

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang kegiatan dan pelaksanaannya tidak berdasarkan pada bunga melainkan dengan menggunakan sistem bagi bagi hasil yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Menurut Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, yang mana dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank berdasarkan sistem yang syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Dalam Al-Qur'an istilah perbankan tidak disebutkan secara elspisit akan tetapi yang di maksud yakni sesuatu yang berhubungan dan mempunyai komponen-komponen seperti, fungsi, hak dan kewajiban, serta manajemen. Oleh karena itu semua disebutkan secara jelas seperti, sadaqah, zakat, ghanimah (rampasan perang), *dayn*(utang dagang maal), *bai*(jual beli), harta lainnya yang mempunyai peran dan dilaksanakan oleh pihak tertentu dalam aktivitas ekonomi (Sudarsono,2008).

Bank yang berlandaskan syari'ah Islam (Bank Syariah) merupakan badan keuangan yang metode kerjanya berlandaskan pada

syariah Islam. Dalam hal ini kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah berlandaskan pada tatacara berusaha dan perjanjian usaha yang berlandaskan Al-Qur'an dan Sunnah Rasul Muhammad SAW. Ini berarti dalam operasi bank syariah memakai metode bagi hasil dan imbalan lainnya yang sesuai dengan tuntunan syariah islam, yang sama sekali bukan menggunakan sistem riba (Aziz,1992).

Karakteristik yang paling utama dari bank syariah adalah sama sekali tidak memakai sistem bunga (riba) karena sistem riba adalah haram. Karakter inilah yang menjadikan perbankan syariah lebih baik dan lebih unggul terhadap beberapa hal termasuk dalam hal sistem operasional yang dijalankan. Selain itu juga dalam perbankan syariah uang hanyalah dijadikan sebagai alat tukar semata dan bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan (Arifin, 2000).

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Melakukan investasi-investasi yang halal.	Investasi yang halal dan yang aman.
2.	Di dasarkan pada keuntungan dan falah.	Hanya berdasarkan pada keuntungan semata.
3.	Berdasarkan pada bagi hasil, jual beli atau sewa.	Adanya bunga sebagai perangkat.
4.	Hubung dengan nasabah dalam bentuk kemitraan	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk debitur-debitur.
5.	Penghimpunan dan penyaluran dana harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah.	Tidak terdapat dewan sejenis.

Sumber : Antonio, 2001

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa adanya perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional yang mana pada Bank Syariah sama sekali tidak menggunakan sistem bunga atau riba melainkan dengan menggunakan sistem bagi hasil, sedangkan Bank Konvensional menggunakan sistem bunga. Selanjutnya akan dijelaskan perbedaan antara bagi hasil dan bunga (riba).

Tabel 2. 2 Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga

No	Bagi Hasil	Bunga
1.	Rasio bagi hasil ditentukan berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.	Persentase bunga berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.
2.	Rasio/nisbah ditentukan pada waktu pada waktu akad dengan mempertimbangkan kemungkinan untung rugi.	Penentuan bunga pada waktu akad didasarkan pada asumsi harus selalu untung.
3.	Bagi hasil didasarkan pada keuntungan proyek yang dijalankan. Kerugian nantinya akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.	Pembayaran bunga tetap tidak mempertimbangkan untung atau ruginya proyek yang dijalankan oleh nasabah.
4.	Peningkatan jumlah dari pendapatan akan meningkatkan pembagian laba.	Bunga yang dibayarkan tidak meningkat meskipun jumlah keuntungan berlipat atau keadaan ekonomi yang sedang "booming".
5.	Bagi hasil tidak diragukan lagi keabasahannya.	Keberadaan bunga diragukan (Kalau tidak dikecam) oleh agama Islam dan semua agama.

Sumber : Antonio, 2001

Dalam tabel diatas bisa dilihat bahwa bank syariah sama sekali tidak memakai bunga sebagai perangkatnya melainkan dengan menggunakan sistem bagi hasil yang mana dalam bagi hasil tersebut untung dan ruginya akan ditanggung bersama. Pertumbuhan dan perkembangan bank syariah ke depannya mempunyai peluang yang besar untuk lebih cepat tumbuh dan berkembang dalam meramaikan industri perbankan nasional di Indonesia. Hal ini mungkin saja bisa terjadi dengan dukungan beberapa faktor yaitu: pertama secara yuridid eksistensi dalam perbankan syariah semakin kuat setelah disahkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.

