

## **BAB II**

### **TEORI PERBANKAN SYARIAH DAN NASABAH**

#### **A. Perbankan Syariah**

##### **1. Pengertian Perbankan Syariah**

Menurut Rinsky Bank syariah terdiri dari dua kata, yaitu Bank dan Syariah kata bank itu sendiri berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja, counter atau tempat penukaran uang (*money changer*). (Rinsky, 2005, hlm. 92)

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga dan tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan bank syariah yang diterima maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak bank. (Hatim & Muba, 2016, hlm. 2). Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam. (Andrianto & Firmansyah, 2019, hlm. 15)

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Dalam bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi apapun. Bank syariah tidak mengenal yang namanya sistem bunga, baik itu bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank

syariah. Dalam bank syariah hanya mengenal riba dan bagi hasil pada semua akad yang diprkatikkan dalam bank syariah. (Andrianto & Firmansyah, 2019, hlm. 27)

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. (Andrianto & Firmansyah, 2019, hlm. 25)

Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berlandaskan pada Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip-kehati-hatian. Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional adalah upaya untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa dan negara dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat (Harahap et al., 2010, hlm. 3).

Dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa. (Soemitra, 2018, hlm. 17). Sedangkan menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia nomor tahun 1998 tanggal 10 November 1998 perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan syariah, merupakan komponen ajaran islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah (habluminAllah) maupun dalam bidang

muamalah (*hablumminannas*) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinanannya dan juga syariah merupakan tata cara yang berlandaskan hukum islam yakni mengacu kepada Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Menurut M. Syafi'i (2009) Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah. (hlm. 95)

Sedangkan menurut Ismail (2014) Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah. Regulator, akademisi, praktisi dan dewan syariah dituntut untuk berinovasi atas produk yang akan ditawarkan kepada nasabah. Salah satu inovasi tersebut adalah munculnya *hybrid kontrak* (multi akad) dimana salah satu terjadi beberapa akad yang ditransaksikan. (hlm. 33)

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan Negara-negara muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia akan terus berkembang. (Karim, 2010, hlm. 67)

Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah. Mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Ismail, 2014). Pendapat lain mengatakan bahwa bank

syariah adalah bank yang menggunakan prinsip bagi hasil secara adil, berbeda dengan bank konvensional yang berlandaskan pada bunga. (Alma & Priansa, 2009, hlm. 13)

Jadi pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang pokok usahanya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. (Muhammad, 2014, hlm. 2)

Perbankan syariah sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang diharapkan dapat menggerakkan sektor riil (*moneter based economy*), karena itu perbankan syariah memerlukan pengaturan khusus. Aturan tersebut harus dapat menampung berbagai kepentingan tidak saja umat islam, tetapi juga non muslim karena perbankan syariah bersifat universal. Seperti layaknya sebuah produk barang, perbankan syariah mulai diminati oleh semua kalangan konsumen di indonesia. Konsumen mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari

kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan, menjadikan kemanfaatannya akan dapat dinikmati tidak saja oleh umat islam tetapi juga oleh semua masyarakat indonesia tanpa terkecuali. (Muhammad, 2002, hlm 7)

## 2. Bank Syariah menurut Para Ahli

Menurut Schaik Bank Syariah adalah sebuah bentuk dari bank modern yang berdasarkan pada hukum islam yang sah dan dikembangkan pada abad pertama islam dengan menggunakan konsep berbagi resiko sebagai metode utama dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya, menurut sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam sedangkan menurut Perwataatmaja, Bank Syariah ialah bank yang beroperasi berdasarkan pinsip-prinsip syariah (islam) dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-Qur'an dan Hadits. (Ismail, 2014, hlm. 32)

Bank syariah merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan produk sesuai kebutuhan syariah dan berlandaskan pada Al-Qu'an dan Hadis. Risiko dalam konteks perbankan merupakan suatu kejadian potensial, baik yang dapat diperkirakan maupun yang tidak dapat diperkirakan yang berdampak negatif terhadap pendapatan dan permodalan bank. Risiko-risiko tersebut tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola dan dikendalikan. Oleh karena itu sebagaimana lembaga perbankan pada umumnya, bank syariah

juga memerlukan serangkaian prosedur dan metodologi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari kegiatan usaha yang disebut sebagai manajemen risiko, karena dengan adanya manajemen resiko lebih bisa meminimalisir resiko yang besar menjadi kecil. (Karim, 2010, hlm. 96).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) bertugas sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan usahanya didasarkan pada syariah islam.

