

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Bank Syariah

b. Pengertian Bank Syariah

Perkembangan industri perbankan yang mengarah ke arah yang lebih baik mengindikasikan perkembangan ekonomi suatu negara semakin baik. Bank yang merupakan lembaga keuangan memiliki fungsi menghimpun dana dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau pinjaman kepada masyarakat dengan tujuan meratakan pertumbuhan perekonomian dan stabilitas perekonomian suatu negara dengan tujuan utama tercapainya kesejahteraan rakyat. Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 1998 mendefinisikan perbankan sebagai suatu lembaga yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat melalui produk tabungan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan yang lainnya dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat.¹

Bank syariah adalah bank yang mana sistem operasionalnya berlandaskan pada syariat dan ajaran agama Islam. Umat Islam mendambakan adanya suatu bank yang dapat memenuhi syariat dan hukum Islam. Beberapa ahli mendefinisikan bank syariah sebagai berikut:

- 1) Sudarsono, mendefinisikan bank syariah adalah lembaga keuangan yang terdapat dalam suatu negara dimana melakukan pemberian pinjaman dan jasa yang lain didalam perputaran ekonomi serta berperan sebagai pengedar uang dimana menjalankan operasional usahanya menggunakan prinsip syariah Islam.²
- 2) Perwata Atmaja, bank syariah adalah suatu lembaga perbankan dimana operasional usahanya berlandaskan pada hukum dan prinsip syariah Islam yang mana ketentuannya berdasarkan pada Al-Quran dan Al Hadist.³

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, 2009 (Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada), 24.

² Ismail, *Perbankan Syariah*, 2013 (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group.), 7.

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, 35.

- 3) Syaikh, bank syariah merupakan perwujudan dari perbankan moderen yang berlandaskan pada syariah Islam, dimana kemunculannya dimulai pada abad pertengahan Islam yang menggunakan sistem utama konsep berbagi resiko dengan menghilangkan suatu konsep keuangan yang berdasarkan pada kepastian dan keuntungan yang sudah disepakati sebelumnya.⁴
- 4) Undang-Undang No 21 Tahun 2008, Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang aktifitasnya mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dengan menggunakan sistem bagi hasil sebagai sumber profitnya. Perbankan syariah di Indonesia terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁵

Berdasarkan pada beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank syariah merupakan suatu lembaga perbankan dimana operasional usahanya berlandaskan pada hukum Islam serta tidak menggunakan bunga yang dibebankan kepada nasabah ataupun memberikan bunga sebagai imbal hasil simpanan. imbal hasil yang diperoleh ataupun dikeluarkan oleh bank syariah bergantung pada kesepakatan atau akad yang terjadi diantara nasabah dengan bank. Akad yang disepakati dalam suatu transaksi harus sesuai dengan hukum dan rukun akad dalam ajaran Islam.⁶

c. **Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia**

Perbankan syariah merupakan inti utama dalam terwujudnya pembangunan ekonomi yang berwawasan syariah yang utamanya berkontribusi sebagai solusi pemberdayaan unit usaha mikro kecil dan menengah yang merupakan penopang utama sistem perekonomian negara. Hal ini mengandung arti bahwa bank syariah memiliki peranan yang sangat berarti pada masyarakat di Indonesia dikarenakan bank syariah merupakan lembaga penengah yang dapat memecahkan permasalahan mendasar yang dialami oleh pengusaha kecil dan menengah terutama dalam hal permodalan lini bisnis.⁷

⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*, 36.

⁵ Ismail, *Perbankan Syariah*, 37.

⁶ Nur Yasin, *Hukum Ekonomi Islam*, 2009 (Malang: UIN Malang Press), 131.

⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, 45.

Gagasan awal berdirinya suatu bank yang berdasarkan pada prinsip bagi hasil sudah ada pada tahun 1970. Tahun 1974 terjadi seminar yang melibatkan Indonesia dengan negara jazirah Arab dengan fokus pembahasan pendirian bank syariah. Tahun 1976 Lembaga Studi Ilmu Kemasyarakatan memprakarsai seminar internasional berkaitan dengan pembentukan bank dengan mengacu pada syariat Islam.⁸

Beberapa penelitian dan kajian telah dilakukan dalam usaha pendirian suatu bank syariah mengalami beberapa kendala. Kendala tersebut berupa belum adanya dasar hukum atau Undang-Undang yang mengatur suatu bank dengan operasional usahanya menggunakan konsep bagi hasil. apabila tetap dipaksakan untuk mendirikan bank syariah maka akan bertentangan dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 yang mengatur prinsip utama perbankan pada saat itu. Kendala yang lain dari berdirinya bank syariah di Indonesia adalah adanya anggapan dari beberapa pihak bahwa ide pendirian bank syariah bersifat sementara karena adanya hubungan dengan ideologi sebagai konsep awal berdirinya negara Islam.⁹

Majelis Ulama Indonesia mengadakan seminar pada tanggal 18-19 Agustus tahun 1990 dengan agenda membentuk tim dalam usaha menghadirkan bank Islam pertama di Indonesia. Hasil kerja dari tim tersebut diwujudkan dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Pada tahun 1992 dan secara resmi menjalankan operasional bisnisnya sebelum adanya peraturan yang mengatur bank syariah.¹⁰

Lahirnya bank Muamalat memicu lahirnya peraturan yang mengatur bank syariah yaitu Undang-Undang No. 7 tahun 1992 mengenai bank yang menjalankan operasional bisnisnya dengan konsep bagi hasil. Akan tetapi didalam Undang-Undang tersebut belum terdapat hukum yang secara detail mengatur jenis usaha yang boleh dilakukan. Undang-Undang No. 7 tahun 1992 dijadikan sebagai dasar hukum operasional perbankan syariah di Indonesia sebagai langkah awal bermulanya sistem perbankan konvensional dan syariah di Indonesia.

Era reformasi tepatnya pada tahun 1998 pemerintah mengeluarkan sebuah Undang-Undang yang merupakan

⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, 46.

⁹ Ismail, *Perbankan Syariah*, 46.

