



Manfaat lain dari kebijakan pemerintah dalam sistem moneter yang kewenangannya dimiliki oleh Perbankan tercermin dalam Pasal empat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menjelaskan, "Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sehingga aktivitas perbankan meliputi penciptaan uang, mendukung kelancaran mekanisme pembayaran, penghimpunan dana simpanan masyarakat, mendukung kelancaran transaksi internasional, penyimpanan barang-barang berharga, dan pemberian jasa lainnya (seperti pembayaran listrik, telepon, dan lain-lain).

Bank di Indonesia terbagi atas Bank Konvensional dan Bank Syariah. Dari kedua Bank tersebut kemudian dibagi lagi kedalam beberapa bentuk, meliputi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR), sehingga muncullah istilah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat untuk jenis Bank Konvensional serta Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah untuk jenis Bank Syariah. Dan keempat Bank tersebut tentu memiliki persamaan dan perbedaan.

Bank secara umum (konvensional) diartikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-undang Nomer 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2 tentang Perbankan), sedangkan Bank Syariah adalah bank yang berlandaskan pada syariat-syariat





pembiayaan, meliputi akad *Muḍārabah* dan *Musyarakāh* (untuk pembiayaan modal kerja), *Murābahah* (untuk pembiayaan barang-barang konsumtif), dan lain-lain. Selai itu, Bank Syariah juga wajib mengetahui secara mendetail usaha dari nasabah pembiayaan tersebut, apakah pembiayaan yang dilakukannya digunakan untuk menjalankan usaha yang halal atau yang haram (seperti bisnis *Khamr* atau barang-barang lainnya yang diharamkan berdasarkan agama Islam, bisnis yang penuh dengan spekulatif dan perjudian atau *Maisir*, dan lain-lain). Hal ini berbeda dengan Bank Konvensional yang menyalurkan kredit tanpa harus mengetahui dari mana atau kemana uang tersebut disalurkan.

Perbedaan keempat meliputi kewajiban mengelola zakat untuk Bank Syariah. Zakat yang dikelola oleh Bank Syariah ini nantinya akan disalurkan pada masyarakat yang tidak mampu, sehingga disini benar-benar terdapat peran peningkatan taraf hidup masyarakat yang dilakukan oleh Bank Syariah melalui penyaluran dana zakat dari nasabah yang notabene memiliki kelebihan dana terhadap masyarakat yang kekurangan dana, lebih-lebih masyarakat yang tidak mampu.

Perbedaan kelima antara lain struktur organisasi. Di dalam struktur organisasi Bank Syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi segala transaksi yang dilakukan oleh Bank Syariah tersebut. Dewan Pengawas Syariah (DPS) ini ditunjuk langsung oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), berbeda dengan

Bank Konvensional yang tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam struktur organisasinya.

Perbedaan terakhir antara Bank Konvensional dan Bank Syariah menurut penulis adalah dari segi hubungan antara Bank dengan nasabah. Bank Syariah cenderung memperlakukan nasabah sebagai mitra bisnis, sebab terdapat akad-akad atau produk pembiayaan di dalam Bank Syariah yang berupa perkongsian atau kerjasama usaha seperti *Muḍārabah* dan *Musyarakāh*. Berbeda dengan Bank Konvensional yang hubungannya dengan nasabah cenderung sebatas debitur dan kreditur saja.

Adapun perbedaan antara Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat baik dari jenis Bank Konvensional maupun Bank Syariah adalah dari wilayah operasionalnya. Bank Umum memiliki wilayah yang lebih luas yakni mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberi perhatian yang lebih besar kepada hal tertentu dari pada Bank Perkreditan Rakyat (baik Bank Konvensional maupun Bank Syariah), namun secara umum terutama dari sisi pelayanan dan kinerja antara Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sama.

Operasional Perbankan (termasuk Perbankan Syariah) adalah segala hal atau aktivitas yang dilakukan oleh perbankan dalam menjalankan bisnisnya, sehingga operasional perbankan tidak hanya menyentuh aspek produk, permodalan, dan struktur organisasi, namun juga aspek layanan. Dalam hal ini terdapat perbedaan mendasar tentang kerangka operasional Bank Syariah dan Bank konvensional. Menurut Muhammad : 2000, setiap







mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang cukup pesat. Sehingga diasumsikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) telah mampu menarik minat dan memberikan kepuasan terhadap nasabah atau masyarakat serta menghadapi persaingan bisnis perbankan.

Perkembangan Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) di kabupaten sumenep cukup signifikan pada akhir dekade ini. Hal ini dibuktikan dengan pesatnya pertumbuhan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep yang ditunjukkan dengan semakin meluasnya kantor cabang dan kantor kas di beberapa daerah bahkan di luar kabupaten sumenep, serta prestasi PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep sebagai BPRS terbaik dan terbesar kedua di Indonesia pada tahun 2014 lalu.

Selain itu, berkembangnya perbankan-perbankan syariah seperti Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah cukup membuktikan bahwa perbankan syariah cukup menarik perhatian masyarakat di kabupaten Sumenep.

Dari beberapa faktor diatas penulis mencoba meneliti apakah standar kinerja layanan dengan model CARTER, yang meliputi enam dimensi antara lain : *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsivness*, yang lebih ideal diterapkan dalam perbankan syariah telah diterima oleh masyarakat sebagai bagian dari bahan pertimbangan untuk memutuskan bertransaksi di Perbankan Syariah, khususnya di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dan apakah standar kinerja layanan di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep tersebut telah memenuhi harapan nasabah dan







