

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGETAHUAN NASABAH TENTANG PRINSIP PRODUK PERBANKAN SYARIAH DI BNI SYARIAH KOTA PALOPO

Oleh :

**Tenriliwang Sennang**

Universitas Muhammadiyah Palopo

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana tingkat pengetahuan nasabah mengetahui produk-produk bank syariah terutama yang berada di BNI Syariah kota Palopo. Permasalahan dilapangan menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah tentang prinsip produk bank syariah cukup tinggi, sehingga nasabah rata-rata paham akan produk yang mereka gunakan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti secara empiris tentang nasabah BNI Syariah di kota Palopo dan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan nasabah tentang produk BNI Syariah cabang Palopo. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari sepuluh (10) informan yang merupakan nasabah BNI Syariah Cabang Palopo. Metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis data yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi yang dilakukan untuk menentukan informan, wawancara untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan tentang prinsip produk bank syariah dan dokumentasi untuk melengkapi syarat ataupun ketentuan dalam menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah BNI Syariah terdiri dari tiga komponen. *Pertama*, kategori nasabah tidak paham, dikarenakan sebelumnya tidak pernah bertransaksi dan berinteraksi dengan bank syariah maupun produknya dan gagal paham karena informasi yang diterima berasal dari sumber yang tidak reliabel. *Kedua*, kategori nasabah kurang paham, dikarenakan masyarakat ini pernah melakukan transaksi di bank syariah, akan tetapi kurangnya pemahaman secara baik disebabkan produk yang diambil tidak dipelajari secara akurat. *Ketiga*, kategori nasabah memahami secara baik, nasabah ini memahami tentang prinsip produk bank syariah dikarenakan selain pernah melakukan transaksi, tetapi juga pernah belajar di salah satu Perguruan tinggi,

sehingga pengetahuan tentang prinsip bank syariah sudah dipahami secara baik. Nasabah tersebut juga mengatakan bahwa transaksi yang dilakukan pada bank syariah sesuai dengan konsep Al-Qur'an dan As-sunnah. Kemudian bank syariah juga merupakan bank yang dapat memudahkan masyarakat daripada bank konvensional.

Kata Kunci : Pengetahuan Nasabah, Prinsip Produk Perbankan Syariah.

## **Pendahuluan**

Dengan pesatnya perkembangan pasar keuangan, selain pasar keuangan konvensional juga terdapat pasar keuangan yang berbasis syariah. Hal ini bertujuan untuk mendorong masyarakat beralih ke pasar keuangan syariah yang sesuai dengan aturan masyarakat muslim. Sayangnya, jumlah pemeluk Islam di Indonesia tidak sebanding dengan pemeluk agama Islam yang memahami jasa keuangan syariah. Peran dan fungsi Bank Syariah adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan (*mudharabah*) dan giro (*wadiah*), kemudian mengalokasikan pembiayaan pada sektor entitas dalam bentuk pembiayaan *murabahah* (jual beli barang), pembiayaan bagi hasil (*Al-Mudharabah*), pembiayaan ekuitas (*Al-Musyarakah*) dan sewa (*Ijarah*) (Sumito, 2004: 1).

Pengetahuan merupakan informasi yang telah di kombinasikan dengan pemahaman, potensi dan untuk menindaki yang melekat di benak seseorang. Secara umum, pengetahuan memiliki kemampuan untuk memprediksi sesuatu dengan mengidentifikasi pola. Informasi dan data hanya dapat memberitahu atau bahkan menyebabkan kebingungan, maka pengetahuan berkemampuan untuk mengarahkan tindakan.

Prinsip utama yang dianut oleh Bank Syariah adalah melarang riba dalam berbagai bentuk transaksi, serta menjalankan kegiatan usaha dan transaksi berdasarkan memperoleh keuntungan yang sah. Oleh karena itu, bank syariah tidak dapat bertransaksi sesuka hati, tetapi harus mengikuti nilai-nilai etika dan perilaku ekonomi Islam.

