

FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MEMPENGARUHI VIABILITAS BANK MUAMALAT CABANG KENDARI

MARLINAWATI

Program Studi Perbankan syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari
e-mail: marlinawati10121999@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian yang membahas tentang Faktor-Faktor Internal yang Mempengaruhi Viabilitas Bank Muamalat Cabang kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor internal dapat mempengaruhi viabilitas muamalat cabang kendari dan untuk mengetahui kondisi Bank Muamalat cabang Kendari selama dan sesudah terkena dampak krisis moneter. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berbentuk keterangan yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada. Jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan 5 informan yakni pihak Bank Muamalat Cabang kendari. Pada masa krisis kondisi bank cukup parah, dan sekarang kondisi perbankan jauh lebih kuat dan stabil.

Kata Kunci: Viabilitas, Bank Muamalat



1. Pendahuluan

Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Sejak krisis ekonomi tersebut. Beberapa bank konvensional mulai melihat ke sistem syariah, dengan memberikan dan menyelenggarakan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi stafnya. Sebagian bank mengkonversi bank konvensional menjadi bank syariah sepenuhnya atau hanya membuka divisi atau cabang syariah dalam intitusinya. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil.

Di Indonesia, yang penduduknya mayoritas beragama Islam terhutang lambat dalam mengikuti perkembangan perbankan syariah. Secara nasional, Indonesia mulai menjalankan kegiatan perbankan syariah pada tanggal 1 Mei 1992 yang ditandai dengan beroperasinya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI). Kemajuan perbankan syariah meningkat pesat ketika terjadi krisis moneter tahun 1997-1998. Krisis setidaknya telah terjadi tiga kali hingga sekarang yaitu ditahun 1997-1998, 2008 dan yang terakhir ditahun 2020 dan Perbankan syariah telah membuktikan ketahanannya terhadap krisis.

Krisis akibat penurunan mata uang yang terjadi pada tahun 1998 merupakan masalah utama yang diikuti krisis moneter dan berakhir menjadi krisis multimedimensi.

Dilihat dari prespektif penawaran terjadi depresiasi nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika yang mempengaruhi nilai rupiah utang luar negeri dan harga barang import. Depresiasi melebihi angka 300% lebih tepatnya Rp. 2.500 per dolar AS menjadi Rp. 16.000 per dolar AS, utang pokok dan bunga yang harus dibayar meningkat drastis menimbulkan kesulitan pada perusahaan yang memiliki utang luar negeri dalam jumlah yang besar kondisi ini menjadikan profit perusahaan menurun, modal kerja berkurang dan berujung menurunnya investasi (Susilo & Handoko, 2002 dalam Rois & Sugianto, 2021)

Krisis moneter ini menjadi momentum perkembangan bank syariah di Indonesia yang ditandai dengan disetujuinya UU No. 10 Tahun 1998 menggantikan UU No. 7 tahun 1992. Dalam UU No.10 tahun 1998 tersebut, diatur secara rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah dan memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah. Setelah UU No.10 tahun 1998 pemerintah memperbaiki dan menyetujuinya, sehingga hadir UU No. 21 tahun 2008 yang mengatur secara lebih terperinci mengenai bank syariah, keyakinan dalam penyaluran dana dan larangan bagi bank syariah. Serta peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dalam mengawasi kinerja bank syariah agar selalu sesuai syariah Islam dan peraturan pemerintah, tidak merugikan masyarakat dan dapat membantu perekonomian Indonesia

kearah yang lebih baik (www.bi.go.id).

Krisis moneter merupakan sesuatu kondisi yang dihadapi sebuah negara, karena krisis dapat terjadi yang disebabkan faktor dari dalam maupun luar. Indonesia yang pernah mengalami periode krisis pada tahun 1997-1998. Salah satu sektor yang terkena imbas dari krisis yakni sektor perbankan. Kebijakan yang dikeluarkan oleh otoritas moneter tidak mampu menghalau krisis yang terjadi di Asia, sehingga menyebabkan nilai tukar rupiah terhadap mata uang internasional yakni dollar mengalami penurunan drastis. Hal ini mengabitkan beban yang ditanggung negara dan pihak swasta menjadi membesar dikarenakan hutang luar negeri, impor, dan lain sebagainya menggunakan dolaar Amerika Serikat, sehingga permintaan uang rupiah semakin membesar. Untuk itu pemerintah memulai BI mencetak uang lebih banyak dan menaikkan suku bunga bank agar mampu menarik dana dari masyarakat. Namun tindakan penyelamatan ini berpengaruh pada lembaga keuangan Bank di Indonesia. Bank tidak mampu menjaga likuiditas bank sebagai lembaga intermediasi yang berkewajiban mengelola dana pihak ketiga yang harus berhadapan dengan kebijakan moneter menaikkan suku bunga bank. Pihak dibitur mengalami kegagalan bayar (NPL) tidak mampu membayar beban bunga yang dikenakan oleh bank, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat menurun terhadap bank (Rahman, 2015).

Sedangkan krisis yang terjadi ditahun 2008 merupakan dampak dari krisis keuangan yang dimulai dengan

terjadinya *subprime mortgage* di Amerika Serikat yang merusak sektor finansial dan terus semakin memburuk dan akhirnya berimbas juga kepada berbagai negara termasuk Indonesia yang dampaknya dapat dilihat dari penurunan indeks harga saham di BEI secara tajam, penurunan nilai tukar rupiah terhadap dolar US dan sektor perbankan juga mengalami kesulitan likuiditas bahkan untuk mencari pinjaman dipasar keuangan juga sulit. Lemahnya fundamental ekonomi dan minimnya kredibilitas pemerintah menjadikan Indonesia ikut terdampak dari krisis yang terjadi di negara lain (Rois & Sugianto, 2021).

Krisis selanjutnya yaitu karena adanya pandemi Covid-19 menjadi pemicu terjadinya krisis pada tahun 2020. Walaupun belum terjadi krisis, harus terus waspada agar tidak benar-benar terjadi (Syam & Arifin, 2018 dalam Rois & Sugianto, 2021). Masalah kesehatan yang berkelanjutan dan mewabah ke segala lapisan masyarakat di berbagai negara menjadikan daya beli masyarakat melemah, gagal bayar kreditur dan diperparah dengan PHK oleh beberapa perusahaan, karena itu profit jatuh dan untuk menjaga keberlangsungan perusahaan hal tersebut tidak dapat dihindari perusahaan (Burhanuddin & Abdi, 2020 dalam Rois & Sugianto, 2021). Covid-19 tidak hanya merenggut nyawa masyarakat, tapi juga mematikan seluruh aktivitas perekonomian di dunia. Harga saham juga terus mengalami penurunan, performa perbankan konvensional juga mengalami penurunan yang mengkhawatirkan (Rois & Sugianto, 2021).

Penelitian yang dilakukan (Rois & Sugianto dalam Effendi & Windiariko,

2023) menyebutkan bahwa krisis global terjadi tiga kali yaitu di tahun 1998, 2008 dan 2019, selama tiga kali krisis tersebut Bank Syariah terbukti mampu bertahan dari keterpurukan, hal ini disebabkan karena adanya penerapan sistem profit sharing, serta tidak menggunakan sistem bunga yang bisa terpengaruh karena fluktuasi mata uang.

Sementara itu (Wicaksono & Maunah, 2021) menjelaskan di periode pasca covid-19, ekonomi mengalami minus 3,49% kuartal 3 tahun 2020. Hal ini ikut memberikan dampak pada industry perbankan syariah dimana bank syariah mengalami perlambatan pertumbuhan seperti pada pembiayaan yang disalurkan, DPK (Dana Pihak Ketiga) serta kualitas aset. Namun hal yang menarik adalah pertumbuhan aset perbankan syariah lebih tinggi yaitu 9,22% apabila dibandingkan dengan perbankan Konvensional yang pertumbuhannya hanya diangka 5%.