### 3. Bentuk-bentuk Perbankan Syariah

Bentuk lembaga keuangan pada garis besarnya dibedakan menjadi dua jenis. Keduanya memiliki perbedaan fungsi dan kelembagaan dan juga mempunyai pengertian masing-masing.

#### a. Lembaga Keuangan Bank

Sebagaimana bank pada umumnya, Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya menyalurkan pembiayaan dan memberikan jasa lalu lintas pembayaran serta peredaran uang namun pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip islam.

Berdasarkan pembagiannya tersebut, maka yang termasuk dalam lembaga keuangan syariah bank adalah :

- 1) Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembiayaan berdasarkan prinsip

hukum islam. Adapun fungsi bank umum syariah dan unit usaha syariah sesuai dengan Undang-Undang No. 21 tahun 2008, yaitu memiliki kewajiban menjalankan fungsi dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana dari masyarakat. Selain itu bank syariah dapat menjalankan fungsi sosial untuk menerima dana yang berasal dari zakat, infak dan sedekah (ZIS) atau dana sosial lainnya.

- 2) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah lembaga keuangan Bank yang dibawah oleh dewan kebijakan moneter, yang melakukan kegiatan ekonominya berdasarkan prinsip islam atau syariah, tanpa menghalalkan adanya riba atau suku bunga yang berorientasi pada masyarakat ditingkat desa ataupun kecamatan. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) didirikan berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dan Peraturan Pemerintah (PP) no. 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur menurut surat keputusan Direktur Bank Indonesia No. 32/36/KEP/DIR/1999. Tanggal 12 mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip syariah (Ismail, 2014, hlm. 51).

b. Lembaga Keuangan Non Bank

Adalah semua badan yang melakukan semua kegiatan di bidang keuangan, yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana terutama dengan jalan mengeluarkan kertas berharga dan menyalurkan

dalam masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan untuk mendapatkan kemakmuran dan keadilan masyarakat. Lembaga keuangan non bank ini berkembang sejak tahun 1972, dengan tujuan untuk mendorong perkembangan pasar modal serta membantu permodalan perusahaan-perusahaan ekonomi lemah, lembaga keuangan non bank yang dapat memberikan pelayanan memberikan jasa dalam bidang keuangan cukup banyak jenisnya. (Wiwoho, 2014, hlm. 91)

Adapun menurut Jamal Wiwoho jenis-jenis lembaga keuangan bukan bank yang ada di Indonesia saat ini antara lain, (Wiwoho, 2014, hlm. 91),

- a. *Perusahaan Asuransi* merupakan perusahaan yang bergerak dalam usaha pertanggungan.
- b. *Dana Pensiun*, merupakan perusahaan yang kegiatannya mengelola dana pensiun suatu perusahaan pemberi kerja.
- c. *Koperasi Simpan Pinjam* yaitu menghimpun dana dari anggotanya kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada para anggota koperasi dan masyarakat umum.
- d. *Pasar Modal* merupakan pasar tempat pertemuan dan melakukan transaksi antara para pencari dana dengan penanam modal, dengan instrumen utama saham dan obligasi.
- e. *Perusahaan Anjak Piutang*, merupakan yang usahanya adalah mengambil alih pembayaran kredit suatu perusahaan dengan cara mengambil kredit bermasalah.
- f. *Perusahaan Modal Ventura* merupakan pembiayaan oleh perusahaan-perusahaan yang usahanya mengandung resiko tinggi.
- g. *Perusahaan Pegadaian* merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu.