¹⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*, 32.

amandemen Undang-Undang No 7 Tahun 1992 yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Pada saat itu juga Bank Indonesia Mengeluarkan Surat Ketentuan Pelaksanaan Perbankan Syariah di Indonesia. Dengan dikeluarkannya beberapa aturan dan ketentuan tersebut memberikan pengaruh luas dalam pengembangan operasional bisnis bank syariah diantaranya izin pembukaan kantor cabang syariah oleh bank konvensional. Hal tersebut dapat diartikan bahwa bank konvensional dapat mengoperasionalkan dua jenis usaha, yakni bank konvensional ataupun bank yang menganut syariat Islam. Dalam upaya mendukung perkembangan perbankan syariah di Indonesia, Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan No.471/PBI/2020 yang mengatur perubahan operasional usaha dari bank umum konvensional ke bank umum dengan berlandaskan pada hukum syariah serta pembukaan kantor cabang syariah.¹¹

Tahun 1999 dikeluarkannya UU No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk dapat pula menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah. UU tersebut digunakan sebagai landasan hukum yang lebih kuat tentang perbankan. Perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan pada tahun 1992 hingga 1999. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para bankir berpikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti tersebut merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, yang kemudian dikonversi jadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah kedua Indonesia.¹²

Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertaruhan bagi banker syariah. Bila Bank Syariah Mandiri berhasil, maka bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, bila Bank Syariah Mandiri gagal maka besar kemungkinan bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah yang didirikan oleh BUMN milik pemerintah. Ternyata

¹¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, 31.

¹² Ismail, *Perbankan Syariah*, 33.

Bank Syariah Mandiri dengan cepat mengalami perkembangan. Dengan pendirian Bank Syariah Mandiri ini kemudian diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.¹³

Hingga Maret 2013 Bank Muamalat Indonesia sudah memiliki 79 kantor cabang, 158 kantor cabang pembantu, 121 kantor kas yang tersebar diseluruh Indonesia. Selain tujuan dibentuknya bank syariah sebagaimana dijelaskan tersebut diatas, juga diharapkan melalui bank syariah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan industri perbankan, terutama dalam bidang ekonomi. Hal ini disebabkan karena masih banyak masyarakat yang masih enggan berhubungan dengan bank, sebab bank dianggap mempraktikan riba dalam transaksi yang dilakukannya, padahal riba itu haram hukumnya dalam syariat Islam.¹⁴

Pada tahun 2021 tepatnya tanggal 1 Februari Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Tohir mengeluarkan keputusan untuk menggabungkan tiga bank syariah yakni Bank Mandiri Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah dan Bank Nasional Indonesia 46 Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Langkah tersebut diambil oleh Erick Tohir dalam upaya meningkatkan daya saing Bank Syariah Indonesia dikancah domestik dan Internasional.

d. Prinsip Operasional Bank Syariah

Semua hukum yang ditentukan oleh Allah Swt memiliki maksud dan tujuan bagi kemaslahatan manusia. Maqashid syariah merupakan ilmu terapan dalam melakukan ijtihad (upaya) guna melahirkan pendapat yang tidak bertentangan dengan syariat (hukum) untuk mewujudkan kebaikan dan membentengi keburukan. Maqashid syariah mencakup pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.¹⁵

- 1) Memelihara agama memiliki beberapa tingkatan yaitu:
 - a) *Dharuriyah*, memelihara dengan pelaksanaan kewajiban yang bersifat primer, seperti mendirikan shalat, karena jika diabaikan akan mengancam eksistensi agama.
 - b) *Hajiyah*, melaksanakan ketentuan agama dengan maksud menghindari kesulitan, seperti shalat jamak

¹³ Ismail, *Perbankan Syariah*, 2011 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group) . 22.

¹⁴ Abdul, Manan, *Hukum Ekonomi Syariah*, 2014 (Jakarta: Permata Mulia) . 113.

¹⁵ Muhammad, *Lembaga Keuangan Syariah*, 2003 (Graha Ilmu: Yogyakarta), 23.

(menggabungkan) dan qasa (meringkaskan shalat) bagi orang yang sedang bepergian. Jika tidak dilakukan tidak mengancam eksistensi agama, hanya mempersulit orang yang mengerjakan.

- c) *Tahsiniah*, mengikuti petunjuk agama guna menjunjung martabat manusia, sekaligus melengkapi pelaksanaan kewajiban kepada Allah SWT,. Seperti membersihkan badan, pakaian, dan tempat shalat.
- 2) Memelihara jiwa berdasarkan tingkat kepentingan yaitu :
 - a) *Dharuriyah*, memenuhi kebutuhan pokok makan dan minum untuk mempertahankan hidup.
 - b) *Haiyat*, misalnya dibolehkannya berburu binatang agar kita bisa menikmati makanan yang halal dan lezat. Jika diabaikan tidak mengancam eksistensi kehidupan manusia hanya mempersulit hidup.
 - c) *Tahsiniah*, seperti ditetapannya tata cara makan dan minum.
 - 3) Memelihara akal berdasarkan kepentingan yaitu :
 1. *Dharuriyah*, seperti diharamkannya meminum minuman beralkohol karena berdampak buruk terhadap akal.
 - b) *Hajiyat*, dicontohkan dalam anjuran menuntut ilmu pengetahuan.
 - c) *Tahsiniah*, seperti tidak berkhayal atau mendengarkan sesuatu yang tidak bermanfaat.
 - 4) Memelihara keturunan berdasarkan kebutuhan yaitu :
 - a) *Dharuriyah*, misalnya kita disyariatkan untuk menikah dan dilarang berzina.
 - b) *Hajiyat*, contohnya ditetapkan ketentuan menyebutkan mahar dan pada saat akad nikah.
 - c) *Tahsiniah*, seperti diisyaratkan khitbah (lamaran) dan walimah (perayaan) dalam perkawinan.
 - 5) Memelihara harta dibedakan menjadi :
 - a) *Dharuriyah*, misalnya syariat tentang pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang dengan cara yang tidak sah.
 - b) *Hajiyat*, syariat dalam transaksi jual beli saham.
 - c) *Tahsiniah*, ketentuan menghindarkan diri dari penipuan.