Walaupun perbankan syariah sempat terguncang karena adanya krisis yang terjadi ditahun 1998, 2008 dan 2019 akibat covid-19, namun perbankan syariah mampu mempertahankan keberadaannya hingga saat ini.

Data perbankan Bank Indonesia pada Agustus 2008 menyebutkan bahwa jumlah bank umum konvensional berjumlah 125 bank berkurang dari posisi Juli 2008 yang masih tercatat 127 bank, tidak seperti bank syariah yang pada saat terjadinya krisis keuangan global hanya ada Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri dan disusul Bank Bukopin Syariah pada Desember 2008, selanjutnya pada tahun berikutnya bertambah lagi jumlah bank syariah di Indonesia (Afkar, 2015).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, yaitu dimana perbankan syariah sempat terguncang akibat krisis yang terjadi ditahun 1998, 2008 dan 2019 akibat covid-19, namun bank syariah mampu bertahan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Internal Yang Mempengaruhi Viabilitas Bank Muamalat Cabang Kendari”

2. Landasan Teori

Konsep Viabilitas

Secara umum kelangsungan hidup (viabilitas) berarti “kemampuan untuk bertahan hidup”. Lebih khusus digunakan untuk merujuk kepada kapasitas untuk hidup dan berkembang dibawah kondisi yang menguntungkan.

Ada beberapa teori yang menjelaskan tentang kemampuan bertahan sebuah perusahaan. Dalam ilmu ekonomi industry, faktor structural, seperti ukuran perusahaan dan usia memainkan peran kunci. Perbedaan dalam kelangsungan hidup dan probabilitas antar perusahaan dipandang sebagai hasil dari operasi pilihan pasar dan proses pada perusahaan yang heterogen, dalam kondisi informasi yang tidak sempurna (Jovanovic, 1982 dalam Yumna & Nelonda, 2018).

Dasar teori bertahan menurut (Abedisi & Bakare, 2013) yaitu bahwa organisasi perlu bertahan dilingkungannya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap lingkungan pasar merupakan dari kesuksesan usaha, serta kebutuhan untuk menjalankan strategi yang tepat agar diterapkan untuk bertahan hidup. Maka sangat penting bahwa organisasi harus mempelajari dan memahami kompetitif lingkungannya agar dapat bertahan. Ukuran kemampuan bertahan suatu

perusahaan bertujuan untuk mengejar tujuan startegis agar memenuhi permintaan atau kebutuhan yang berubah-ubah, dan mendukung perusahaan untuk lebih tangguh tetapi juga mengandalkan kemampuan untuk bersaing dengan pesaing. Kunci keberhasilan untuk mampu bertahan ditengah persaingan terletak pada kemampuan perusahaan dalam membangun keunggulan kompetitif. Manager harus memastikan inovasi baik secara internal maupun eksternal untuk memastikan keberlanjutannya. Hal itu sangat penting bahwa organisasi perlu mempelajari dan memahami sifat kompetitif lingkungannya untuk bertahan hidup, hal ini dapat membantu perusahaan untuk menciptakan strategi bertahan dalam kelanjutan usahanya.

Teori lain yang diungkapkan oleh Barney (1991) dalam (Abedisi & Bakare, 2013) mengatakan bahwa sumber daya dan kapasitas suatu organisasi menentukan kinerja dan keberlangsungan hidupnya organisasi itu berada. Sumber daya ini dapat berwujud, contohnya adalah asset (fisik) perusahaan, modal keuangan, sedangkan yang tidak terwujud adalah kualitas produk, nama merek serta citra yang terkait dengan merek dan sumber daya berbasis prosonel (teknis pengetahuan, asset pengetahuan) Grant, (1991) dalam (Abedisi & Bakare, 2013)

Mempertahankan kelangsungan hidup industri/perusahaan merupakan tujuan yang wajar. Karena tujuan yang lain dapat dicapai hanya bila bisnis tetap bertahan hidup.

Selain itu, suatu perusahaan akan bertahan jika kondisi pada harga jual hanya mampu menutup dari biaya variable. Jika biaya tetap tidak tertutup, maka setiap waktu

perusahaan akan rugi pada harga tetap. Apabila perusahaan memutuskan untuk menutup usahannya, tetap akan mengalami kerugian pada harga tetapnya, namun jika perusahaan tetap menjalankan usahanya, maka perusahaan akan mengalami kerugian pada harga tetap. Perusahaan akan memiliki pilihan yang sama, namun lebih baik jika perusahaan tetap berusaha bertahan hingga menunggu pasar untuk pulih. Maka dari itu, strategi bertahan perusahaan merupakan pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan perusahaan dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan (Hamali, 2016) dalam (Handoko & Maryatmo, 2022).

Di sisi lain, karakteristik pengelola/pemilik industri yang diwakili oleh tingkat pendidikan dan pengalaman berpengaruh terhadap kemampuan bertahan sebuah industry (Madhoushi dan Ghaedi, 2013 dalam Yumna & Nelonda, 2018).

Indikator Viabilitas

1.) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari luar bank, antara lain sebagai berikut:

a. Kondisi perekonomian

Perkembangan suatu negara dapat di lihat dari bagaimana kondisi perekomian negara tersebut. Apabila perkembangan maju pesat berarti berdampak positif bagi dunia usaha dan pendapatan masyarakat akan tumbuh sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat atau perusahaan untuk menabung dan dampak tabungan masyarakat akan meningkat begitupun hal sebaliknya.

b. Kegiatan dan Kondisi Pemerintah

Stabilitas/ketetapan pemerintah dan kapasitas hukum sangat berperan dalam menciptakan stabilitas berusaha serta jaminan dalam berusaha yang dibuktikan dengan kejelasan dan ketegasan peraturan dan kebijakan yang berlaku, baik di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah.

c. Kondisi/Perkembangan Pasar Uang dan Pasar Modal

d. Kebijakan Pemerintah

Seperti kebijakan dalam fiscal, pinjaman luar negeri, beserta mekanisme, serta syarat-syarat lainnya sangat menentukan keberhasilan bank dalam menghimpun dana. Demikian pula kebijakan pemerintah di bidang perdagangan luar negeri (Ekspor dan Impor, dan lain-lain.

e. Peraturan Bank Indonesia

Manajemen dana sangat dipengaruhi oleh kebijakan moneter. Pengendalian moneter bertujuan untuk menjaga jumlah uang yang beredar dan tingkat suku bunga sedemikian rupa sehingga dapat menunjang kegiatan usaha perekonomian masyarakat di dalam suasana kestabilan moneter serta kemantapan neraca pembayaran. Di dalam pengendalian moneter, bank Indonesia melakukan operasi pasar terbuka melalui instrument moneter seperti sertifikat Bank Indonesia dan SPBU. Selain itu, dilakukan pula melalui pengaturan kewajiban pemeliharaan likuiditas minimum, Bank Indonesia menetapkan presentase kebutuhan modal minimum yang harus di penuhi bank.

2.) Faktor Internal

Faktor internal bersumber dari bank sendiri, yang termasuk dalam

faktor ini di antaranya sebagai berikut:

a. Produk Bank

Semakin banyak produk atau jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat berarti bank semakin mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila semakin banyak yang mengenal dan menggunakannya maka dana yang akan masuk ke Bank menjadi meningkat.

b. Kebijakan Suku Bunga

Tinggi atau rendahnya suku bunga yang ditawarkan bank kepada nasabah akan sangat menentukan minat nasabah untuk menyimpan uangnya pada bank tersebut. Dalam hal ini semakin tinggi tingkat suku bunga, akan menarik minat masyarakat untuk menyimpan dananya kepada pihak bank, selain adanya harapan untuk memenangkan undian/hadiah atau kemudahan lainnya.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat (layanan prima, rama, cermat, santun) akan mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan jasa bank tertentu.

d. Suasana Kantor Bank

Suasana kantor yang nyaman, sejuk, bersahabat, indah serta pelayanan yang hangat akan menjadikan masyarakat merasa terhormat dan tersanjung sehingga akan mempengaruhi minatnya untuk menyalurkan dananya pada bank tersebut.

e. Lokasi Kantor

Lokasi strategis, mudah di jangkau, jauh dari keramaian, serta lingkungan aman sangat penting artinya bagi masyarakat.

f. Reputasi Bank

Reputasi bank yang baik akan lebih menyakinkan masyarakat untuk menentukan pilihan bank sehingga masyarakat tidak ragu untuk menyalurkan semua keperluan usahanya.