- h. *Perusahaan Sewa Guna Usaha* lebih ditekankan kepada pembiayaan barang-barang modal yang diinginkan oleh nasabahnya.
- i. *Perusahaan Kartu Kredit*
- j. *Pasar Uang* yaitu pasar tempat memperoleh dana dan investasi dana.
- k. *Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur*

#### 4. Prinsip dan Tujuan Bank Syariah

Menurut Mulawarman (2006) Prinsip-prinsip syariah diantaranya adalah sebagai berikut (hlm. 114):

- a. Prinsip Keadilan (*adl*), yaitu menempatkan sesuatu yang hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu yang hanya pada bank yang berhak serta memerlakukan sesuatu sesuai porsinya.
- b. Prinsip Keseimbangan (*tawazun*), yaitu keseimbangan yang meliputi aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan, dan sektor rill, bisnis dan sosial, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan kelestarian.
- c. Prinsip Kemaslahatan (*maslahah*), yaitu merupakan segala bentuk kebaikan yang berdimensi duniawi dan ukrawi, material dan spritual serta individual dan kolektif serta harus memenuhi 3 unsur yakni kepatuhan syariah (*halal*), bermanfaat dan membawa kebaikan dalam semua aspek secara keseluruhan dan tidak menimbulkan kemudharatan.
- d. Prinsip Universalisme (*alamiyah*), yaitu sesuatu yang dapat dilakukan dan diterima oleh, dengan dan untuk semua pihak yang berkepentingan

(*stakeholder*) tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan kerahmatan semesta (*rahmatan lil alamin*).

Mulawarman (2006) berpendapat bahwa adapun Bank Syariah dengan tujuan sebagai berikut (hlm. 114):

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islam khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis usaha/perdagangan lain yang mengandung unsur haram dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam islam, juga menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan ekonomi umat.
- b. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi, dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar, antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan modal.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat, dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian berusaha.
- d. Untuk membantu menaggulangi (mengentaskan garis kemiskinan), yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang. Upaya bank syariah dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program

pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

- e. Untuk menjaga kestabilan ekonomi dan moneter pemerintah. Dengan aktivitas-aktivitas bank syariah yang diharapkan mampu menghindarkan inflasi akibat penerapan sistem bunga, menghindarkan persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan, khususnya bank dari pengaruh gejolak moneter baik dalam maupun luar negeri.

#### 5. Produk-produk Bank Syariah

Menurut Karim (2010) pada dasarnya, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian besar (hlm. 97), yaitu:

##### a) Produk Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu pembiayaan dengan prinsip jual-beli ditujukan untuk memiliki barang, sedangkan yang menggunakan prinsip sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa. prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerja sama yang ditujukan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus. Pada kategori pertama dan kedua, tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang dan jasa yang dijual. produk yang termasuk

dalam kelompok ini adalah produk yang menggunakan prinsip jual-beli seperti *Murabahah*, *Salam*, dan *Istishna* serta produk yang menggunakan prinsip sewa, ijarah dan IMBT.

#### 1. *Prinsip jualbeli (Bai)*

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual.

Menurut Karim (2010) Transaksi jual beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk *pembayarannya* dan waktu *penyerahan* barangnya (hlm. 113), yakni sebagai berikut:

- 1) Pembiayaan *Murabahah* adalah transaksi jual beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (*marjin*). kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad. dalam perbankan *murabahah* selalu dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*, atau *muajjal*). dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sementara pembayaran dilakukan secara tangguh/cicilan.

- 2) Pembiayaan *Salam* adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjual belikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh sementara pemabayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti. dalam praktik perbankan, ketika barang telah diserahkan kepada bank, maka bank akan menjualnya kepada rekanan nasabah atau kepada nasabah itu sendiri secara tunai atau secara cicilan. harga jual yang ditetapkan oleh bank adalah harga beli bank dari nasabah ditambah keuntungan. dalam hal bank menjualnya secara tunai biasanya disebut pembiayaan talangan (*bridging financing*). sedangkan dalam hal bank menjualnya secara cicilan, kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. harga jual dicantumkan dalam akad jual beli dan jika telah disepakati tidak dapat berubah selama berlakunya akad.
- 3) Pembiayaan *Istishna'* produk isitishna' menyerupai *salam*, tapi dalam *istishna'* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (*termin*) pembayaran. Skim *istishna'* dalam Bank Syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi. ketentuan umum

pembiayaan *istishna* adalah spesifikasi barang pesanan harus jelas seperti, macam ukuran, mutu dan jumlahnya. harga jual yang telah disepakati dicantumkan dalam akad *isitishna* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. jika terjadi perubahan dari kriteria pesanan dan terjadi perubahan harga setelah akad ditandatangani, seluruh biaya tambahan tetap ditanggung nasabah.