Prinsip operasional lembaga keuangan syariah yakni berdasarkan prinsip syariah, yaitu kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur-unsur berikut :

 - 1) Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah, antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak

sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan, atau dalam transaksi pinjam meminjam yang tidak mensyaratkan nasabah penerimaan fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.¹⁶ Sebagaimana dijelaskan dalam Surah Ali Imron Ayat 130 sebagai berikut :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir”.¹⁷

- 2) Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Sebagaimana diterangkan Allah dalam Al-Qur’an Surah Al-Maidah Ayat 91:

إِنَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقِعَ بَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ
وَالْمَيْسِرِ وَيُصَدِّكُمْ عَنِ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُونَ ﴿٩١﴾

Artinya :

“Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)”.¹⁸

¹⁶ Rifqi muhammad, *Akuntansi Syariah*, 2008 (Yogyakarta: P3EI press), 67.

¹⁷ Al Quran, Ali Imron Ayat 130, Al-Quran dan Terjemahannya, Tafsir Web : 2022, diakses pada 9 September 2022. <https://tafsirweb.com/1262-surat-ali-imron-ayat-130.html>

¹⁸ Al Quran, Al-Maidah Ayat 91, Al-Quran dan Terjemahan, Tafsir Web :2022, diakses pada 9 September 2022. <https://tafsirweb.com/1975-surat-al-maidah-ayat-91.html>

- 3) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak diserahkan pada saat transaksi dilakukan, kecuali diatur lain dalam syariah. Sebagaimana diterangkan Allah dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 29:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu makan (gunakan) harta-harta kamu sesama kamu dengan jalan yang salah (tipu, judi dan sebagainya), kecuali dengan jalan perniagaan yang dilakukan secara suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu berbunuhbunuhan sesama sendiri. Sesungguhnya Allah sentiasa Mengasihani kamu”.¹⁹

- 4) Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah. Sebagaimana diterangkan Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 168-169:

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ
الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾ إِنَّمَا يَأْمُرُكُم بِالسُّوْءِ وَالْفَحْشَاءِ
وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ ﴿١٦٩﴾

Artinya :

“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. Sesungguhnya syaitan itu hanya menyuruh kamu berbuat jahat dan keji, dan mengatakan terhadap Allâh apa yang tidak kamu ketahui”.²⁰

¹⁹ Al Quran, An-Nisa Ayat 29, Al-Quran dan Terjemahannya, Tafsir Web : 2022, diakses pada 9 September 2022. <https://tafsirweb.com/1561-surat-an-nisa-ayat-29.html>

²⁰ Al Quran, Al-Baqarah Ayat 168-169, Al-Quran dan Terjemahannya, Tafsir Web : 2022, diakses pada 9 September 2022. <https://tafsirweb.com/650-surat-al-baqarah-ayat-168-169.html>

- 5) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya. Sebagaimana diterangkan Allah dalam Al-Qur'an Surah Ash-Shuraa Ayat 39 :

وَالَّذِينَ إِذَا أَصَابَهُمُ الْبَغْيُ هُمْ يَنْتَصِرُونَ ﴿٣٩﴾

Artinya :

“Dan (bagi) orang-orang yang apabila mereka diperlakukan dengan zalim, mereka membela diri”.²¹

Prinsip-prinsip dalam bank syariah dengan bank konvensional, antara lain:

- 1) Prinsip-Prinsip Titipan atau Simpanan

Al-wadi'ah dapat sebagai titipan murni dari stau pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penetip kehendaki.

- 2) Prinsip-prinsip bagi hasil

Prinsip-prinsip bagi hasil terdiri atas :

- a) Musyarakah

Musyarakah berasal dari kata *al-syirkah* yang berarti *al-ikhtilath* (pencampuran) atau persekutuan dua hal atau lebih, sehingga antara masing-masing sulit dibedakan. Sedangkan menurut istilah adalah akad persekutuan dalam hal modal, keuntungan dan *tasharruf* (pengelolaan).

Jadi dapat disimpulkan bahwa musyarakah adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau keahlian (*expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Konsep ini diterapkan pada model *partnership* atau *joint venture*. Keuntungan yang diraih akan dibagi dalam rasio yang disepakati sementara kerugian akan dibagi berdasarkan rasio ekuitas yang dimiliki masing-masing pihak. Perbedaan mendasar dengan *mudharabah* ialah dalam konsep ini ada campur tangan pengelolaan

²¹ Al Quran, Ash-Shuraa Ayat 39, Al-Quran dan Terjemahannya, Tfsir Web : 2022, diakses pada 9 September 2022. <https://tafsirweb.com/6449-surat-asy-syuara-ayat-39.html>

manajemennya sedangkan mudharabah tidak ada campur tangan.²²

b) Al-Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata *dharb*, berarti memukul atau berjalan. Secara istilah Al-Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan. Perjanjian antara penyedia modal dengan pengusaha.

Setiap keuntungan yang diraih akan dibagi menurut rasio tertentu yang disepakati. Resiko kerugian ditanggung penuh oleh pihak Bank kecuali kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pengelolaan, kelalaian dan penyimpangan pihak nasabah seperti penyelewengan, kecurangan dan penyalahgunaan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari pemilik modal dan keahlian dari pengelola.

c) Prinsip Al-Murabahah

Al-murabahah atau jual beli adalah perjanjian antara pihak bank dan pihak nasabah, dimana dalam operasional bank syariah di aplikasikan pada akad dengan pola murabahah, salam dan istishna. ketiga akad tersebut ada dalam skim pembiayaan atau penyaluran dana. Pihak bank membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah lalu menjualnya ke nasabah dengan adanya penambahan keuntungan sebesar yang telah disepakati boleh kedua pihak.²³

d) Prinsip Sewa-Menyewa

Prinsip sewa-menyewa dapat diberlakukan dalam bentuk sewa murni (*ijarah/operating*) dan sewa dengan perpindahan kepemilikan (*ijarah muntahiyah bit tamlik – financial lease with purchase option*). Ijarah merupakan sewa-menyewa murni tanpa adanya pemindahan hak milik, jadi ijarah hanya sebatas mengambil manfaat dari suatu barang. Sedangkan ijarah muntahiyah bit tamlik

²² Departemen Agama RI, *Al Quran dan terjemahannya*, 2001 (Semarang : CV. Berkah Jaya), 53.