Kedua, kapasitas market yang cukup besar. Maayoritas masyarakat di Indoneisa adalah Islam tentu mempunyai potensi tersendiri untuk mendukung pertumbuhan dan pembangunan perbankan syariah di Indonesia. Sampai saat ini, market share industri perbankan syariah masih kalah jauh dengan market share di industri perbankan konvensional. Oleh karena itu, sangat diharapkan untuk kedepannya, baik lambat ataupun ceepat, bisa terjadi perimbangan antara market share di industri perbankan syariah dan industri perbankan konvensional.

Apalagi akhir-akhir ini, pengetahuan serta peemahaman masyarakat mengetahui adanya bank syariah mulai berkembang cukup pesat. Ketiga menjalankan kebijakan spin off konversi. Dalam rangka untuk mempercepat laju pertumbuhan dan perkembangan bank dari

bank syariah. Apalagi akhir-akhir ini, pemahaman masyarakat mengenal bank syariah mulai berkembang pesat. Ketiga menjalankan kebijakan *spin off* dan konversi. Dalam hal ini BI dapat membantu mendorong unit usaha syariah untuk memisahkan dirinya (*spin off*) dari bank induknya atau konversi dari bank yang konvensional menjadi bank syariah.

b. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga peran yakni, dana yang dari masyarakat dalam bentuk berupa titipan dan investasi, menyalurkan dana-dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan yang baik dalam bentuk jasa perbankan syariah (Ismail,2011).

- 1) Bank Syariah berperan sebagai manajer investasi, yaitu dapat mengolah investasi dana nasabah.
- 2) Bank Syariah berperan sebagai investor yang dapat menginvestasikan dananya sendiri maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
- 3) Bank Syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan dan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.

c. Tujuan Bank Syariah

Bank Syariah memiliki beberapa fungsi sebagai berikut (Sudarsono, 2003) :

- 1) Memfokuskan kepada sebuah aktivitas ekonomi yang bermanfaat untuk ber-muamalat secara Islam. Dalam hal ini mengkhususkan muamalat yang berkaitan dengan perbankan agar bisa terbebas dari sistem operasi dan praktek riba atau perdagangan dan jenis usaha lain yang berisi unsur gharar (tipuan) yang mana bentuk cara tersebut dilarang atau di diharamkan dalam ajaran Islam, dan juga mengakibatkan dampak yang negatif terhadap kehidupan ekonomi masyarakat.
- 2) Menciptakan suatu kemamkmuran dan juga keseimbangan dalam aspek perniagaan melalui cara menyamakan penghasilan melalui kegiatan investasi, agar tidak menimbulkan kesenjangan yang besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana tersebut.
- 3) Menaikkan taraf hidup masyarakat (umat) melalui cara menambah kesempatan kerja yang makin besar terutama kepada masyarakat yang kurang mampu untuk dibimbingan dan diarahkan pada kegiatan usaha yang produktif, menuju terciptanya kemandirian usaha untuk terciptanya kehidupan yang baik.
- 4) Usaha bank syariah menangani kemiskinan bersifat pembinaan nasabah yang lebih dominan sifat kebersamaan dari siklus usaha yang komprehensif seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembina

konsumen-konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

- 5) Untuk melindungi kestabilan ekonomi dan moneter. Dengan kegiatan bank syariah akan mampu mengatasi pemanasan ekonomi yang diakibatkan adanya inflasi. Mencegah kompetisi yang tidak sehat antara institut keuangan.
- 6) Untuk melindungi berkelanjutan umat terhadap bank non syariah.

d. Karakteristik Bank Syariah

Ada beberapa karakteristik yang dimiliki oleh Bank Syariah yang sangat berbeda dengan Bank Konvensional adapun beberapa karakteristik tersebut yaitu :

- 1) Bank Syariah menerapkan metode bagi hasil (profit and loss sharing)
- 2) Beban biaya atas pelayanan Bank Syariah disepakati bersama pada saat akad pinjaman atau pembiayaan dan dinyatakan pada bentuk nominal.
- 3) Proporsi dari bagi hasil didasarkan pada jumlah profit bisnis yang akan diperoleh oleh debitor.
- 4) Bank syariah sama sekali tidak akan menjanjikan profit yang konstan terhadap para konsumen yang menyimpan dana dalam giro *wadi'ah* ataupun tabungan giro *mudhorobah*. Konsumen yang memegang tabungan giro *wadi'ah* nanti akan mendapatkan profit bersifat bonus, sedangkan para nasabah yang memegang

tabungan/deposit *mudhorobah* akan mendapatkan keuntungan berupa proporsi yang disbeut dengan bagi hasil.