2. *Prinsip sewa (Ijarah)* transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual-beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa. pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. karena itu dalam perbankan syariah dikenal *ijarah muntahhiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan berpindahnya kepemilikan). harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.
3. *Prinsip Bagi Hasil (Syirkah)* produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut:
  - 1) Pembiayaan *Musyarakah* transaksi *musyarakah* dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerjasama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau

lebih di mana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud. secara spesifik bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang perdagangan (*trading asset*), kewiraswastaan (*entrepreneurship*), kepandaian (*skill*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*), atau *intangible asset* (seperti hak paten atau goodwill), kepercayaan /reputasi (*credit worthiness*) dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang.

- 2) Pembiayaan *Mudharabah* adalah bentuk kerja sama antara dua pihak di mana pemilik modal (*shahib al-maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian keuntungan. bentuk ini menegaskan kerja sama dalam paduan kontribusi 100% modal kas dari *shahib al-maal* dan keahlian dari *mudharib*.
4. *Akad Pelengkap* untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tapi ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan.

Menurut Mufid (2018) Akad-akad pelengkap sebagai berikut (hlm. 92):

1) Hiwalah (alih utang-piutang)

Hawalah adalah pengalihan utang dari satu pihak ke pihak lain, terdiri atas hawalah muqayyadah dan hawalah muthlaqah.

Hawalah muqayyadah adalah hawalah di mana muhil adalah orang yang berutang kepada muhal sekaligus berpiutang kepada muhal 'alaih sebagaimana dimaksud dalam Fatwa No.12/DSN-MUI/IV/2000 tentang Hawalah.

Hawalah muthlaqah adalah hawalah di mana muhil adalah orang yang berutang tetapi tidak berpiutang kepada muhal 'alaih;

Hawalah bil ujah adalah hawalah dengan pengenaan ujah/fee; (Fatwa DSN-MUI NO: 58/DSN-MUI/V/2007 tentang *Hawalah Bil Ujah*)

2) Rahn (gadai)

Gadai dalam bahasa Arab disebut rahn, yang berarti tetap, kekal, dan jaminan. Secara syara, rahn adalah menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan.

Gadai merupakan salah satu kategori dari perjanjian utang piutang, yang mana untuk suatu kepercayaan dari orang yang berpiutang, maka orang yang berutang menggadaikan barangnya sebagai jaminan terhadap utangnya itu. Barang

jaminan tetap milik orang yang menggadaikan (orang yang berhutang) tetapi dikuasai oleh penerima gadai (yang berpiutang). Konsep tersebut dalam fiqh Islam dikenal dengan istilah rahn atau gadai (Muhammad Firdaus, 2005: 68)

3) Qardh

qardh adalah akad pinjaman dari bank (muqridh) kepada pihak tertentu (muqtaridh) yang wajib dikembalikan dengan jumlah yang sama sesuai pinjaman. (Bank Indonesia)

4) Wakalah (perwakilan)

Menurut kalangan Syafi'iyah arti wakalah adalah ungkapan atau penyerahan kuasa (al-muwakkil) kepada orang lain (al-wakil) supaya melaksanakan sesuatu dari jenis pekerjaan yang bisa digantikan (an-naqbalu anniyabah) dan dapat dilakukan oleh pemberi kuasa, dengan ketentuan pekerjaan tersebut dilaksanakan pada saat pemberi kuasa masih hidup.

5) Kafalah (garansi bank).

Al-kafalah merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga yang memeneuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. Dalam pengertian lain kafalah juga berarti mengalihkan tanggung

jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.