²³ Kementrian Agama RI, *Al Quran dan Terjemahan*, 2012 (Jakarta: PT. Sinergi Persada Indonesia) . 329.

merupakan sewa-menyewa yang berujung dengan pemindahan hak kepemilikan barang dari yang menyewakan kepada penyewa. Pemindahan kepemilikan dalam *ijarah muntahiyah bit tamlik* baik secara jual beli maupun hibah dilaksanakan setelah akad ijarah selesai. Jadi dilaksanakan terlebih dahulu ijarah murni dalam periode tertentu, kemudian disaat akad tersebut telah selesai, barulah antara nasabah dan pihak bank melakukan akad pemindahan kepemilikan. Jadi antara akad jual beli dan sewa tidak dikumpulkan dalam satu transaksi.

e) Prinsip pinjam-meminjam

Prinsip pinjam-meminjam berbentuk akad qardh. Dalam Islam dilarang praktek pembunga-an uang atau mensyaratkan adanya bunga di dalam utang-piutang, jadi qardh adalah pinjaman lunak tanpa menarik keuntungan dengan pengambilan pinjaman hanya pada modal pokok yang dipinjamkan saja. Maka dari itu, qardh digunakan adalah sebagai akad pelengkap untuk memudahkan oprasional produk utama. *Qardh* bisa diaplikasikan berbentuk dana talangan kepada nasabah. *Qardh* dapat juga digunakan untuk penyaluran dana kepada orang-orang tertentu yakni masyarakat tergolong rakyat kecil (ekonomi rendah) yang merupakan penyaluran dana berorientasi sosial, dan perbankan syariah dikenal dengan sebutan *qardhul hasan*.²⁴

f) Prinsip Jasa

Prinsip jasa adalah berupa produk jasa perbankan selain pendanaan dan pembiayaan yang telah disebutkan sebelumnya atau melalui akad-akad pelengkap yang keberadaannya adalah untuk memudahkan operasional dari produk pendanaan dan pembiayan. Bank dapat melakukan layanan jasa seperti rahn (gadai), sharf (transaksi valuta asing), wakalah (perwakilan/ pemberian kuasa), hawalah (pengalihan utang piutang) dan kafalah (penjaminan/penanggungan/garansi).

g) Prinsip Kebajikan

Keberadaan prinsip kebajikan merupakan bagian penting dari peran bank syariah sebagai baitul mal

²⁴ Kementrian Agama RI, *Al Quran dan Terjemahan*, 2012 (Jakarta : PT. Sinergi Pustaka Indonesia) . 50.

(rumah harta) yang memiliki orientasi sosial. Hal tersebut diaplikasikan dengan penerimaan dan penyaluran dana kebajikan seperti dana zakat infaq shodaqah (ZIS), wakaf uang, dan hibah. Selain itu pula termasuk pula didalamnya pemberian pinjaman kebajikan (*qardhul hasan*) yang bersifat sosial.

2. Tabungan

a. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang jenis penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Nasabah jika mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas Anjungan Tunai Mandiri.²⁵

Tabungan (saving deposit) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga masyarakat di pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁶ Pembukaan tabungan masyarakat dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan permintaan perorangan, gabungan (lebih dari satu orang) dengan kedudukan yang setara, dan badan tertentu.²⁷

Tabungan wadiah merupakan produk simpanan dari Bank Syariah Indonesia untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.²⁸

Dasar hukum tabungan berlandaskan pada Firman Allah dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa Ayat 58 :

²⁵ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah; Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, 2017 (Jakarta: Rajawali Pers), 88.

²⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*, 2013 (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group), 74.

²⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, 2016 (Jakarta: Gramedia), 43.

²⁸ <https://www.banksyariahindonesia.co.id> di akses pada tanggal 18 Februari 2022.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
الْأَنْاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya :

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat*”.²⁹

Dalam perspektif tafsir Al-Qur’an Surah An-Nisa ayat 58 bahwa wadiah menitipkan dan menerima titipan hukumnya boleh/jaiz. Bahkan disunahkan bagi orang yang dapat dipercaya dan mengetahui bahwa dirinya mampu menjaga barang titipan atau amanah.

- 1) Fasilitas dan Syarat Tabungan Wadiah
 - a) Fasilitas Tabungan Wadiah
 - ✓ Setoran awal ringan sebesar Rp. 100.000
 - ✓ Gratis biaya administrasi bulanan.
 - ✓ Kemudahan transaksi dengan *mobile banking* dan *net banking*.
 - ✓ Dapat dibuka secara *online*.
- 2) Keunggulan Produk Wadiah
 - a) Gratis tarik tunai diseluruh ATM BSI dan Bank Mandiri, BNI 46, BRI.
 - b) Bebas biaya transaksi diseluruh mesin electronic debit card Bank Mandiri, BNI 46 dan BRI.
 - c) Kartu ATM yang dapat digunakan diseluruh ATM BSI, Bank Mandiri, BNI 46, BRI, ATM Bersama, Jaringan Link dan ATM yang berlogo Visa.
 - d) Gratis biaya ATM bulanan.
 - e) Gratis biaya transfer ke rekening bank Himbara.
 - f) Gratis biaya cek saldo.