Adapun yang menjadi indikator dalam penentuan faktor-faktor yang mempengaruhi viabilitas bank syariah adalah sebagaimana indikator dalam kelangsungan usaha bank syariah diatas, hal yang dititik beratkan dalam penelitian ini adalah faktor internal.

Indikator diatas hanya sebagai rujukan peneliti dalam melakukan penelitiannya, sehingga indikator terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kelangsungan hidup (viabilitas) Bank Syariah dalam penelitian ini bisa bertambah ataupun berkurang setelah peneliti melakukan penelitian.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan permasalahan yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah actual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut (Noor, 2016). Lokasi penelitian ini dilakukan pada salah satu bank yang berlabel syariah yang ada di kota Kendari yaitu; Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang

beralamat di Jln. Dr. Sam Ratulangi No. 170 Kota Kendari. Data yang dipergunakan dalam penelitian berupa data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data-data dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Penentuan subjek penelitian dengan menggunakan *purpose sapling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah yaitu pihak-pihak tertentu dari Bank Muamalat Cabang Kendari. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi yang meliputi triangulasi teknik, waktu, dan triangulasi sumber.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Faktor-Faktor Internal Yang Mempengaruhi Viabilitas Pada Bank Muamalat

Produk bank merupakan instrument penting dalam sumber pemasukan bank untuk menambah Dana yang kemudian dana tersebut digunakan sebagai modal usaha untuk mebiayai operasional bank. Pada bank syariah semakin beragam produk bank yang ditawarkan kepada calon nasabah, hal tersebut akan semakin bagus dan tentunya semakin menarik para konsumen untuk

bertransaksi dengan pihak bank sehingga akan berdampak dengan bertambahnya dana yang masuk pada bank.

Dalam bank syariah produk bank dapat mempengaruhi viabilitas bank syariah, hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan pimpinan/perwakilan serta beberapa staf bank muamalat cabang kendari yaitu bapak Alamsyah haeruddin yang mengatakan:

“Ya, semua produk bank syariah dapat mempengaruhi kelangsungan hidup bank syariah. Untuk itu produk bank syariah akan selalu di formulasi sesuai kebutuhan hidup masyarakat seiring perkembangan zaman sehingga produk dimasa akan datang akan disesuaikan dengan kebutuhan yang akan datang. Dengan demikian keberlangsungan bank syariah akan tetap terjaga” (Bapak Alamsyah Haeruddin selaku Relation Manager Finansing tgl 07/11/22)

Hal serupa juga dikatakan oleh ibu Hertin Samad R yang mengatakan bahwa:

“Ya, semua produk yang ada pada bank islam bisa mempengaruhi kelangsung hidup bank” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabag kendari tgl 16/12/22)

Lebih lanjut terkait dengan produk bank yang mempengaruhi viabilitas bank syariah oleh ibu Atika yang menyatakan:

“Seperti produk haji, investasi, modal kerja, dan produk-produk lainnya pada bank syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 12/12/22)

Kesesuaiannya produk dengan prinsip syariah juga menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan pada produk perbankan syariah dalam mempengaruhi kelangsungan hidup bank syariah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syamsul yang mengatakan:

“Ya, karena operasional bank syariah berlandaskan atas prinsip syariah. Selain itu bank syariah juga di awasi oleh OJK bank syariah sehingga kelangsungan hidup bank syariah sangat erat kaitannya dengan prinsip syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 20/12/22)

Terkait dengan produk bank yang ditawarkan kepada calon nasabah dan nasabah, dalam bank syariah keberagaman produk juga menjadi hal penting dalam memposisikan produk bank sebagai salah satu indikator yang mempengaruhi viabilitas bank syraiah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Nurkhalisa yang menyatakan:

“Keberagaman produk menggambarkan jawaban dari kebutuhan nasabah yang disesuaikan dengan prinsip syariah, dengan banyaknya produk menunjang kelangsungan bisnis bank syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari 12/12/22)

Jadi dalam bank syariah bukan hanya terkait keberagaman atau banyaknya jenis produk yang ditawarkan kepada konsumen atau untuk dapat bersaing dengan usaha sejenisnya, namun prinsip syariah atau kesesuaiannya produk bank dengan nilai-nilai islam menjadi salah satu dan utama yang harus diperhatikan dalam penyediaan

produk bank syariah, dimana produk bank syariah tersebut menjadi salah satu indikator faktor internal yang dapat mempengaruhi daya tahan bank syariah.

Kebijakan Presentase Bagi Hasil

Setiap transaksi yang berlaku di bank syariah tidak menerapkan sistem suku bunga, melainkan bagi hasil yang sesuai dengan syariah islam. Bagi hasil adalah pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah. Suku bunga merupakan sesuatu yang dilarang dalam perbankan syariah karena ketidaksesuaiannya dengan prinsip islam hal ini sebagaimana Al-Qur'an surah Al- Baqarah ayat 275:

أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ
رَبَاً فَيُؤْتُوا رِبَاً كَثِيراً أَكْبَرَ الَّذِي تَكْرَهُونَ
بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ
إِنَّ رِبَاً أَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ أَنْ يَرْيَ بِأَمْوَالِهِمْ
خُورُونَ رِبَاً

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang-orang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.” (Qs. Al-Baqarah: 275)

Namun dalam bank syariah yang menjadi salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup bank syariah adalah kebijakan presentase bagi hasil. Presentase bagi hasil adalah sebuah bentuk pengembalian dari kontrak investasi, berdasarkan suatu periode tertentu dengan karakteristiknya yang tidak tetap dan tidak pasti besar kecilnya perolehan

tersebut. Karena perolehan itu sendiri bergantung pada hasil usaha yang telah terjadi sehingga jumlah pembayaran laba meningkat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan atau sebaliknya. Terkait dengan kebijakan presentase bagi

hasil yang menjadi salah satu faktor internal dalam mempengaruhi viabilitas bank syariah, hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hertin Samad R yang mengatakan:

“Iya, karena bagi hasil menjadi salah satu daya tarik agar konsumen mau bertransaksi dengan bank syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 16/12/22)

Kemudian lebih lanjut ibu Atika juga menegaskan kembali tentang kebijakan presentase bagi hasil yang dapat mempengaruhi viabilitas bank syariah:

“Presentase bagi hasil juga harus memperhitungkan semua aspek, baik aspek biaya, risiko, aspek kepatuhan regulasi, pasar, kompetisi antar bank, dan tingkat keuntungan serta kesesuaiannya dengan prinsip syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 12/12/22)

Berdasarkan hasil wawancara diatas yang harus diperhatikan agar supaya dapat meminimalisir pengaruh kebijakan presentase bagi hasil sebagai salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi daya tahan bank syariah harus memperhatikan aspek-aspek yang meliputi aspek biaya, aspek risiko, aspek kepatuhan regulasi, aspek pasar, kompetisi antara bank dan tingkat keuntungan dalam menentukan besar kecilnya kebijakan presentase bagi hasil, serta

aspek kesesuaian bagi hasil dengan prinsip syariah. Dengan adanya aspek tersebut maka bank syariah mengharuskan adanya dewan pengawas syariah agar senantiasa memantau jalannya operasional dan produk-produk bank syariah agar sesuai dengan prinsip syariah.