Al-kafalah menurut bahasa berarti al-Dhaman (jaminan), hamalah (beban), dan za`mah (tanggungan). Menurut Sayyid Sabiq yang di maksud dengan al-kafalah adalah proses penggabungan tanggungan kafil menjadi beban ashil dalam tuntutan dengan benda (materi) yang sama baik utang barang maupun pekerjaan. Menurut Iman Taqiyyudin yang dimaksud dengan kafalah adalah mengumpulkan satu beban dengan beban lain. Menurut Hasbi Ash Shidiqi al-kafalah ialah menggabungkan dzimah kepada dzimah lain dalam penagihan.

#### b) Produk Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah. (Karim, 2010, hlm. 345)

##### 1) *Prinsip Wadi'ah*

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamamah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah yad dhamamah* berbeda dengan *wadi'ah yad amanah*. Dalam *wadi'ah yad amanah*, pada prinsipnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Sementara itu, dalam dalam hal

*wadi'ah dhamamah*, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

## 2) *Prinsip Mudharabah*

Dalam mengaplikasikan prinsip *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). dana tersebut digunakan bank untuk melakukan *murabahah* atau *ijarah* seperti yang dilakukan bank untuk melakukan *mudharabah* kedua. hasil usaha ini akan dibagi hasilkan berdasarkan nisbah yang disepakati. dalam hal bank menggunakannya untuk melakukan *mudharabah* kedua, maka bank bertanggung jawab penuh atas kerugian yang terjadi. rukun *mudharabah* terpenuhi sempurna (ada *mudharib*- ada pemilik dana, ada usaha yang akan dibagihasilkan, ada nisbah, dan ada *ijab kabul*). prinsip *mudharabah* ini diaplikasikan pada produk tabungan berjangka dan deposito berjangka.

## c) Jasa Perbankan

Bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. (Karim, 2010, hlm. 291). Jasa perbankan tersebut antara lain berupa:

1. *Sharf (Jual Beli Valuta Asing)*

Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

2. *Ijarah (Sewa)*

Jenis kegiatan *Ijarah* antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*). Bank mendapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

Sedangkan Menurut Mia Lasmi mengatakan bahwa prinsip-prinsip dasar bank syariah adalah (Wardiyah, 2013, hlm. 78):

- a. Islam menempatkan fungsi uang semata-mata sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditas.
- b. Riba dalam segala bentuk dilarang.
- c. Tidak memperkenankan berbagai bentuk kegiatan yang mengandung unsure perjudian termasuk di dalamnya aktivitas ekonomi yang diyakini akan mendatangkan kerugian bagi masyarakat.
- d. Harta harus berputar (diniagakan) sehingga tidak boleh hanya berpusat pada segelintir orang dan Allah sangat tidak menyukai orang yang menimbun harta sehingga tidak produktif.

- e. Bekerja dan mencari nafkah adalah ibadah dan wajib dilakukan sehingga tidak seorang pun tanpa bekerja.
- f. Berbagai bidang kehidupan termasuk dalam kegiatan ekonomi.
- g. Adanya kewajiban untuk melakukan pencatatan atas setiap transaksi.
- h. Zakat sebagai instrument untuk pemenuhan kewajiban penyisihan harta yang merupakan hak orang lain yang memenuhi syarat untuk menerima.

## **B. Pengertian Nasabah**

Nasabah merupakan orang atau perusahaan atau badan atau lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank. (Winarno & Ismaya, 2007, hlm. 90). Sedangkan menurut kamus manajemen nasabah yaitu orang yang mempunyai perkiraan simpanan atau pinjamam pada suatu bank. Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomer 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah.
- b. Nasabah *funding* adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan seperti tabungan dan giro dan deposit.
- c. Nasabah *lending* adalah nasabah yang meminjam dana di bank seperti kredit.

Berdasarkan beberapa pengertian yang diuraikan tersebut dapat diterangkan bahwa nasabah Bank Syariah adalah orang yang menempatkan dananya di Bank Syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di bank. Dengan demikian yang di maksud dengan nasabah non muslim ialah orang yang beragama selain Islam yang menempatkan dananya di Bank Syariah dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di bank.