²⁹ Al Quran, An-Nisa Ayat 58, Al-Quran dan Terjemahannya, Tafsir Web : 2022, diakses pada 9 September 2022. <https://tafsirweb.com/1590-surat-an-nisa-ayat-58.html>

- g) Gratis biaya penggantian buku tabungan karena habis.
 - h) Saldo mengendap minimum Rp. 50.000
 - i) Setoran minimum berikutnya Rp. 50.000
 - j) Fasilitas Kartu Debit: GPN dan Visa.
 - k) Biaya Dormant Account Rp.5.000
- 3) Syarat membuka tabungan Wadiah
- Syarat membuka tabungan Wadiah di BSI KC Kudus A.Yani 1, antara lain sebagai berikut :
- a) Melampirkan Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - b) Melampirkan Fotokopi Nomer Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 4) Akad Tabungan

Akad berpola titipan (wadiah) ada dua, yaitu wadiah yad amanah dan wadiah yad dhamanah. Pada awalnya, wadiah muncul dalam bentuk yad al-amanah ‘tangan amanah’, yang kemudian dalam perkembangannya memunculkan yadh-amanah ‘tangan penanggung’. Akad wadiah yad amanah ini akhirnya banyak dipergunakan dalam aplikasi perbankan syariah dalam produk-produk pendanaan.³⁰

a) Wadiah Yad Amanah

Wadiah yad amanah merupakan titipan murni dari pihak yang menitipkan barangnya kepada pihak penerima titipan. Pihak penerima titipan harus menjaga dan memelihara barang titipan dan tidak diperkenankan untuk memanfaatkannya. Penerima titipan akan mengembalikan barang titipan dengan utuh kepada pihak yang menitipkan setiap saat barang itu dibutuhkan. Dalam aplikasi perbankan syariah, produk yang dapat ditawarkan dengan menggunakan akad wadiah yad amanah adalah *save deposit box*.³¹

Karakteristik wadiah yad amanah adalah sebagai berikut :

- ✓ Barang yang dititipkan oleh nasabah tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak penerima titipan. penerima titipan dilarang untuk memanfaatkan barang titipan.
- ✓ Penerima titipan berfungsi sebagai penerima amanah yang harus menjaga dan memelihara barang titipan.

³⁰ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, 2017 (Depok: Rajawali Pers), 42.

³¹ Ismail, *Perbankan Syariah*, 2013 (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group), 60.

Penerima titipan akan menjaga dan memelihara barang titipan, sehingga perlu menyediakan tempat yang aman dan petugas yang menjaganya.³²

- ✓ Penerima titipan diperkenankan untuk membebaskan biaya atas barang yang dititipkan. Hal ini karena penerima titipan perlu menyediakan tempat untuk menyimpan dan membayar gaji pegawai untuk menjaga barang titipan, sehingga boleh meminta imbalan jasa.³³

b) Wadiah Yad Dhamanah

Prinsip yad-dhamanah ‘tangan penanggung’ yang berarti bahwa pihak penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang atau aset titipan. Hal ini berarti bahwa pihak penyimpan atau custodian adalah *trustee* yang sekaligus *guarantor* ‘penjamin’ keamanan barang atau aset yang dititipkan. Ini juga berarti bahwa pihak penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang atau aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu, dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang atau aset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki. Hal ini sesuai dengan anjuran dalam Islam agar aset selalu diusahakan untuk tujuan produktif (tidak *idle* atau didiamkan saja).³⁴

Dalam aplikasi perbankan, akad wadiah yad dhamanah dapat diterapkan dalam produk penghimpunan dana pihak ketiga antara lain giro dan tabungan. Bank syariah akan memberikan bonus kepada nasabah atas dana yang dititipkan di bank syariah. Besarnya bonus tidak boleh diperjanjikan sebelumnya, akan tetapi tergantung pada kebijakan bank syariah. Bila bank syariah memperoleh keuntungan, maka bank akan memberikan bonus kepada pihak nasabah.

Wadiah yad dhamanah memiliki karakteristik yaitu sebagai berikut:

³² Ismail, *Perbankan Syariah*, 2013 (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group), 62-63.

³³ Ismail, *Perbankan Syariah*, 2013 (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group), 63.

³⁴ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, 2017 (Depok: Rajawali Pers), 43-44.

- ✓ Harta dan barang yang ditipkan boleh dan dapat dimanfaatkan oleh yang menerima titipan.
- ✓ Karena dimanfaatkan, barang dan harta yang dititipkan tersebut tentu dapat menghasilkan manfaat. Sekalipun demikian, tidak ada keharusan bagi penerima titipan untuk memberi hasil pemanfaatan kepada si penitip.
- ✓ Produk perbankan yang sesuai dengan akad ini yaitu giro dan tabungan.
- ✓ Bank konvensional memberikan jasa giro sebagai imbalan yang dihitung berdasarkan presentase yang telah ditetapkan. Adapun pada bank syariah, pemberian bonus (semacam jasa giro) tidak boleh disebutkan dalam kontrak ataupun dijanjikan dalam akad, tetapi benar-benar pemberian sepihak sebagai tanda terima kasih dari pihak bank.
- ✓ Jumlah pemberian bonus sepenuhnya merupakan kewenangan manajemen bank syariah karena pada prinsipnya dalam akad ini penekanannya adalah titipan.
- ✓ Produk tabungan juga dapat menggunakan akad wadiah karena pada prinsipnya tabungan mirip dengan giro, yaitu simpanan yang bisa diambil setiap saat. Perbedaannya, tabungan tidak dapat ditarik dengan cek atau alat lain yang dipersamakan.³⁵

Tabungan Wadiah menggunakan akad wadiah akad wadiah yaitu pihak nasabah hanya menitipkan uang kepada bank dalam bentuk simpanan. Apabila nasabah membutuhkan uang sewaktu-waktu, pihak bank harus mengembalikan dana kepada nasabah. Akad tersebut berbeda dengan akad yang berlaku dalam tabungan mudharabah. Pada tabungan mudharabah menggunakan akad mudharabah. Akad mudharabah adalah akad untuk mendapatkan laba, bukan sekedar menyimpan uang. Nasabah selaku pemberi modal, menyetorkan sejumlah dana kepada Bank selaku pengelola. Hasil keuntungannya akan dibagi dua berdasarkan nisbah/rasio bagi hasil.³⁶

³⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, 2001 (Jakarta: Gema Insani), 149.

³⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, 2017 (Depok: Rajawali Pers), 43-44.

3. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).³⁷

Pengertian nasabah menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah.