- 5) Prinsip pinjaman yang tidak dominan dalam pemberian kredit di bank syariah. Hal ini bisa dilihat pada pembelian atau pembiayaan barang modal yakni bahwa barang yang telah dibeli masih milik dan dianggap sebagai jaminan untuk diri sendiri selama belum dilunasi oleh debitur tersebut.
- 6) Bank Syariah sendiri tidak menjadikan uang sebagai komoditi. Karena, hal ini berimplikasi pada pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah pada dasarnya bukan berupa uang, tetapi melainkan pembiayaan barabfa atau jasa yang dierikan oleh debitur..
- 7) Transparan. Dalam kegiatannya bank syariah sangat terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Bank Syariah

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan satu upaya yang mana memberikan pelayanan dan juga kemudahan bagi para nasabah sehubungan dengan transaksi jual beli barang dan jasa. Kualitas pelayanan itu sendiri adalah aktivitas yang membantu, dan mempersiapkan seluruh macam yang dibutuhkan oleh nasabah dengan menampilkan suatu produk atau jasa yang baik sehingga para nasabah akan merasa nyaman dan juga merasa puas dengan membelu secara berulang ulang.

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan untuk satu pihak kepada pihak lain, dimana pada dasarnya sama sekali tidak

berbentuk dan juga tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah perilaku dari produsen untuk bisa memenuhi semua kebutuhan dan juga keinginan dari konsumen agar tercapai kepuasan para konsumen. Perilaku produsen tersebut bisa saja terjadi pada saat, sesudah, dan sebelum adanya transaksi. Pelayanan yang baik dan bertaraf tinggi pada umumnya akan mewujudkan suatu kesenangan yang tinggi dan juga pembelian ulang yang lebih sering (Kotler,2002).

Menurut Lovelock dalam Tjiptono (2000:58) kualitas pelayanan adalah tingkat keadaan baik atau buruknya sajian yang akan diberikan oleh perusahaan jasa dalam bentuk untuk memuaskan para nasabah dengan cara menyampaikan jasa yang melebihi keinginan nasabah.

Menurut Tho'in (2011) kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan serta ketetapan dalam penyampaian agar bisa mengimbangi harapan dari para pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap perusahaan tersebut serta meningkatkan jumlah pendapatan perusahaan tersebut

Pada dasarnya aspek yang paling penting dalam menentukan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution (2004:49). "Pelayanan yang baik dan unggul itu diartikan sebagai sikap atau tatacara karyawan dalam melayani kebutuhan para pelanggan secara memuaskan". Ada 4 unsur pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu keramahan, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan. Apabila setiap

karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan tertentu seperti halnya dalam berpenampilan yang rapi, memperlihatkan semangat dalam bekerja, sikap yang ramah, mampu berkomunikasi yang baik dan sopan terhadap pelanggan dan sikap yang selalu siap dalam melayani pelanggan merupakan kualitas pelayanan yang sangat baik secara memiliki kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan.

Pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa terutama perbankan. Semua jenis produk dan jasa ditawarkan memerlukan pelayanan langsung dari karyawan perusahaan. Namun pelayanan yang diberikan juga biasanya secara langsung maupun tidak secara langsung. Bank dan lembaga keuangan yang lainnya seperti, pengadaian, leasi, asuransi dan lain sebagainya ada yang juga memerlukan pelayanan secara langsung seperti penyetoran uang tunai, pengajuan kredit, maupun pembelian produk lainnya. Dalam hal ini pelayanan memerlukan penjelasan, baik sekedarnya maupun secara rinci. Pelanggan atau nasabah pada praktiknya membutuhkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya. Kasmir (2002) membagi beberapa pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelanggan atau nasabah membutuhkan jasa seorang *customer service*, pramiuniaga atau kasiir untuk menuntun dan memberikan informasi terhadap seluruh aspek yang berhubungan dengan produk. Dalam hal ini tugas dari karyawan tersebut yaitu mencari produk yang diinginkan,

menentukan produk, dan meminta penjelasan tentang produk sampai saat pembayaran dengan kasir..