Pengertian perilaku nasabah menurut Syafi'i (2009) adalah untuk menerangkan tingkah laku individu dalam melakukan pemilihan barang yang akan dikonsumsi. pendapat lain mengatakan bahwa perilaku nasabah sendiri adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, transaksi didalam proses pengambilan keputusan dan persaingan serta penentuan kegiatan-kegiatan tersebut. (hlm. 26)

Berdasarkan definisi di atas dapat dijelaskan bahwa perilaku nasabah merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi lingkungan.

### **C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah**

Menurut Dewi faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah adalah sebagai berikut (Dewi, 2004, hlm. 155) :

- a. Tidak adanya bunga (*riba*).

- b. Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (*lemah*).
- c. Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang professional dan transparan.
- d. Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah.
- e. Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan.
- f. Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- g. Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman.
- h. Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain.
- i. Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan.

Kualitas perbankan menjadi hal pokok agar nasabah dapat memilih bank syariah dalam berbagai transaksi yang dipilih oleh nasabah. Kualitas adalah suatu kondisi dimana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena kebutuhan orang bersifat dinamis, yaitu: kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau nasabah. (Martono, 2002, hlm. 20). Sedangkan menurut Suryadi (2006) setiap perbankan syariah harus mempunyai daya tarik agar nasabah memilih segala bentuk transaksi yang ada di perbankan tersebut, bank syariah harus mampu berkompetisi menciptakan barang atau jasa sesuai permintaan atau harapan konsumen. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran sebagai berikut (hlm. 36):

- a. *Service quality Tangible* (bukti langsung)
- b. *Realibility* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empati*.

Berdasarkan pendapat di atas dapat di pahami bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai acuan agar masyarakat menjadi nasabah pada bank syariah maka harus dilakukan pemasaran yaitu (Suryadi, 2006, hlm. 37):

- a. *Service quality Tangible* (bukti langsung) Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang

diberikan oleh pemberi jasa, misalnya fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang digunakan serta para pegawainya.

- b. *Realibility* (kehandalan) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada pelanggan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas atau tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama tanpa adanya kejelasan dan memberikan penyelesaian terhadap masalah pelanggan dengan cepat sesuai apa yang dijanjikan.
- d. *Assurance* (jaminan) Yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopansantun.
- e. *Empati*, Yaitu memberikan perhatian yang tulus yaitu bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya berusaha memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Selain itu, menurut Kotler dan Armstrong (2016) peran bauran pemasaran juga sangat penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih suatu produk. (hlm. 47). Berikut adalah tujuh cakupan dalam faktor marketing mix:

- a. Produk. Produk adalah sesuatu yang dapat memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Sedangkan menurut Kotler produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk untuk mendapatkan perhatian dibeli, untuk dipakai sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan.
- b. Harga. Penentuan harga dalam kegiatan pemasaran merupakan salah satu aspek yang penting, karena laku atau tidaknya produk dan jasa perbankan bisa dilihat dari aspek harga. Menurut Engel et al, (1994) ketika akan menetapkan harga tidak boleh dilakukan secara kebetulan. Penelitian yang ahli dapat membuktikan kebenaran harga konsumen.
- c. Lokasi. Lokasi adalah tempat dimana diperjual belikannya produk cabang bank dan pusat pengendalian perbankan. Dalam menentukan lokasi suatu cabang bank merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Bank yang lokasinya terletak secara strategis sangat memudahkan nasabah dalam berhubungan dengan bank
- d. Promosi. Secara garis besar ada empat macam sarana promosi yang digunakan dalam perbankan yaitu: 1) Priklanan (*advertising*), 2) Promosi penjualan, 3) Publisitas (*Publicity*), 4) Penjualan pribadi (*personal selling*).