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.³⁸

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah individu atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan menggunakan jasa bank untuk bertransaksi.

b. Macam-Macam Nasabah

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, nasabah dibagi menjadi 2, yaitu:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan fasilitas kredit atau pembiayaan dengan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

c. Prosedur Penutupan Rekening Wadiah

Adapun prosedur penutupan rekening tabungan faedah adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah menghubungi *customer service* menyampaikan keinginannya untuk melakukan penutupan rekening tabungan faedah. Apabila mewakilkan maka menyerahkan surat kuasa menarik sisa saldo rekening kepada yang di beri kuasa.
- 2) *Customer service* memberikan formulir penutupan rekening tabungan faedah kepada nasabah dan meminta

³⁷ Kbbi.wweb.id diakses pada tanggal 19 Februari 2022.

³⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 89.

nasabah mengisi dan menandatangani serta memberikan penjelasan mengenai biaya yang dibebankan.

- 3) Setelah diisi, nasabah mengembalikan formulir penutupan rekening tabungan dilampiri buku tabungan dan ditandatangani oleh *customer service*. *Customer service* memverifikasi formulir penutupan rekening tabungan dan memberikan formulir penutupan dan kartu contoh tanda tangan kepada *Branch Operation Survivor (BOS)* untuk mendapat persetujuan.
- 4) Setelah mendapat persetujuan dan otorisasi dari *BOS* dan diberi pembebanan biaya administrasi penutupan, *customer service* melaksanakan pencetakan mutasi pada buku tabungan.
- 5) *Customer service* memberitahukan kepada nasabah sisa saldo rekening yang dapat di tarik dan dipersilahkan nasabah menarik dengan menggunakan slip penarikan.
- 6) Nasabah mengisi slip penarikan dan ditandatanganinya dihadapan *customer service* sebesar sisa saldo setelah dikurangi biaya penutupan rekening sebesar Rp. 20.000,-
- 7) *Customer service* akan memberikan slip penarikan tersebut kepada *teller*.
- 8) Nasabah menerima dari *teller* uang tunai sebesar saldo yang dapat ditarik atas penutupan rekening tabungan wadiah.
- 9) *Customer service* mengarsipkan kartu contoh tanda tangan (KCTT) nasabah disertai formulir penutupan rekening yang telah dibubuhi stempel “rekening ditutup” dan stempel tanggal penutupan.
- 10) *Customer service* membubuhkan “rekening ditutup” pada semua dokumen rekening nasabah yang ditutup.³⁹

d. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Nasabah Menutup Rekening Tabungan

Faktor penyebab nasabah menutup rekening tabungan wadiah diantaranya ada faktor internal dan faktor eksternal.

1) Faktor Internal

Faktor yang bersumber dari dalam bank itu sendiri yaitu :

a) Produk Bank

Banyaknya produk atau jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat, berarti bank semakin mampu

³⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 16.

memenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila semakin banyak masyarakat menggunakannya, maka nasabah yang akan masuk ke bank akan meningkat.

b) Suasana Kantor Bank

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

c) Lokasi Kantor

Lokasi kantor yang strategis, mudah dijangkau, tidak macet, jauh dari keramaian, lingkungan amat sangat penting artinya bagi masyarakat.

d) Reputasi Bank

Akan lebih meyakinkan masyarakat untuk menentukan pilihan banknya sehingga tidak ragu untuk menyalurkan semua keperluan usahanya.⁴⁰

e) Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menurut (Kotler, 2008) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁴¹

f) Ingkar Janji dan Tidak Tepat Waktu

Karyawan setempat tidak menepati janji seperti waktu pelayanan yang telah ditentukan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.⁴²

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor internal penyebab nasabah menutup rekening tabungan faedah adalah produk bank, suasana kantor, lokasi kantor bank, kualitas layanan yang baik, reputasi bank yang masih terjaga dengan baik, dan karyawan yang tidak tepat waktu.

⁴⁰ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 573.

⁴¹ Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, 575.

⁴² Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, 576.

2) Faktor Eksternal

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

a) Kondisi Perekonomian

Kondisi perekonomian suatu negara adalah bagaimana perkembangan perekonomian negara tersebut. Apabila perekonomian maju pesat, berarti berdampak positif bagi dunia usaha dan pendapatan masyarakat akan tumbuh sehingga akan meningkatkan minat masyarakat atau perusahaan untuk menabung dan dampaknya tabungan masyarakat akan meningkat. Demikian sebaliknya, bila perekonomian menurun, berarti akan berdampak pada perkembangan dunia usaha yang akan lesu, tingkat pendapatan masyarakat tidak bertambah bahkan menurun, yang akan berakibat penghimpunan dana bank cenderung akan menurun.⁴³

b) Kegiatan dan Kondisi Pemerintah

Stabilitas pemerintahan dan kepastian 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.⁴⁴

Selain faktor eksternal dan internal Mardalis (2015), mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menutup rekening yaitu :

- a) Manfaat produk, sangat berkaitan dengan produk perbankan yang dipilih oleh nasabah untuk dapat memenuhi kebutuhannya.
- b) Kualitas pelayanan, untuk perusahaan jasa, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas nasabah.⁴⁵

Terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

⁴³ Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005),

⁴⁴ Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, 120.

⁴⁵ Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, 120.

- b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 - c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - d) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko.
 - e) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁴⁶
- 3) Kekuatan pesaing, kekuatan daya tarik yang dimiliki oleh pesaing dapat menurunkan tingkat loyalitas nasabah pada bank *existing* yang pada akhirnya akan berpindah ke bank lain. Pesaing dikelompokkan menjadi tiga yaitu :
- a) Pesaing generik, yaitu pesaing yang menampilkan cara-cara yang berbeda dalam memuaskan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menerapkan standar kualitas layanan yang handal, sehingga pelanggan merasa beda ketika bertransaksi di salah satu bank jika dibandingkan dengan bank yang lain.
 - b) Pesaing bentuk produk, dapat diartikan menawarkan jenis produk sejenis dengan ragam yang berbeda. Untuk perbankan jenis produk simpanan ada yang berupa tabungan, deposito, giro, asuransi, obligasi, atau kepesertaan modal.
 - c) Pesaing merk, untuk satu jenis produk simpanan dapat dikeluarkan nama yang berbeda sesuai dengan kebutuhannya.⁴⁷
- 4) Kepuasan Pelanggan, kepuasan pelanggan adalah perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya.⁴⁸
- 5) Kualitas Jasa, pengaruh kualitas terhadap loyalitas bahwa peningkatan kualitas jasa akan memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan loyalitas, baik berupa pelayanan ataupun keunggulan produk yang ditawarkan.