- b. Pelanggan atau nasabah membutuhkan bantuan hanya seperlunya saja, yang artinya nasabah uang datang dan mencari sendiri, menentukan sendiri, kemudian yang terakhir adalah bertransaksi dengan karyawan atau petugas untuk melakukan pembayaran-pembayaran.
- c. Nasabah atau pelanggan biasanya membutuhkan bantuan melalui telepon. Dalam hal ini pelanggan sama sekali tidak bertemu langsung atau tidak berhadapan langsung secara fisik dengan karyawan perusahaan, akan tetapi hanya dengan melalui suara.
- d. Nasabah atau pelanggan tidak perlu meminta bantuan kepada para karyawan atau petugas bank jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang dihadapi oleh nasabah dalam hal ini adalah mesin anjungan tunai mandiri (ATM).

3. Lokasi

Lokasi merupakan salah satu faktor dari situasional yang ikut berpengaruh pada keputusan menabung. Dalam konsep pemasaran terdapat istilah yang dikenal dengan *marketing mix* atau bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi dan tempat atau letak.

Menentukan lokasi adalah pertimbangan yang paling berpengaruh pada bidang usaha yang mana bermaksud untuk memengaruhi para konsumen agar berkunjung ke lokasi tersebut guna memenuhi keinginannya. Lokasi

juga memiliki peran yang cukup penting lantaran dapat ikut memastikan tercapainya suatu tujuan badan usaha. Pemilihan lokasi yang akurat dalam mendirikan suatu bisnis adalah salah satu hal yang sangat menentukan profit bagi perusahaan, produsen akan senantiasa memilih tempat yang strategis, yang mudah dilihat dan dijangkau oleh nasabah. Lokasi yang akurat adalah di tempat dengan kapasitas pasar yang besar.

Alma (2003), mengemukakan bahwa lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.

Menurut Lupiyoadi (2001), lokasi merupakan tempat dimana perusahaan atau badan usaha bermarkas dan menjalankan operasi. Dalam hal ini ada tiga jenis interaksi yang mempengaruhi lokasi, yaitu sebagai berikut :

- a. Konsumen mendatangi pemberi jasa (perusahaan), apabila keadaannya seperti ini maka lokasi menjadi sangat penting. Perusahaan sebaiknya memilih tempat dekat dengan konsumen sehingga mudah dijangkau dengan kata lain harus strategis.
- b. Pemberi jasa mendatangi konsumen, dalam hal ini lokasi tidak terlalu penting tetapi yang harus diperhatikan adalah penyampaian jasa harus tetap berkualitas.
- c. Pemberi jasa dan konsumen tidak bertemu langsung, berarti *service provider* dan konsumen berinteraksi melalui sarana tertentu seperti telepon, komputer, dan surat.

Bank yang terletak di lokasi yang strategis sangat mempermudah pelanggan dalam berhubungan dengan bank. Selain tempat yang juga strategis hal lain yang membantu letak tempat tersebut adalah *layout* bangunan dan juga *layout* ruangan bank tersebut. Penentuan *layout* ruangan yang baik dan sesuai akan menambahkan kesenangan para pelanggan dalam berhubungan dengan karyawan bank tersebut. Pemilihan letak bank yang tepat dan strategis harusnya menjalankan pertimbangan-pertimbangan yang standar dilakukan sebagai berikut : dekat dengan perumahan, dekat dengan pasar, dekat dengan pelanggan, dekat dengan perkantoran, dekat dengan pabrik industri dan juga pandangan umum. Kondisi tersebut benar-benar serius untuk diperhatikan dalam memilih dan memastikan lokasi bank syariah yang akan di bangun, lantaran apabila hal tersebut tidak dipertimbangkan maka akan berpengaruh bagi pertumbuhan dan kelangsungan bank syariah tersebut.

4. Pengetahuan Masyarakat (Nasabah)

Bank bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat di negara maju. Masyarakat di negara maju sangat membutuhkan keberadaan bank. Bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Bank merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara, bahkan pertumbuhan bank di suatu negara dipakai sebagai ukuran pertumbuhan perekonomian negara tersebut.

Menurut Philip Kotler yang dialihkan bahasakan oleh Hedra Teguh, Ronny A Rusli dan Benyamin Molan (2000) menyebutkan: “Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalamannya.” Tingkat pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah masih tergolong rendah. Persepsi mereka terhadap kesyariahan Bank Syariah, riba, bunga dan bagi hasil masih beragam, kebanyakan dari mereka masih belum paham dan belum tahu istilah-istilah tersebut. Di sisi lain hubungan nasabah penabung Bank Syariah dengan statusnya yang juga sebagai nasabah penabung di Bank konvensional sangat erat kaitannya dengan status kerja dan tingkat pendidikan.