PT. Bank BNI syariah cabang Palopo merupakan salah satu bank yang dibentuk dan menjalankan fungsinya secara menyeluruh berdasarkan prinsip syariah, yang berperan memberikan alternatif bagi masyarakat islam khususnya dan bagi masyarakat Palopo pada umumnya. Masyarakat juga belum mengetahui secara pasti produk-produk pada bank syariah dan bagaimana produk yang berprinsip syariah. Untuk sementara, nasabah BNI Syariah palopo mayoritas beragama islam dan berpecaharian sebagai pedagang, pegawai, buruh dan petani. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan dari pihak masyarakat non muslim akan menginvestasikan sebagian penghasilannya ke Bank Syariah.

Metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis data yaitu penelitian deskriptif kualitatif, selanjutnya penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi yang dilakukan untuk menentukan informan, wawancara untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan tentang prinsip produk bank syariah dan dokumentasi untuk melengkapi syarat ataupun ketentuan dalam menganalisis data.

### **Landasan Teori**

Pengetahuan adalah pelajaran yang dipelajari seseorang dari pengalaman atau informasi yang disimpan nasabah dalam pikirannya. Pengetahuan merupakan hasil persepsi manusia yang diperoleh dari pengalaman hidup dan dapat dijadikan acuan untuk membentuk sikap. Pengetahuan (*Knowledge*) adalah informasi yang diberikan kepada seseorang yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman, pendidikan, keyakinan, sosial, lingkungan dan sebagainya. Subjek terkait dengan kebenaran atau kesesuaian respon. Prinsip penting dari jenis pembelajaran ini menyatakan bahwa adalah mungkin untuk memberikan informasi kepada pelajar tentang kemajuan mereka segera setelah membuat pilihan atau pada akhir pilihan, dengan demikian memfasilitasi hubungan pembelajaran.

Bank merupakan lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang serta jasa pengiriman uang. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang dalam kegiatan

usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Istilah hukum Syariah dalam hukum Syariah versi bank di Indonesia adalah aturan perjanjian yang didasarkan pada ketentuan bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau mendanai kegiatan komersial dan kegiatan lainnya berdasarkan hukum Syariah (Saraswati, 2016).

Bank Islam atau disebut bank syariah adalah bank yang tidak mengandalkan bunga. Bank syariah atau biasa disebut bank bebas bunga adalah lembaga keuangan operasional atau perbankan yang produknya dikembangkan berdasarkan Alquran dan Hadits. Sesuai Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip syariah, antara lain bank umum syariah dan bank keuangan publik syariah menurut jenisnya (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Berikut pengertian perbankan syariah dari beberapa buku:

1. Menurut Firdaus et al. (2005), bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, yaitu bank yang memproses dan beroperasi sesuai dengan hukum syariah.
2. Menurut Susanto (2008), bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya memberikan kredit dan jasa lainnya dalam usaha pembayaran dan peredaran uang berdasarkan prinsip ajaran Islam.
3. Menurut penelitian Sudarsono (2012), bank syariah merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya memberikan kredit atau pembiayaan dan jasa lainnya dalam usaha pembayaran dan peredaran uang, dan penyelenggaraannya telah disesuaikan dengan ajaran Islam.
4. Menurut Ascarya (2007), Bank Syariah adalah bank dengan model bagi hasil yang menjadi tumpuan utama semua usahanya (termasuk produk pembiayaan, pembiayaan dan produk lainnya).

Pengakuan hukum dan peraturan perundang-undangan bank syariah tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, antara lain Undang-Undang Nomor 7 tentang Perbankan tahun 1992 dan Nomor 10 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tentang Perbankan tahun 1998. Undang-Undang, Undang-

Undang Nomor 3 Tahun 2004, Perubahan Atas Undang-Undang Bank Indonesia Nomor 23 Tahun 1999, Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989, dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama.