Kualitas Layanan Bank

Kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas layanan bank juga dianggap sebagai faktor salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan karena pasar global dan internasional makin terus berkembang. Oleh karena itu kualitas pelayanan konsumen menjadi salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi viabilitas bank syariah, untuk mengetahui hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan ibu Nurkhalisa yang mengatakan:

“Tentu, dengan layanan yang baik maka pihak bank akan menghasilkan nasabah yang loyal terhadap bank syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 12/12/22)

Adapun keunggulan layanan yang saat ini ditawarkan oleh bank cukup beragam jenisnya yang pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Fasilitas layanan yang ada saat ini sebagian besar telah disesuaikan dengan perkembangan

teknologi komunikasi yang ada dimasyarakat, contohnya seperti mobile banking dan internet banking yang dapat diakses seorang nasabah setiap saat kapan pun dan dimana pun. Namun dengan banyaknya fasilitas layanan serta akses kemudahan yang ditawarkan, akan tetapi sebagian besar nasabah cenderung lebih menyukai *personal touch service* dibandingkan layanan mesin yang sudah canggih. Hal ini sangatlah penting diperhatikan oleh setiap bank untuk mempertahankan nasabah dari rayuan *competitor* (saingan). Adapun dasar yang digunakan terkait kualitas layanan yakni Al-Qur’an surah An-Nahl ayat 91:

رَوَّافِي ۚ بِرَحْمَةٍ مِنَّا وَعَهْدٌ مِنَّا وَمَا
 تَأْتِي ۚ
 أَتَىٰ بِرَحْمَةٍ مِّن رَّبِّهَا رُوِيَ جَعَلَ أَيُّهَا الَّذِي
 نِي كَيْلًا
 أَكْفَرُوا عَنِّي وَمَا كَانَ عَلَيَّ

Terjemahan “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (Q.S An- Nahl ayat 91)

Juga terdapat pada Al-Qur’an surah Al-Imran [3]:159

لِيَا ۚ رَحْمَةً مِّن رَّبِّهِ ۚ إِنَّ
 رَوَّافِي ۚ كَفَّظًا ۚ غَيِّظَ ۚ أَوَّلًا ۚ جَلَّتْ ۚ هِيَ ۚ
 رَوَّافِي ۚ فَارْحَمْنَا ۚ وَرَوْفًا ۚ
 نَا ۚ عَزَّ ۚ إِنَّ ۚ لَآ ۚ جُحُودًا ۚ هُنَّ ۚ مَكِي ۚ

Terjemahan: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah

ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”

Pelayanan nasabah bukan hanya sekedar melayani tetapi juga memperhatikan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dalam memberikan penilaian dalam pelayanan/jasa yang diterimanya, pelanggan menggunakan sepuluh dimensi orsinil sebagai indikator penentu dalam menentukan kualitas pelayanan dalam bank syariah yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles*, yaitu tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan bahan komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan kinerja yang dijanjikan dapat diandalkan dan kecepatan/ketelitian.
3. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan penyediaan jasa secara cepat.
4. *Competence*, yaitu kepemilikan kemampuan yang diperlukan serta pengetahuan untuk memperbaiki layanan.
5. *Courtesy*, yaitu sopan santun/ rasa hormat, kesopanan, penghargaan, pertimbangan, keakraban dan hubungan personal.
6. *Credibility*, yaitu dapat dipercaya, diyakini, kejujuran dari penyedia jasa.
7. *Security*, yaitu keamanan, bebas dari bahaya, risiko atau kesalahan.

8. *Access*, yaitu kemampuan melakukan pendekatan serta kemudahan kontak.

9. *Communication*, yaitu memelihara pelanggan dengan memberi tahu secara lisan yang dapat mereka mengerti dan mendengarkan mereka.

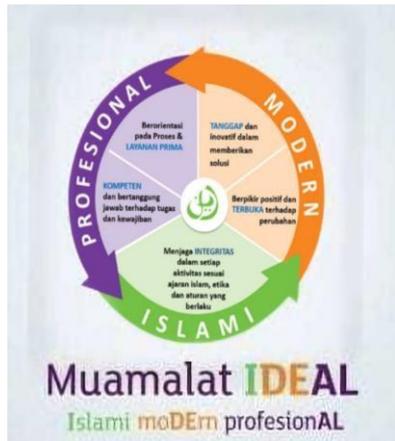
10. *Understanding the Customer*, yaitu mengupayakan untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhannya.

Indikator diatas bisa dikatakan hampir sama dengan penilai yang ada pada bank konvensional, namun yang membedakannya karena pada bank syariah terdapat *Islamic values*. Nilai islam pada hakikatnya adalah kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupannya didunia ini, yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisah-pisahkan Sodiman et al., 2022), (Alwahidin et al., 2023), (Kalsum, 2014; Rahmasuciana et al., 2016), (Maguni et al., 2020), (Rahmasuciana et al., 2016), (Halim et al., 2022), (Halim et al., 2022; Maguni et al., 2020), (Ulfa et al., 2022) (Zainal et al., 2022)

Terkait dengan kualitas layanan dalam bank Islam yaitu hubungan yang dibangun antara nasabah dan pihak bank adalah hubungan kemitraan, dimana nasabah sebagai investor dan pihak sebagai pengelola Dana karena secara tidak langsung nasabah menjadi salah satu pemilik modal dalam bank syariah tersebut. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Alamsyah Haeruddin selaku Relationship Manager Financing yang mengatakan:

“Seperti memberikan service excellent, dimana memberikan pelayanan yang terbaik baik berupa kemudahan informasi ataupun hal lainnya” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 07/11/22)

Gambar 4.3



Sumber: Dokumentasi dari pihak Bank Muamalat cabang Kendari

Pada bank syariah, kesesuaian layanan bank terhadap prinsip syariah menjadi salah satu unsur yang harus di perhatikan oleh pihak bank, karena jika terdapat penyelewengan dari prinsip syariah maka akan memberikan kesan yang tidak baik terhadap layanan bank.

Suasana Kantor Bank

Dasar yang digunakan dalam mengatur suasana kantor bank yakni Al-Qur'an surah At-Takatsur Ayat 1-8:

"Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatan itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin, niscaya kamu benar-benar akan melihat neraka Jahiim, dan sesungguhnya kamu benar-benar akan melihatnya dengan „ainul yaqin. Kemudian kamu pasti akan ditanyai pada hari itu tentang kenikmatan (yang kamu megah-megahkan di dunia itu)." (QS. At Takatsur: 1-8).

Suasana kantor bank memiliki kontribusi dalam mempengaruhi

internal viabilitas perbankan. Hal ini sangat perlu diperhatikan guna memudahkan nasabah memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam berhubungan dengan bank sehingga nasabah akan tetap kembali berhubungan dengan bank. Suasana kantor bank dikategorikan dapat mempengaruhi viabilitas bank syariah hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syamsul yang mengatakan:

"Iya dapat mempengaruhi, tentunya dengan suasana yang baik akan memberikan nilai tersendiri serta kepuasan kepada pihak yang berhubungan dengan bank." (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 20/12/22)

Secara teknis dalam pengaturan tataletak kantor untuk menciptakan suasana yang kondusif juga dapat mempengaruhi viabilitas pada bank Syariah yang menjadi perhatian antara lain; bentuk gedung harus elegan, tersedianya tempat ibadah, lahan parker yang luas dan nyaman, keamanan di sekitar gedung, suasana ruangan yang terkesan luas, hiasan dalam ruangan yang menarik dan sarana televisi serta fasilitas penunjang lainnya. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syamsul yang mengatakan:

"Suasana kantor yang bernuansa islami, baik dari seluruh pegawai bank, fasilitas maupun property bank itu sendiri sebagai ciri dari bank syariah. Semua hal itu dapat berdampak pada besar terhadap kelangsungan hidup bank syariah" (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 20/12/22)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa bank syariah harus mampu menampilkan tata ruang yang bernuansa islam. Harus dihindari tata ruang yang buruk, yang dapat memberikan kesan tidak baik kepada bank syariah. Namun juga harus dihindari kesan yang terlalu mewah. Hal ini dilakukan agar bank syariah mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, baik kelompok masyarakat menengah ke bawah maupun lapisan masyarakat menengah ke atas.