⁴⁶ Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, 121

⁴⁷ Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, 124.

⁴⁸ Mardalis, Ahmad, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, 125.

- 6) Citra, citra sebagai ”seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek”. Kemampuan menjaga loyalitas pelanggan dan relasi bisnis, mempertahankan atau bahkan meluaskan pangsa pasar, memenangkan persaingan dan mempertahankan posisi yang menguntungkan tergantung pada citra produk yang melekat dipikiran pelanggan.
- 7) Rintangan untuk berubah ,faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu besar kecilnya rintangan untuk berpindah. Semakin besar rintangan berpindah akan membuat pelanggan menjadi semakin loyal. Rintangan untuk berpindah terdiri dari :
 - a) Biaya keuangan (*financial cost*)
 - b) Diskon bagi pelanggan yang loyal (*loyal customer discount*)
 - c) Biaya urus niaga (*transactional cost*)
 - d) Biaya sosial (*social cost*)
 - e) Biaya emosional (*emotional cost*)

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Nama dan Tahun	Pendekatan, Temuan Hasil dan Kekurangan	Relevansi dan Persamaan	Kebaruan Penelitian dan Perbedaan
1.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Padang Bulan,	Penelitian Kualitatif, Dalam penelitian terdahulu ini membahas mengenai factor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup tabungan yaitu faktor manfaat produk,	Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian sekarang karena fokus penelitian tertuju pada faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup tabungan pada bank syariah.	Didalam penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup rekening di bank syariah, kebaruan penelitian yaitu pada

		<p>kualitas pelayanan, Kekuatan Pesaing. Kekurangan penelitian ini adalah terdapat beberapa penulisan ayat suci Al-Qur'an yang tidak sesuai dengan kaidah penulisan.</p>	<p>Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup tabungan di bank syariah.</p>	<p>penelitian ini peneliti menambahkan faktor kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah menutup tabungan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pendekatan penelitian serta lokasi penelitian.</p>
2.	<p>Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Menutup Rekening Tabungan, Anjar Prihantono, 2015.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini membahas mengenai pengaruh pengaruh antara manfaat</p>	<p>Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian sekarang karena fokus penelitian tertuju pada faktor-faktor yang menyebabkan nasabah</p>	<p>Didalam penelitian ini membahas mengenai factor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup rekening di bank syariah,</p>

		<p>tabungan, kualitas pelayanan, dan kekuatan pesaing terhadap keputusan menutup rekening di PT BNI Tbk KLN Trenggalek. Ketiga faktor tersebut menunjukkan dampak signifikan pada nasabah dalam memutuskan menutup tabungan. Kekurangan penelitian ini adalah jumlah sampel atau koresponden yang masih rendah.</p>	<p>menutup tabungan pada bank syariah. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti faktor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup tabungan di bank syariah.</p>	<p>kebaruan penelitian yaitu pada penelitian ini peneliti menambahkan faktor kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah menutup tabungan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pendekatan penelitian serta lokasi penelitian.</p>
3.	<p>Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank</p>	<p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus utama mengetahui pengaruh kualitas layanan,</p>	<p>Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian sekarang karena fokus penelitian tertuju pada faktor yang</p>	<p>Didalam penelitian ini membahas mengenai factor-faktor yang menyebabkan nasabah menutup</p>

	<p>Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang, Nazarudin Aziz 2019.</p>	<p>kepercayaan dan promosi terhadap minat nasabah dalam menabung dengan tujuan akhir mengurangi rekening <i>dormant</i> atau nasabah menutup rekening. Kelemahan jurnal penelitian ini yaitu abstrak yang hanya menggunakan bahasa Inggris dan faktor kepercayaan nasabah tidak mempengaruhi keputusan nasabah dalam menabung.</p>	<p>mempengaruhi nasabah dalam menabung di bank syariah. Perbedaan jurnal penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian dimana penelitian Nazarudin Aziz berfokus pada nasabah menabung, pada penelitian ini fokus pada faktor yang menyebabkan nasabah menutup rekening.</p>	<p>rekening di bank syariah, kebaruan penelitian yaitu pada penelitian ini peneliti menambahkan faktor kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah menutup tabungan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pendekatan penelitian serta lokasi penelitian.</p>
4.	<p>Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah</p>	<p>Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini membahas</p>	<p>Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian sekarang karena fokus</p>	<p>Didalam penelitian ini membahas mengenai faktor-faktor yang</p>

	<p>di Baitul Qiradh Surya Madinah, Zul Ridha Silvia Rahmah, 2016.</p>	<p>mengenai Faktor-Faktor Penyebab Penurunan Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah. Observasi dilakukan pada BMT dengan Nasabah yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan Bank Syariah.</p>	<p>penelitian tertuju pada faktor-faktor yang menyebabkan turunnya minat nasabah menabung di tabungan mudharabah. Persamaan penelitian Zul Ridha dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai keputusan nasabah pada penggunaan tabungan mudharabah.</p>	<p>menyebabkan an nasabah menutup rekening di bank syariah, kebaruan penelitian yaitu pada penelitian ini peneliti menambahkan faktor kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah menutup tabungan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pendekatan penelitian serta lokasi penelitian.</p>
5.	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan</p>	<p>Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan</p>	<p>Penelitian ini memiliki relevansi dengan</p>	<p>Didalam penelitian ini membahas</p>

<p>Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang, Yosep Eka Putra, 2013.</p>	<p>kuantitatif. Fokus utama penelitian berkaitan dengan pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Kekurangan penelitian terdahulu yakni kurangnya jumlah faktor yang dipegunakan untuk menguji loyalitas nasabah pada bank BRI Padang.</p>	<p>penelitian sekarang karena fokus penelitian tertuju pada faktor-faktor yang menyebabkan turunnya loyalitas nasabah terhadap bank. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu pengujian pada faktor kualitas pelayanan yang diberikan suatu bank sehingga dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.</p>	<p>mengenai faktor-faktor yang menyebabkan an nasabah menutup rekening di bank syariah, kebaruan penelitian yaitu pada penelitian ini peneliti menambahkan faktor kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah menutup tabungan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pendekatan penelitian serta lokasi penelitian.</p>
---	--	---	--