Prinsip syariah lebih terang dijelaskan pada pasal 1 butir 13 Undang-Undang No 10 tahun 1998 Tentang Perbankan menyebutkan sebagai berikut:

Prinsip hukum syariah yang dianut oleh bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli barang untuk mencari keuntungan (murabahah), atau barang modal berdasarkan prinsip sewa guna usaha murni tanpa pilihan (ijarah) atau memilih mengalihkan kepemilikan barang yang disewakan dari bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina). Menurut Kasmir (2002), prinsip operasi perbankan syariah didasarkan pada hal-hal berikut:

1. Prinsip keadilan
2. Prinsip kemitraan
3. Prinsip keterbukaan
4. Universalitas.

Pembiayaan dalam perbankan syariah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan bunga atas pokok pinjaman yang di investasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan seperti untuk modal usaha, dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan. Produk perbankan syariah terbagi menjadi tiga bagian utama yaitu produk yang digunakan untuk memandu dana, produk yang digunakan untuk menghimpun dana, dan produk yang berkaitan dengan layanan yang diberikan bank kepada nasabah.

1. Produk Penyaluran dana

Menurut Karim (2004), terdapat empat jenis produk yang digunakan untuk menyalurkan dana kepada nasabah melalui pembiayaan syariah, yaitu:

- a. Prinsip jual beli
- b. Prinsip sewa (ijarah)
- c. Prinsip bagi hasil (syirkah).

2. Produk penghimpun dana

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro wadi'ah, tabungan mudharabah, tabungan wadi'ah dan deposito mudharabah. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah :

- a. Prinsip wadi'ah
  - b. Prinsip mudharabah
3. Jasa Perbankan Lainnya

Adapun produk perbankan syariah yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Sharf (Jual beli valuta asing)
- b. Ijarah (Sewa)
- c. Pengiriman uang (*Transfer*) antar bank dan kliring
- d. Pengguna Atm bersama dengan bank lain.
- e. Pembayaran dan pembelian beberapa produk via bank
- f. Rahn (Gadai)

### **Metodologi Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari sepuluh (10) informan yang merupakan nasabah BNI Syariah Cabang Palopo. Metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis data yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi yang dilakukan untuk menentukan informan, wawancara untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan tentang prinsip produk bank syariah dan dokumentasi untuk melengkapi syarat ataupun ketentuan dalam menganalisis data. Ada beberapa proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Jumlah data yang diperoleh dari tempat kejadian itu besar, sehingga perlu dicatat dengan cermat secara detail. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis data segera melalui reduksi data. Mengurangi data berarti meringkas, memilih konten utama dan berfokus pada konten penting.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah dilakukan reduksi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, representasi data dapat dilakukan dalam bentuk singkatan, diagram, hubungan antar kategori, diagram alir, dll. Dengan menampilkan data tersebut maka akan lebih mudah untuk memahami apa yang telah dipahami.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (kesimpulan dan verifikasi)

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara. Jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung kesimpulan tersebut pada pengumpulan data tahap selanjutnya, kesimpulan tersebut akan diubah. Dengan demikian kesimpulan dalam Penelitian ini mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan sepuluh informan menunjukkan bahwa nasabah rata-rata faham terkait prinsip produk bank Syariah di BNI Syariah Cabang Palopo. Hasil wawancara dari sepuluh informan terdiri dari tujuh informan yang memahami prinsip produk perbankan syariah, dua informan kurang memahami dan hanya satu informan yang terkategori nasabah tidak paham dengan prinsip produk bank Syariah. Penjelasan yang dipaparkan dari sepuluh informan dapat dinyatakan bahwa ada beberapa yang salah kaprah atau misinterpretasi, kurang paham dan paham tentang prinsip produk bank syariah, penyebab dari ketiga kategori tingkat pengetahuan nasabah tersebut dikarenakan beberapa hal, diantaranya:

1. Kategori nasabah tidak paham, hal ini dikarenakan belum pernah mengambil atau menggunakan produk bank syariah sebelumnya, tetapi hanya menggunakan bank konvensional. Nasabah ini menyimpulkan bahwa bank syariah dan bank konvensional memiliki kesamaan dalam

proses pelaksanaan dan aktivitasnya. Nasabah percaya bahwa yang membedakan keduanya hanya pada namanya saja, yaitu di bank syariah namanya pembiayaan, di bank konvensional namanya kredit. Hal ini menunjukkan perlu adanya edukasi dan sosialisasi khusus tentang prinsip bank syariah kepada nasabah yang terkait dan calon nasabah yang mempunyai kasus seperti ini.