Ketersediaan sarana ibadah yang nyaman merupakan suatu keharusan bagi bank syariah, sebab salah satu karakteristik utama bank syariah adalah aspek syariah dimana himbauan untuk untuk menghentikan semua kegiatan pada waktu shalat untuk kemudian jika dapat shalat berjamaah antara pihak bank dan nasabah.

Hiasan dalam ruangan yang menarik serta memiliki nuansa yang berhubungan dengan islam, sehingga terasa ruangan tersebut hidup dan tidak terkesan kaku serta mewakili ciri-ciri islam. Dalam penentuan layout gedung dan ruangan hendaknya ada perubahan secara berkala dan pertimbangan-pertimbangan dalam penentuan layout tidak ada aturan baku yang mengaturnya. Penentuan layout ini hanya faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Selain itu dari sisi karyawan mulai dari cara berpakaian, beretika dan berperilaku harus menampilkan ciri khas islami. Dengan hal ini di harapkan agar nasabah suka bertransaksi di bank syariah sehingga mencerminkan keindahan islam dan menjadi pelanggan tetap di bank tersebut.

Lokasi Kantor Bank

Dasar penentuan pemilihan lokasi strategis untuk penempatan bank syariah yakni sebagaimana strategi perang badar yang diriwalkan Ibnu Ishaq dengan riwayat munaqathi"-Ibnu Hisyam:

Dikisahkan Rasulullah terlebih dahulu sampai di sumber mata air Badar dan memutuskan untuk berhenti ditempat itu. Dan itu merupakan bagian dari strategi agar pasukan kaum muskimin dengan dengan sumber air. Melihat hal itu, habab ibn Mudzir berkomentar, "Wahai Rasulullah! Mengapa engkau memilih tempat ini sebagai pemberhentian kita? Apakah tempat ini memang tela ditentukan Allah kepadamu dan kita tidak dapat memajukan atau mengudurkannya sedikitpun, ataukah ini bagian dari pendapat, strategi, dan siasat perang?" Rasulullah Sholallahu a'laihi wasalam menjawab, " ini hanyalah sekedar pendapat, stategi, dan taktik perang. "Maka Habab berkata, "Wahai Rasulullah, jika demikian halnya, aku juga ingin mengemukakan pendapatku. Menurutku, tempat ini tidak tepat untuk kita berhenti. Sebaiknya kita terus berjalan hingga sampai di mata air yang paling dekat dengan perkemahan bangsa Quraisy. Setelah itu, kita duduki tempat tersebut dan kita hancurkan seluruh sumur yang ada disebrangnya dan menjadikannya kolam penampungan air. Lalu, kita penuhi kolam itu dengan air dan kita baru menyerang mereka. Dengan begitu, niscaya kita akan dapat minumair itu sedang mereka sama sekali tidak bisa meminumnya." Pada saat itu, Rasulullah „alaihi wasalam berkata, "Pendapatmu sangat bagus!" Kemudian, Rasulullah

shalallahu „alaihi wasalam pun menjalankan taktik yang ditawarkan oleh Habab ibn Mundzir radhiallahu „anhu. Petunjuk yang diberikan oleh Habab ini diriwayatkan oleh Ibnu Ishaq dengan riwayat munaqathi“-Ibn Hisyam

Pandangan bank syariah terhadap lokasi kantor bank dalam mempengaruhi kelangsungan hidupnya memandang bahwa lokasi kantor bank menjadi salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi viabilitas perbankan. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hertin Samad R yang mengatakan:

“Iya, dari sejak pertama berdiri Bank Muamalat Cabang kendari tidak pernah relokasi karena lokasi yang sangat tepat berada di tengah-tengah kota kendari, dan tentunya lokasi yang strategis akan memudahkan akses nasabah dengan pihak bank syariah.” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 16/12/22)

Dalam bisnis jasa bank, penentuan lokasi dimana bank akan beroperasi merupakan salah satu faktor yang penting. Dalam persaingan yang ketat penentuan lokasi mempunyai pengaruh cukup signifikan dalam aktifitas menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Sebab dengan penentuan lokasi yang tepat maka target pencapaian bank akan dapat diraih. tentunya hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Nurkhalisa yang mengatakan:

“Terkait sebagai intisari bisnis dapat mempertimbangkan lokasi startegis dengan memperhitungkan potensi daerah serta sewa aspek yang

diyakini dapat mempengaruhi kelangsungan operasinal bank.” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 12/12/2022)

Penentuan lokasi bank merupakan kebijakan yang harus diambil dengan hati-hati. Kantor bank harus ditempat yang strategis, yang dekat dengan nasabah, mudah pencapaiannya (aksesibilitas), dekat dengan penyedia tenaga kerja, dan dekat dengan BI. Penentuan lokasi pada hakikatnya adalah mendekati diri pada nasabah, baik nasabah sumber dana maupun nasabah financing.

Dari hasil wawancara d atas, secara teknis dalam penentuan lokasi bank baik yang meliputi; kantor pusat, kantor cabang dan kantor kas serta penyebaran lokasi ATM terkait dengan faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam penentuan lokasi kantor bank. Karena dalam bank aspek yang harus diperhatikan atau menjadi pertimbangan untuk menentukan lokasi bank meliputi; dekat dengan pasar, dekat dengan perumahan, atau masyarakat, dekat dengan kawasan industri dan pabrik, mempertimbangkan jumlah pesaing yang ada disuatu lokasi seperti biaya pembelian tanah, atau pembangunan gedung. Prospek perkembangan harga tanah, gedung atau kemajuan dilokasi tersebut. Kemungkinan untuk perluasan lokasi, terdapat fasilitas penunjang lain seperti pusat perbelanjaan atau perumahan, masalah pajak dan peraturan perburuhan di daerah setempat. Menurut penulis selain hal diatas, pemilihan lokasi kantor bank syariah juga mempertimbangkan terkait jumlah penduduk muslim dan jumlah jamaah haji, hal ini dikarenakan agar

lebih menggambarkan potensi konsumen secara spesifik. Meskipun sesungguhnya Islam hadir bukan hanya untuk rahmat ataupun Muslim saja, namun untuk rahmat bagi seluruh alam baik islam maupun non islam dalam melaksanakan aktifitas muamalah.

Reputasi Bank

Reputasi bank bisa diartikan sebagai suatu bangunan sosial yang mengayomi suatu hubungan kepercayaan, yang akhirnya akan menciptakan *brand image* bagi suatu bank. Reputasi yang baik dan terpercaya tentu merupakan sumber keunggulan bersaing bagi suatu bank. Tentu, perlu waktu yang tidak sedikit untuk membangun reputasi. Dan tidak ada bank yang bisa membeli reputasi. Adapun dasar dari yang menjadi dalil dalam hadist yang diriwayatkan Bukhari rahimahullahu ta'ala dari Abi Hurairah radhiyallahu,,anhu, ia berkata: Bersabda Rasulullah SAW:

إِذَا كُنِيَ عَمَّا كُنِيَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ
لَيْ فِي ظِلِّهَا مَا يُبْرِئُ مِنَ الْبُخْلِ وَالْكَرْبِ
عَنْ بَرٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ
إِذَا كُنِيَ عَمَّا كُنِيَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ

Artinya: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Kemudian ada seorang sahabat yang bertanya, "Bagaimana maksud amanat disia-siakan ya Rasulullah?" Beliau menjawab, "Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu." (HR. Bukhari)

Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hertin Samad R yang yang mengatakan:

"Iya mempengaruhi, karena reputasi bank berhubungan erat dengan kepercayaan nasabah" (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 16/12/22)

Pada bank syariah reputasi bank itu dapat disebabkan pemahaman nasabah yang berkaitan dengan buruknya layanan bank, ketidakpatuhan bank terhadap aturan yang ditetapkan, kurang lengkapnya fasilitas pendukung, regulasi atau aturan yang dibuat bank dinilai berbelit-belit atau memberatkan nasabah, kualitas pemberitaan suatu bank dan serta pemahaman-pemahaman negative lainnya yang berkaitan dengan bank sehingga dapat menghilangkan rasa percaya nasabah terhadap bank yang bersangkutan. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syamsul yang merupakan salah satu staf di bank muamalat cabang kendari yang mengatakan:

"Misal seperti kualitas layanan. Sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa keuangan harus mengedepankan kualitas layanannya, karena semakin baik layanannya viabilitas akan tetap terjaga begitupun sebaliknya. contoh dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam melayani keluhan dari nasabah, apabila reputasi bank buruk tentu sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan dari suatu bank dan juga dalam aktifitas bank itu agar senantiasa sesuai dengan prinsip syariah, jika aktivitas itu tidak bertentangan dengan prinsip syariah maka akan membuat kepercayaan nasabah terhadap pihak bank syariah akan berkurang" (wawancara dengan pihak bank muamalat tgl 20/12/22)

Dari hasil wawancara diatas ternyata dalam bank syariah reputasi bank, dapat dipengaruhi juga melalui prinsip syariah yang harus melekat pada bank syariah dalam segala kegiatan operasionalnya dan

produknya. Jika didapatkan dalam kegiatan operasionalnya baik menyangkut akad yang digunakan, produknya atau layanan dalam bank syariah bertentangan dengan prinsip syariah yang seharusnya maka akan memberikan pemahaman negatif terkait bank syariah tersebut sehingga akan menimbulkan reputasi buruk terhadap bank, tentunya nasabah tidak akan mau berurusan dengan bank yang memiliki reputasi yang buruk.

Selain faktor internal yang telah disebutkan sebelumnya, ternyata terdapat beberapa faktor-faktor internal lain yang dapat mempengaruhi viabilitas bank syariah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syamsul yang menyatakan:

“Ada, ada banyak faktor. Anggaphlah terkait dengan kes huru hara, berita hoax, isu-isu negatif, terkait dengan bank muamalat diluar, terkait dengan isu-isu permodalan, kan itu mempengaruhi. Terkait dengan tiba-tiba adanya regulasi di lembaga OJK atau di bank muamalat dalam status macet, adanya pemberitaan di media massa jika bank muamalat tidaklah bagus” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 20/12/22)

Adanya penyebaran isu-isu atau pemberitaan yang tidak benar terhadap pihak bank syariah ternyata dapat mempengaruhi viabilitas bank syariah, dimana hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah sehingga nasabah ragu untuk menyimpan dananya di bank syariah karena adanya penyebaran isu-isu yang tidak bagus terhadap bank syariah.

Kebijakan Manajemen Dan Aspek Pelaku Organisasi

Pada bank syariah terdapat tambahan indikator terkait faktor-faktor internal yang mempengaruhi viabilitas bank syariah, hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hertin Samad R yang menyatakan:

“Ya, artinya kan manajemen internal bank. Internal bank itu harus paham terkait dengan kondisi yang berkembang ditengah masyarakat, karena kedepannya akan menghadapi pandemi. Bank syariah juga memerlukan strategi-strategi yang sesuai dengan update saat ini. Pada saat pandemi keadaan atau kondisinya kan berbeda, jadi kita harus menciptakan produk-produk yang memang fameliar dimasyarakat. Sekarang ini zaman kan sudah berubah, sekarang masyarakat sudah punya handphone, sosial media jadi bank syariah harus beradaptasi dengan kondisi perkembangan zaman, kalau tidak maka bank syariah akan ditinggalkan oleh nasabah. Contohnya seperti penggunaan Mobile Banking yang dapat digunakan untuk bayar pulsa, transfer atau mau bayar hanya melalui Handphone saja” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 16/12/22)

Manajemen tidak hanya mengurus bisnis atau perusahaan. Ini adalah konsep yang luas, diterapkan pada setiap bidang masing-masing. Setiap keputusan yang dibuat oleh manajemen bisnis mempengaruhi semangat kerja karyawan dan kinerja, pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja bisnis secara keseluruhan. Manajemen adalah semua tentang menyelesaikan sesuatu dengan cara

yang paling efisien dan efektif. Setiap keputusan manajemen perlu dibuat saat memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan penggunaan yang ekonomis. Pentingnya pengambilan keputusan dalam manajemen sangat besar sebagai kebijakan bisnis, yang pada akhirnya akan mempengaruhi output perusahaan dan kinerja. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Atika yang menyatakan:

“Kebijakan Manajemen inikan berkaitan dengan top manajemen dan manajemen dibawahnya jadi kalau pihak manajemen itu saja atau kurang tepat mengambil kebijakan tentunya akan mempengaruhi bank itu sendiri, misalnya terkait dengan kompetisi suatu bank, bank menetapkan besarnya biaya atau bagi hasil kan kalau kebijakan ini tidak dapat bersaing atau dinilai memberatkan nasabah otomatis hasilnya akan mempengaruhi bank itu sendiri” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kota kendari tgl 12/12/22)

Kebijakan manajemen bank syariah harus mampu memetakan bagaimana menyikapi potensi nasabah yang tergolong *emotional market* dan *rational market*. *Emotional market* berkaitan dengan ikatan adanya perasaan keyakinan yang sama sehingga nasabah mau menyimpan uangnya atau mau mengajukan pembiayaan kepada bank syariah tanpa menjadikan biaya atau bagi hasil sebagai pertimbangan utama. Sedangkan yang dimaksud *retinol market* yaitu berkaitan dengan perhitungan keuntungan yang akan diperoleh oleh nasabah baik itu keuntungan yang tinggi dari bagi hasil ataupun kemudahan serta keringanan biaya jika nasabah ingin mengajukan pembiayaan kepada bank

syariah. Tentunya hal ini memungkinkan dapat dipetakan dengan baik jika didukung dengan adanya kebijakan variasi produk, baik itu produk penghimpunan dana maupun produk pembiayaan yang ditawarkan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan lembaga keuangan bank, inilah yang menjadi perhatian dalam kebijakan manajemen untuk menghasilkan produk-produk bank syariah yang ditawarkan kepada nasabah yang mampu bersaing dan sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hertin Samad R yang mengatakan:

“Kebijakan yang berkaitan dari varian produk, penghimpunan dana, dari sisi akad, penyaluran dana, layanan kepada pelanggan, operasional perbankan, SDMnya, kebijakan yang sesuai dengan syariah, kebijakan itu dinilai strategis sama pemangku kepentingan dan tentunya dengan memperhatikan kondisi lingkungan bank syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 16/12/22)

Kebijakan manajemen syariah juga harus selalu memperhatikan akad-akad yang diterapkan dalam bank syariah, jangan sampai dalam kebijakan yang berkaitan dengan akad mudharabah yang besar kecil bagi hasilnya tergantung dengan pendapatan sehingga pihak manajemen harus merumuskan pendekatan untuk memahami nasabah terkait akad-akad yang digunakannya dengan kesesuaian prinsip syariah. Berkaitan dengan SDMnya bank syariah harus selalu mengupgrade pemahaman karyawan terkait dengan keputusan manajemen

yang berkaitan dengan perusahaan dan selalu memantau sejauh mana karyawan memahami produk-produk bank syariah serta standarisasi dalam melayani nasabah dan juga selalu meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan sertan pihak manajemen juga harus mampu merumuskan penanganan yang tepat terhadap karyawan yang tidak mampu memenuhi target yang telah ditentukan. Dari segi operasional kebijakan manajemen juga tepat dan selalu memantau pembiayaan yang dijalankan bank syariah agar selalu sesuai dengan kaidah syariah, misalnya tidak membiayai sesuatu yang dilarang seperti usaha miras, perjudian, peternakan babi dan sejenisnya serta dari kebijakan manajemen dalam bentuk syariah harus mampu menyakinkan stakeholder terhadap ke strategisan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh bank syariah.