Berdasarkan penjelasan diatas dengan adanya pengetahuan akan suatu produk bank syariah berdampak terhadap ketertarikan pelanggan untuk mendepositokan uangnya. Dan suatu tanggapan yang baik terhadap Bank Syariah dapat diraih dengan adanya sosialisasi maupun satuan promosi. Suatu pandangan akan kelebihan, kebaikan, bank syariah akan meningkatkan ketertarikan pelanggan ataupun masyarakat yang bukan pelanggan dalam bertransaksi dengan perbankan syariah.

5. Produk Syariah

a. Pengertian Produk Syariah

Produk merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam *Marketing Mix*. Baik buruknya produk pada umumnya akan menentukan kemajuan suatu perusahaan. Walaupun pada perusahaan jasa produk bukanlah hal yang sangat menentukan karena masih ada

variabel pelayanan yang baik yang berpengaruh. Produk suatu perusahaan haruslah memiliki suatu keunggulan ataupun kelebihan dari produk yang dihasilkan oleh perusahaan lain, dalam hal ini perusahaan pesaing. Menurut Mc. Carty dalam Simamora (2003) bahwa produk adalah suatu tawaran dari sebuah perusahaan yang memuaskan atau memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan pengertian diatas maka produk masih bersifat umum dimana produk tidak hanya berarti barang yang berbentuk konkret namun juga produk merupakan suatu jasa yang sifatnya abstrak. Perbedaan antara produk dalam hal ini barang dengan produk jasa tidak hanya pada sifat, tetapi juga pada kualitas dimana barang dapat distandarisasi sementara jasa kualitasnya berbeda seiring dengan berjalannya waktu. Kemudian barang dapat disimpan tetapi jasa tidak dapat disimpan.

b. Produk Syariah

Sudarsono (2008) mengatakan bahwa dalam memenuhi kebutuhan modal dan pembiayaan, Bank Syariah memiliki ketentuan-ketentuan yang berbeda dengan Bank Konvensional. Secara garis besar jenis kegiatan usaha Bank Syariah dapat dibagi ke dalam 3 kategori utama yaitu penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana (*lending*), dan pelayanan jasa.

1) Penghimpun Dana (*Funding*)

Dalam penghimpunan dana, Bank Syariah melakukan mobilisasi dan investasi tabungan untuk membangun perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan utama dari mobilisasi dana ini penting karena Islam dengan tegas mengharamkan penimbunan tabungan. Dalam hal ini, Bank Syariah sama sekali bukan menggunakan sistem bunga atau riba, tetapi dengan menggunakan pedoman yang sesuai dengan ketentuan Islam. Prinsip operasional Bank Syariah yang diaplikasikan dalam penghimpun dana masyarakat yaitu sebagai berikut:

a) Prinsip titipan (*Wadiah*)

Prinsip wadiah yang diterapkan adalah wadiah yad dhamanah yang diaplikasikan pada produk rekening giro. Wadiah dhamanah berbeda dengan wadiah amanah. Dalam wadiah amanah, pada prinsipnya harta titipan tidak diperbolehkan dan digunakan oleh yang dititipi. Selain dalam wadiah dhamanah, pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

b) Prinsip Mudharabah

Dalam menjalankan prinsip mudharabah, penyimpanan maupun deposit bertindak sebagai shahibul maal (pemilik

modal) dan bank sebagai mudharib (pengelola). Dana tersebut dilakukan oleh bank untuk melakukan pembiayaan mudharabah. Hasil dari usaha ini akan dilakukan dengan sistem bagi hasil berdasarkan nisbah yang disepakati bersama.

2) Penyaluran Dana (*Lending*)

Dalam penyaluran dana, Bank Syariah memberikan berbagai cara pembiayaan, diantaranya yaitu, *mudharabah* dan *musyarakah* (dengan pola bagi hasil), *murabahah* dan *salam* (dengan pola jual beli), dan *ijarah* (dengan pola sewa).

3) Jasa Pelayanan

Beberapa bentuk layanan jasa yang disediakan oleh pihak Bank Syariah untuk nasabahnya, antara lain jasa keuangan, agen dan jasa non keuangan. Yang termasuk dalam jasa keuangan, antara lain Wadi'ah *yad dhamanah* atau titipan (dalam bentuk giro dan tabungan), *wakalah* (pelimpahan kekuasaan kepada bank untuk bertindak mewakili nasabah), *kafalah* (jaminan yang diberikan seseorang untuk menjamin pemenuhan kewajiban pihak kedua), *hiwalah* (pengalihan dana), *rahn* (pinjaman dengan jaminan), *shorf* (jual beli mata uang).