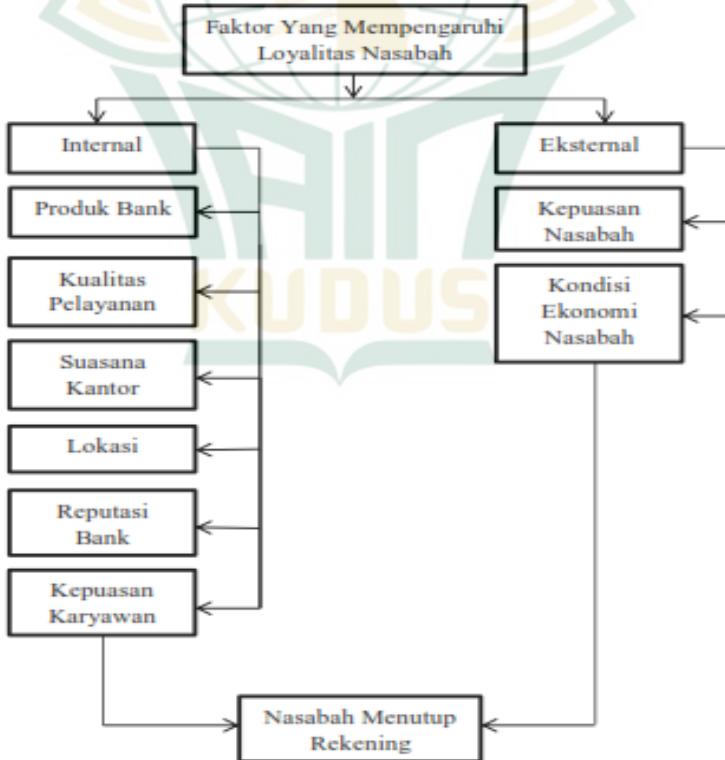
C. Kerangka Berfikir

Usaha yang dilakukan suatu perbankan dalam mempertahankan nasabah dilakukan oleh manajemen Bank Syariah Indonesia KCP A. Yani 1 Kudus dengan tujuan agar dapat mencapai profitabilitas dan menjaga loyalitas nasabah sehingga Bank Syariah Indonesia khususnya KCP A.Yani 1 Kudus dapat bertahan dari persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Oleh karena itu Bank syariah indonesia menggunakan strategi dalam rangka mempertahankan loyalitas nasabah dengan menggunakan model manfaat produk, kualitas pelayanan sebagai faktor internal serta penggunaan faktor eksternal kondisi ekonomi.

Dengan tujuan akhir strategi tersebut adalah mempertahankan loyalitas nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia sehingga Bank Syariah Indonesia Khususnya KCP A.Yani 1 Kudus dapat mencegah nasabah melakukan penutupan rekening yang dapat berdampak pada profitabilitas Bank Syariah Indonesia.

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir Teoritis



D. Pertanyaan Penelitian

1. Pedoman Wawancara

- a. Wawancara kepada *Branch Operational* Manajer Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.
 - 1) Bagaimanakah sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 2) Apa visi misi di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 3) Bagaimanakah struktur organisasi di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 4) Bagaimana pendapat nasabah mengenai tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 5) Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 6) Alasan apa yang mendasari nasabah menutup rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 7) Apakah penutupan rekening tabungan atas permintaan nasabah tabungan wadiah atau dikarenakan mutasi tabungan nasabah yang tidak aktif lagi?
 - 8) Bagaimanakah factor yang melatarbelakangi nasabah melakukan penutup rekening tabungan wadiah?
 - 9) Bagaimanakah tindak lanjut dari pihak bank terhadap nasabah yang menutup rekening wadiah tersebut?
 - 10) Produk tabungan apa yang banyak diminati di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
- b. Wawancara kepada *customer service* Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.
 - 1) Apakah ada syarat-syarat tertentu untuk membuka tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 2) Apa saja fasilitas yang didapatkan dalam tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 3) Bagaimana cara menutup tabungan faedah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 4) Apakah anda merasa puas bekerja sebagai *customer service* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 5) Bagaimana respon anda dalam menangani nasabah tabungan wadiah yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi?
 - 6) Bagaimana cara meningkatkan loyalitas nasabah ?
 - 7) Bolehkah non muslim menjadi nasabah bank syariah ?

- c. Wawancara kepada nasabah tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.
 - 1) Sudah berapa lama anda menjadi nasabah tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 2) Bagaimana tanggapan anda mengenai produk tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 3) Mengapa anda menutup rekening tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 4) Bagaimanakah tanggapan anda berkaitan dengan suasana dan lingkungan kantor Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 5) Bagaimanakah penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1?
 - 6) Bagaimanakah tanggapan anda terhadap lokasi Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1, dan apakah alasan lokasi merupakan faktor penentu dalam menutup rekening wadiah?
 - 7) Bagaimanakah kinerja rekening tabungan wadiah sehingga membuat anda memutuskan untuk menutup rekening?
 - 8) Bagaimanakah tindakan yang anda lakukan setelah melakukan penutupan rekening wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1, apakah anda akan membuka rekening tabungan yang lain di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1 atau memutuskan membuka rekening tabungan di bank lain?
2. Instrument Observasi

Diambil pada pengamatan langsung oleh peneliti pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1:

 - a. Pengamatan terhadap letak geografis pada kantor Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.
 - b. Pengamatan terhadap kegiatan karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.
 - c. Pengamatan terhadap nasabah tabungan wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.
3. Instrument Dokumentasi

Diambil dari laporan data-data terkait yaitu:

 - a. Data nasabah tabungan wadiah.
 - b. Data mengenai struktur organisasi di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.
 - c. Data profil, visi misi dan tujuan di Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1.