2. Kategori nasabah kurang paham, Hal ini dikarenakan nasabah pernah melakukan transaksi dengan bank syariah, namun kurangnya pemahaman yang baik dikarenakan tidak dipelajarinya secara akurat produk yang diambil. Hal ini disebabkan kurangnya informasi yang disampaikan oleh lembaga perbankan. Selain itu, terdapat kesalahpahaman saat menjelaskan informasi yang diterima, sehingga beranggapan bahwa sistem yang dikelola oleh bank syariah sama dengan bank konvensional dan yang membedakan hanya Ijab dan Kabul.
3. Kategori informan yang memahami tentang prinsip produk perbankan syariah, nasabah ini memahami prinsip produk bank syariah dikarenakan selain pernah melakukan transaksi, akan tetapi juga pernah belajar terkait perbankan syariah sehingga pengetahuan tentang bank syariah sudah dipahami secara baik. Informan yang terkategori paham tentang prinsip produk bank syariah ini juga menyatakan bahwa transaksi jual beli serta praktek yang dilakukan pada bank syariah sesuai konsep Al-Qur'an dan Assunnah, kemudian bank syariah juga merupakan bank yang dapat memudahkan nasabah daripada bank konvensional.

### **Kesimpulan**

Pengatahuan nasabah tentang prinsip produk perbankan syariah ini dikategorikan pada tiga tingkatan sesuai dengan hasil penelitian. Adapun ketiga tingkatan tersebut:

1. kategori nasabah tidak paham, secara umum nasabah dikarenakan informasi yang diterima tentang prinsip produk bank syariah tidak akurat dan informasi tersebut berasal dari sumber realibel.



2. kategori nasabah yang kurang paham, Akibat dari kesalahpahaman dalam mendeskripsikan informasi yang diterima dan beranggapan bahwa bank syariah mengelola sistem yang sama dengan bank konvensional, yang membedakan hanya terletak pada ijab dan kabul.
3. kategori nasabah memahami dengan baik, Nasabah ini mengerti tentang pembiayaan perbankan syariah, karena selain pernah melakukan transaksi di bank syariah juga pernah mempelajari hal yang terkait perbankan syariah sehingga ia memiliki pemahaman yang baik tentang prinsip-prinsip perbankan syariah.

Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya pengetahuan nasabah tentang prinsip produk perbankan syariah di BNI Syariah Kota Palopo memiliki pengetahuan yang baik, terlihat dari pengetahuan informan terhadap produk perbankan syariah, pemilihan produk perbankan syariah informan saat ini dan pemilihan informan akan produk perbankan syariah di masa mendatang. Hal tersebut menunjukkan adanya konsistensi antara pengetahuan dan preferensi dalam produk perbankan syariah.

### **Saran**

1. dengan masih adanya nasabah yang salah kaprah atau misinterpretasi mengenai prinsip produk yang ada di Bank Syariah. perlu kiranya BNI Syariah Cabang Palopo mensosialisasikan dan memberikan informasi secara lebih akurat terkait hal tersebut.
2. Untuk penelitian kedepannya diharapkan lebih memahami lagi makna dan tujuan dari prinsip produk bank syariah itu sendiri, sehingga nasabah mengetahui secara langsung prinsip produk yang ada di bank syariah.

**Daftar Rujukan**

- Ascarya. 2007. *Akad & Produk Bank Syariah*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Firdaus, Muhammad NH, dkk. 2005. *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*. Renaisan. Jakarta
- Karim, Adiwarmarman. A. 2004. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Raja Grafindo. Jakarta
- Kasmir. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja grafindo persada. Jakarta.
- Sudarsono, H. 2012. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Ekonosia. Yogyakarta
- Sumito, W. 2004. *Azas-Azas Perbankan Islam*. Raja Gravindo Persada. Jakarta.
- Susanto, B. 2008. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. UII Press. Yogyakarta.