Selanjutnya berkaitan dengan pelaku organisasi adalah orang-orang yang terlibat dalam perusahaan yang akan menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu hal yang pertama yang dikembangkan adalah kompetensi manusia yang ada dalam organisasi dan kemudian memastikan individu dalam organisasi mengetahui dengan jelas peran dan tanggung jawab masing-masing yang ada dalam organisasi serta pengetahuan nasabah terkait dengan prinsip-prinsip syariah dalam aspek muamalah. Hal ini sebagai mana hasil wawancara dengan ibu Hertin Samad R yang menyatakan:

“Pelaku organisasi inikan berkaitan dengan seluruh karyawan mulai dari security sampai pada pimpinan, jadi kalau individu pelaku bank ini tidak mencerminkan akhlakul

kharimah tentunya akan memberikan kesan yang buruk untuk bank, nantinya nasabah akan enggan berurusan dengan bank syariah” (wawancara dengan pihak bank muamalat tgl 16/12/22)

Dalam bank syariah menuntut pelaku organisasi agar mengerjakan sesuatu dengan sempurna, profesionalisme, melampaui target, dan tuntas. Pelaku organisasi tentunya antara harapan dan kenyataan terkadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, misalnya ada individu-individu karyawan yang melakukan pelanggaran atau perbuatan melawan hukum sehingga untuk menjegah hal tersebut biasanya pihak manajemen menerapkan sistem reward (penghargaan/imbalan) dan punishment (hukuman/sanksi), terhadap capain tugas yang ditetapkan ataupun pelanggaran yang dilakukan individu. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syamsul yang menyatakan:

“Ya aspeknya itu berkaitan dengan pengetahuan karyawan tentang produk dan jasa bank, kebijakan bank, cara berpakaian karyawan, keterampilan lainnya dalam perkembangan teknologi, cara menerima tamu, cara menerima telephone, prinsip syariah yang berkaitan dengan setiap transaksi, kan kalau karyawan tidak dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan nanti bagaimana mau jelaskan kepada nasabah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 20/12/22)

Sebagai lembaga yang knowledge intensive (pengetahuan intensif), maka keterampilan dan keahlian staf menjadi kunci keberhasilan bank. Selain itu, Sumber

Daya Insani bank syariah dituntut memiliki pengetahuan mengenai ketentuan dan prinsip syariah secara baik dalam segala aspek operasional bank syariah, dan memiliki akhlak dan moral Islami olehnya itu bank syariah harus selalu mengupgrade pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan setiap karyawan. Akhlak dan moral islami dalam bekerja dapat digolongkan dalam empat ciri pokok, yaitu: (1) Shiddiq (benar dan jujur), (2) Amanah (dapat dipercaya), (3) Tabligh (mengembangkan lingkungan dan bawahan menuju kebaikan), (4) Fathonah (kompeten dan professional).

Bagaimana Kondisi Bank Muamalat Cabang Kendari Setelah Terkena Dampak Krisis Penyebab Bank Muamalah Terkena Dampak Krisis

Menurut (M. Zidny Nafi² Hasbi, 2019) awal terjadinya krisis karena adanya rekayasa instrument yang berbentuk *subprime mortgage* (surat kredit yang bisa diperjual belikan) menjadi salah satu sebab timbulnya krisis ekonomi di AS. *subprime mortgage* atau surat kredit perumahan (KPR) yang berbunga rendah ditahun 2001-2005 menyebabkan meningkatnya permintaan rumah (*boom the housing market*). Rendahnya tingkat suku bunga di tahun tersebut dikarenakan Bank Sentral AS mengantisipasi kelesuan investasi karena dampak runtuhnya saham-saham teknologi (*burst of internet bubble*) pada maret 2000.

Rezim suku bunga yang rendah pada tahun 2001-2005 mendorong masyarakat AS cenderung menjadi konsumtif tetapi dengan mengandalkan pembiayaan dari pinjaman yang menjadi utang ke bank-bank. Rendahnya tingkat suku

bunga ini mendorong tingkat ekspansi perusahaan dan mendorong terciptanya instrument keuangan yang mempunyai risiko tinggi dengan pendapatan tinggi (*bigger risk bigger return*) atas dasar salah satu prinsip investasi keuangan (*financial instrument*) yaitu *lower risk lower dan bigger risk bigger return* (M. Zidny Nafi² Hasbi, 2019).

Dengan rendahnya tingkat suku bunga menyebabkan perbankan dan non-bank di AS dan dunia ikut terlibat pada instrument keuangan yang berisiko. Akibat tingkat suku bunga yang rendah menyebabkan dana mengalir ke negara-negara yang mempunyai tingkat suku bunga yang tinggi dalam bentuk investasi keuangan pada bukti utang piutang/bukti kepemilikan modal dalam bentuk surat berharga (*securities*), walaupun risiko negara dan risiko kurs lebih tinggi.

Karena nilai derivatif (perjanjian penukaran pembayaran/kontrak) dari *subprime mortgage* jauh dari kemampuan daya tukar/daya beli uang pada barang atau jasa yang digunakan sebagai jaminan sehingga proses *securities* menimbulkan gelembung yang rawan terhadap gejolak ekonomi karena nilainya tidak sama dengan jaminan nilai riil (kemampuan daya beli uang). Hal semacam ini bisa saja menjadi titik lemahnya sistem keuangan, hal ini terbukti di tahun 2004 dimana bank sentral AS meningkatkan target suku bunga secara perlahan.

Akibat dari kenaikan tingkat suku bunga membuat banyak masyarakat yang tak mampu membayar bunga atau mengalami kesulitan dalam membayar. Apalagi untuk jenis *subprime mortgage* yang memiliki kualifikasi sebagai surat utang berisiko dengan tingkat suku

bunga yang lebih tinggi dari pada *prime mortgage* (pemberian dana pinjaman KPR kepada debitur yang memiliki riwayat pengembalian kredit yang baik). Karena kenaikan tingkat suku bunga menjadikan nasabah mulai kesulitan membayar hutangnya, dan menyebabkan banyak rumah yang akhirnya disita oleh bank karena pemilikinya tidak mampu membayar.

Akan tetapi pada bank syariah suku bunga tidaklah berlaku sebagai gantinya bank syariah menerapkan sistem bagi hasil. Namun bukan berarti bank syariah dikatakan kebal terhadap krisis ekonomi pada saat itu. Saat terjadi krisis ekonomi bank syariah mengalami pembiayaan bermasalah/kredit macet, sehingga bank syariah juga terimbas dampak dari krisis ekonomi. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syamsul yang mengatakan:

“Karena kondisi non performing financing (NPF) yang kurang baik tapi masih bisa diatasi, walaupun krisis pada bank itu karena pembiayaan yang kurang lancar/macet dan diragukan. Itu kan dinamakann masih krisis sementara, yang membuat bank muamalat mengalami krisis ekonomi itu karena tingginya pembiayaan macet yang melebihi ketentuan, adanya penarikan dana besar-besaran yang dilakukan dari pihak nasabah, serta pihak bank yang kurang teliti dalam melakukan analisis kelayakan kepada pihak nasabah.” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 20/12/22)

Non Performing Financing (NPF) adalah kendala yang sering dihadapi bank dalam melakukan pembiayaan pada nasabah. Akibat keberadaan dari NPF yang kurang baik yaitu hilangnya kesempatan memperoleh pendapatan dari

pembiayaan yang diberikan sehingga mengurangi pendapatan laba dan berpengaruh pada buruk pada kemampuan dalam menghasilkan keuntungan (*profitabilitas*) bagi bank. Adanya pembiayaan bermasalah pada bank syariah dapat memberikan risiko bagi bank itu sendiri baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

Cara mengatasi Krisis

Adapun cara bank syariah dalam mengatasi dampak dari krisis moneter yaitu sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Alamsyah Hasruddin yang mengatakan:

“Kalau untuk mengatasi krisis perbankan maka terlebih dahulu bank akan mengatasi pembiayaan bermasalah dulu yaitu dengan cara Rescheduling, reconditioning, Restructuring dan pihak bank lebih teliti dalam memberikan pembiayaan terhadap nasabah” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 07/11/22)

Berdasarkan hasil wawancara diatas ditarik kesimpulan dari hasil wawancara yaitu yang menyebabkan bank syariah terkena krisis ekonomi karena adanya pembiayaan bermasalah/kredit macet yang tinggi serta adanya penarikan dana oleh nasabah kepada pihak bank dalam jumlah besar-besaran. Untuk mengatasi hal tersebut maka pihak bank bank melakukan *Rescheduling, Reconditioning, Restructuring* serta lebih berhati-hati lagi saat ada nasabah yang ingin melakukan pembiayaan.