- e. Pegawai (*People*). Pegawai berfungsi sebagai service provider sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Keputusan dalam people untuk mencapai kualitas berhubungan dengan seleksi, training, memotivasi, dan manajemen sumber daya manusia. Pentingnya people dalam memberikan pelayanan berkualitas berkaitan dengan internal marketing.
- f. Bukti fisik (*Physical evidence*). Bukti fisik merupakan lingkungan fisik tempat jasa yang diciptakan dan langsung berintraksi dengan pelanggan. Dua tipe bukti fisik, yaitu: Bukti penting dan bukti perifer.
- g. Proses (*process*). Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, dan hal-hal rutin sampai jasa dihasilkan dan disampaikan kepada pelanggan.

Nasabah merupakan subyek yang dinamis yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dalam dirinya maupun faktor eksternal diluar dirinya. Faktor internal individu dan faktor eksternal individu adalah sebagai berikut (Salis & Solekah, 2019, hlm. 146) :

a. Faktor Internal Individu Konsumen

- 1. Persepsi (*Preseption*). Persepsi adalah proses dimana seorang individu untuk menyeleksi, mengorganisasi, dan mengartikan stimulus menjadi sebuah makna yang koheren dengan semua kejadian di dunia.
- 2. Kepribadian (*Personality*). Kepribadian sebagai ciri-ciri kejiwaan pada diri sendiri yang menentukan dan mencerminkan bagaimana seseorang merespon dalam lingkungannya.

3. Pembelajaran (*Learning*). Pembelajaran adalah langkah-langkah untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman dari hasil yang diperoleh dapat memberikan bekal untuk melakukan tindakan dimasa yang depan jika berhadapan dengan situasi yang sama.
  4. Motivasi (*Motivation*). Motivasi merupakan dorongan dari dalam diri individu seseorang dan memaksa dia untuk berbuat. Dorongan ini didapatkan dari tekanan yang timbul akibat dari satu kebutuhan yang tidak terpenuhi. Arah motivasi bisa positif atau negatif. Dapat merasakan adanya tenaga pendorong kearah atau menghindari obyek atau keadaan tertentu.
  5. Sikap (*Attitude*). Sikap adalah suatu keadaan pada diri seseorang untuk berperilaku suka atau tidak suka ketika bertemu pada satu situasi atau kejadian. Suatu kejadian yang mudah diterima oleh akal sehat biasanya bersifat universal. Universal adalah sebuah situasi dan keadaan manusia dari belahan bumi manapun.
- b. Faktor Eksternal Individu Konsumen
1. Budaya. Unsur-unsur budaya meliputi bahasa, pengetahuan, hukum, agama, teknologi, dan lain sebagainya. Budaya dan sub budaya berpengaruh sangat kuat pada sikap dan perilaku penduduk. Budaya dan nilai-nilainya diteruskan dari pertama kegenerasi selanjutnya.
  2. Status sosial. Status sosial diartikan sebagai satu rangkaian tingkatan posisi sosial, dimana setiap anggota dari tingkatan menempati posisinya, atau sejumlah kelompok yang membagi-bagi kelompoknya dalam beberapa strata tingkatan. Status sosial secara tidak langsung

mempengaruhi gaya hidup masyarakat. Faktor pembeda yang paling menonjol dalam kelompok masyarakat adalah tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan tingkat penghasilan.

3. Referensi kelompok. Referensi kelompok yaitu seorang tokoh atau satu kelompok orang tertentu dalam masyarakat yang dijadikan acuan atau rujukan oleh seseorang atau lebih anggota masyarakat dalam membentuk pandangan tentang nilai sikap atau sebagai pedoman berperilaku yang memiliki ciri-ciri khusus.
4. Keluarga. Definisi dari anggota keluarga adalah kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berhubungan melalui darah, perkawinan, atau adopsi dan tinggal bersama. Perusahaan termasuk organisasi yang terbentuk mencapai fungsi tertentu yang lebih efektif yang dibandingkan dengan individu yang hidup sendiri.

Respon dan tindakan nasabah timbul oleh persepsi dan harapan terhadap rangsangan baik dari dalam maupun dari luar dirinya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan. Seseorang menjadi nasabah bank pada dasarnya didorong oleh motif tertentu untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan menyimpan dan meminjam uang. Kebutuhan menyimpan uang umumnya karena didorong oleh motif untuk berjaga-jaga, bertransaksi dan mencari keuntungan (investasi).