tertua di Indonesia. PT Bank Mandiri Tbk dikabarkan akan masuk ke Muamalat. Kabar tersebut beredar setelah pelaksanaan Tugas Direktur Utama Bank Mandiri Sulaiman Arif Arianto datang ke Kantor Wakil Presiden , jakarta, pada 28 Oktober lalu. Tak hanya berjumpa dengan Wakil Presiden Ma'ruf Amin, dalam pertemuan itu juga hadir manajemen Bank Muamalat beserta Ketua OJK Wimboh Santoso. Manajemen yang hadir, yaitu Direktur Utama Bank Muamalat Ahmad Kusna Permana, Komisaris Edy Setiadi, dan Komisaris Independen Iggi H Achsien. Skema penyelamatan sampai sekarang belum terlihat jelas. Namun, menurut informasi yang diterima oleh *Katadata.co.id* Mandiri tidak akan masuk secara langsung ke Muamalat. Perannya

hanya memberikan bantuan pendampingan manajemen (Sorta Tobing, 2019). Untuk mengatasi masalah ini memang butuh suntukan modal besar. Tetapi Muamalat juga perlu perubahan total konsep bisnis, strategi hingga sumber daya manusianya.

Kredibilitas perusahaan adalah salah satu aspek dalam reputasi perusahaan yang dianggap berpengaruh bagi keberhasilan perusahaan (Fombrun, 1996: Newel, 2000). Reputasi perusahaan didefenisikan sebagai representasi perseptual dari gabungan kinerja dimasa lampau dan prospek masa depan perusahaan. Dan hal ini dinyatakan secara keseluruhan oleh kumpulan penilaian atau opini personal mengenai perusahaan yang bersangkutan (Fombrun, 1996). Oleh karena itu Kredibilitas Bank sangat penting untuk memberikan keyakinan kepada publik terhadap kebijakan yang ditempuh sehingga efektivitas kebiajakan dapat tercapai, dan juga memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan memilih bank muamalat. Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah di Kota Kolaka terkait dengan pengaruhnya terhadap Kredibilitas Bank Muamalat Kolaka, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Krebilitas Bank (Studi pada PT.Bank Muamalat Tbk Cabang Kolaka)"

#### 1.2 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Penelitian ini memfokuskan tentang Persepsi Nasabah terhadap Kredibilitas PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Kolaka.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu Apakah Persepsi Nasabah Berpengaruh pada Krediblitas PT.Bank Muamalat Tbk cabang kolaka?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan peneltian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi nasabah terhadap kredibilitas PT.Bank muamalat Tbk cabang kolaka.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untukdigunakan sebagai berikut:

### 1.5.1 Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi penelitian yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

#### 1.5.2 Secara Praktis

- a. Bagi Penulis; Untuk menerapkan teori yang telah diperoleh peneliti dibangku kuliah serta untuk menambah dan memperluas pengetahuan tentang kredibilitas pada perbankan syariah.
- b. Bagi Jurusan; Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan kepada Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya prodi Perbankan Syariah.
- c. Bagi pihak perbankan syariah ; sebagai masukan tentang persepsi nasabah terhadap kredibilitas bank muamalat kolaka sebagai pertimbangan dalam

menyusun langkah-langkah kebijakan dan merancang strategi pemasaran mereka.

# 1.6 Definisi Operasional

Dalam upaya menghindari kekeliruan atau kesalahan persepsi mengenai judul penelitian ini, diperlukan penjabaran definisi operasional judul sebagai berikut:

- 1. Persepsi Nasabah adalah pandangan seseorang terhadap apa yang dilihat dari sebuah perusahaan kemudian ditanggapi. Jalaludin Rakhmad (2007) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Jadi maksud dari penelitian ini adalah bagaimana pandangan nasabah mengenai kredibilitas pada Bank Muamalat Tbk cabang Kolaka. Indikator persepsi nasabah:
  - a. Faktor internal
    - 1. Fisiologis
    - 2. Perhatian
    - 3. Minat
    - 4. Kebutuhan yang searah
    - 5. Pengalaman dan Ingatan
    - 6. Suasana Hati
  - b. Faktor eksternal
    - 1. Ukuran dan penempatan dari objek atau stimulus
    - 2. Warna dari Objek-objek
    - 3. Keunikan dan kekontrasan stimulus

- 4. Intensitas dan kekuatan dari stimulus
- 5. motion atau gerakan
- 2. Kredibilitas adalah sesuatu yang seseorang miliki untuk mendapatkan kepercayaan. Kredibilitas perusahaan didefiniskan oleh Keller (1998) sebagai seberapa jauh konsumen percaya bahwa suatu perusahaan bisa merancang dan menghadirkan produk serta jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Maksud dari penelitian ini bagaimana tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Muamalat Kolaka. Indikator tingkat kredibilitas:
  - a. Keahlian
  - b. Kepercayaan
  - c. Daya Tarik

MERCHAN