Kondisi Bank Muamalat Setelah Terkena Dampak Krisis

Krisis yang melanda pada tahun 1998 dan 2008 menjadikan pembelajaran bagi perbankan syariah untuk lebih menerapkan prinsip kehati-hatian dalam memberikan pembiayaan atau pinjaman kepada

nasabah, hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Hertin Samad R yang mengatakan:

“Perbandingan kondisi moneter dari tahun sebelumnya dan sekarang, pada tahun 1998 krisis berawal dari krisis keuangan yang ada di negara Thailand dan dampaknya juga dirasakan di wilayah asia termasuk negara indonesia. Dimana saat itu nilai mata uang rupiah mengalami penurunan akibatnya banyak bank yang tutup karena saat itu banyak perusahaan melakukan pinjaman dalam bentuk dollar ketika dollar naik maka banyak perusahaan yang tutup karena tidak mampu membayar hutang dalam negeri maupun luar negeri, akibatnya kredit macet melambung tinggi bahkan modal bank tidak mampu menutupi pada tahun 1998 kondisi bank cukup parah, dan kondisi perbankan sekarang jauh lebih kuat dan stabil walaupun rupiah sempat melemah, namun kembali stabil dan semantara itu kondisi bank masih sehat dan terjaga akibat bantuan dari bank Indonesia dan ojk sehingga kredit macet berada diposisi yang aman” (wawancara dengan pihak bank muamalat cabang kendari tgl 12/12/22)

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa krisis terjadi berawal dari krisis keuangan yang ada di negara Thailand dimana dampaknya juga terkena menyebar sampai ke negara Indonesia. Penyebab terjadinya krisis di Indonesia karena nilai mata uang rupiah yang menurun akibatnya banyak bank yang gulung tikar karena saat itu banyak perusahaan melakukan pinjaman dalam bentuk mata uang dolar Amerika Serikat. Karena ketidakmampuan membayar hutang dalam dan luar negeri yang berakibat

tingginya rasio kredit bermasalah bahkan modal bank tidak cukup untuk menutupi, namun sekarang kondisi bank syariah sekarang jauh lebih kuat dan stabil.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian maka di dapatkan kesimpulan sebagai berikut, dengan berpatokan pada rumusan masalah maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara oleh informan mengenai faktor internal yang mempengaruhi viabilitas bank muamalat yang meliputi produk bank, kualitas layanan bank, suasana kantor bank, lokasi kantor bank, reputasi bank mendapatkan hasil dimana hal tersebut memiliki dampak/pengaruh terhadap viabilitas/daya tahan bank. Dan pada bank syariah hal tersebut harus terikat dengan prinsip syariah sebagai ciri khas bank syariah. Pada bank syariah kebijakan suku bunga tidak berlaku atau menjadi sesuatu yang haram, namun yang menjadi salah satu indikator faktor internal pada bank syariah yakni kebijakan bagi hasil dalam mempengaruhi viabilitas/kelangsungan hidup bank syariah yang bersumber dari dalam bank. Dalam bank syariah terdapat indikator tambahan faktor internal dalam mempengaruhi viabilitas bank syariah, indikator tersebut yaitu kebijakan manajemen dan aspek pelaku organisasi.
2. Kondisi NPF (*Non Performing Financing*) yang kurang baik menyebabkan

bank muamalat terkena dampak krisis yaitu karena tingginya pembiayaan macet/kredit macet yang melebihi ketentuan, adanya penarikan dana besar-besaran yang dilakukan dari pihak nasabah, serta pihak bank yang kurang teliti dalam melakukan analisis kelayakan kepada pihak nasabah. Pada masa krisis kondisi bank cukup parah, dan sekarang kondisi perbankan jauh lebih kuat dan stabil.

Saran

Berdasarkan penelitian yang

operasional bank dan produk-produk bank syariah

2. Kepada Akedemisi IAIN Kendari

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi khususnya peneliti perbankan syariah supaya lebih mampu untuk mengkaji lebih dalam lagi terkait dengan faktor internal yang mempengaruhi viabilitas bank syariah. Terutama faktor kebijakan manajemen dan aspek pelaku organisasi untuk kemudian diteliti apakah hanya menjadi faktor internal yang mempengaruhi viabilitas bank syariah atau menjadi faktor internal yang



di lakukan, maka peneliti hendak memeberikan beberapa saran yaitu:

1. Kepada pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Kendari

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti menyarankan kepada Bank Muamalat Cabang Kendari agar lebih melakukan inovasi terkait dengan faktor-faktor internal yang mempengaruhi viabilitas bank syariah, agar senantiasa menjaga kelangsungan hidup bank syariah. Terutama jika jika dilihat dari teori dan praktek masih banyak produk maupun akad yang belum diterapkan dalam bank syariah seperti produk pembiayaan pada tanaman pertanian dengan menggunakan akad *Muzara''ah*, *Musaqah*, dan *Mukhabarah*. Berikutnya bank syariah harus lebih intens melakukan sosialisasi perbedaan bagi hasil dan bunga bank sebab masih banyak masyarakat yang menyamakan bagi hasil dengan bunga bank. Berikutnya bank syariah harus lebih memperhatikan reputasinya dimata masyarakat, terutama dalam hal menjaga kesesuaiannya dengan penerapan prinsip syariah dalam

mempengaruhi viabilitas bank syariah.

Reference

- Alwahidin, Jufra, A. A., Mulu, B., & Sari, K. N. (2023). A NEW ECONOMIC PERSPECTIVE: UNDERSTANDING THE IMPACT OF DIGITAL FINANCIAL INCLUSION ON INDONESIAN HOUSEHOLDS CONSUMPTION. *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 26(2). <https://doi.org/10.59091/1410-8046.2070>
- Halim, A., Atikah, D., Rezki, A., Nurul Fadillah, F., & Astuti, D. (2022). Student Reflections on Intercultural Communicative Competence: A Case Study of EFL Islamic Higher Education Students in Kendari. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10754>
- Kalsum, U. (2014). Fiat Money dalam Perspektif Ekonomi dan Hukum Islam. *Al-'Adalah*, 12(2).
- Maguni, W., Mulu, B., Turmudi, H. Muh., Insawan, H., & Ni'mah, F. (2020). Analysis of Financial Ratio on Profitability Level (Return on Equity) in PT. Bank Muamalat Indonesia TBK. *Al-Ulum*, 20(1). <https://doi.org/10.30603/au.v20i1.696>
- Rahmasuciana, D. Y., Alwahidin, A., Utomo, A. S., & Rofi'i, M. (2016). Stock Returns and Liquidity Changes Around the Screening Announcement: An Empirical Study in Indonesia. *Global Review of Islamic Economics and Business*, 3(2). <https://doi.org/10.14421/grieb.2015.032-02>
- Sodiman, Dudung Abdurahman, & Ahmad Muttaqin. (2022). Islam in The Practice of Maritime Economy in Indonesia. *HIKMATUNA: Journal for Integrative Islamic Studies*, 8(1). <https://doi.org/10.28918/hikmatuna.v8i1.5641>
- Ulfa, U., Zainal, A., Mayasari, R., & Rezki, A. (2022). The Relationship Between Self-Concept, Interpersonal Communication and Self-Adjustment in Students. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10766>
- Zainal, A., Rezki, A., Binti Awad, F., & Ainul Rafiah, W. (2022). Cultural

Misrepresentations of the COVID-19
Response in Indonesia. *KnE Social
Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.107>
38