6. Keputusan Menabung di Bank Syariah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, keputusan adalah apa yang diputuskan atau yang telah ditetapkan secara bersama-sama. Keputusan adalah segala keputusan yang ditetapkan berdasarkan pengarahan,

penelitian, dan pemikiran yang intensif. Dengan kata lain, seseorang yang telah mengambil keputusan harus mempunyai satu atau pilihan dari beberapa alternatif yang ada.

Keputusan adalah asas dalam memilih langkah-langkah berikutnya, yang dibagi menjadi 2 macam keputusan, yaitu :

a. Keputusan Pribadi (Individu)

Keputusan pribadi atau keputusan perseorangan adalah keputusan yang sifatnya hanya untuk kepentingan sendiri. Contohnya ketika kalian diajak jalan-jalan oleh temanmu pada saat kamu mengerjakan tugas. Maka kalian pasti akan berpikir untuk menentukan satu pilihan sendiri, pergi jalan-jalan bersama teman-teman atau mengerjakan tugas. Keputusan yang kalian ambil tersebut akan menjadi tanggung jawab sendiri. Oleh karena itu, berani mengambil keputusan maka harus berani dalam menanggung akibatnya.

b. Keputusan Bersama

Keputusan bersama adalah keputusan yang diambil atas dasar persetujuan atau kesepakatan bersama. Keputusan bersama tidak dapat dibatalkan dan bersifat mengikat. Hasil dari keputusan bersama biasanya diambil berdasarkan hasil musyawarah mufakat yang dipertimbangkan secara baik dan benar. Keputusan bersama merupakan penyelesaian dari suatu masalah yang mana ketentuan yang dijalankan dan dilakukan sekelompok orang terhadap suatu hal atau persoalan.

Dalam pengambilan sebuah keputusan untuk keinginan bersama berbeda dengan pengambilan keputusan untuk keperluan pribadi atau individu, karena dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan bersama itu dilakukan dengan melibatkan banyak orang, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengambilan sebuah keputusan merupakan suatu kegiatan individu atau perorangan yang dilakukan secara langsung dalam mendapatkan barang yang ditawarkan oleh produsen. Ada beberapa hal yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah :

- 1) Adanya pelayanan yang baik dan juga memuaskan dari kartawan atau pihak bank tersebut kepada para nasabah.
- 2) Lokasi yang sesuai dan tepat dan mudah di datangi setra dijangkau oleh para nasabah.
- 3) Banyaknya promosi yang ditawarkan kepada nasabah.
- 4) Produk yang ditawarkan oleh bank.

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daulay (2010) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Syariah di kota Medan” diketahui pengaruh kualitas pelayanan mempunyai nilai yang penting terhadap keputusan menabung dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung tinggi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah (2015) berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Mahasiswa Menabung di Perbankan Syariah Stain Salatiga Untuk Menjadi Nasabah di Perbankan Syariah”. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa nilai syariah memiliki pengaruh dan keterkaitan positif terhadap keputusan menjadi nasabah. Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah. Promosi memiliki pengaruh dan keterkaitan positif terhadap keputusan menjadi nasabah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi dan Ritonga (2012) yang berjudul “Analisis Minat Menabung Masyarakat pada Bank Muamalat di Kota Kisaran”. Dalam pengambilan keputusan untuk menabung, ada tiga faktor yang mempengaruhi yaitu faktor pelayanan baik pelayanan sarana maupun pelayanan bertansaksi, faktor keyakinan serta faktor lokasi (jarak). Dalam pengambilan keputusan untuk menabung pada Bank Muamalat di Kota Kisaran, faktor yang lebih dominan setuju untuk terlebih dahulu memperoleh informasi tentang bank Muamalat berjumlah 78 responden dari total responden yang ada, mengajukan pertanyaan kepada pegawai di Bank Muamalat Kisaran juga merupakan faktor masyarakat dalam pengambilan keputusan untuk menabung di Bank Muamalat Kisaran sebanyak 62 responden dari total responden yang ada. Dilihat dari ketiga faktor yang diteliti mengenai pengaruh terhadap pengambilan keputusan menabung pada Bank Muamalat di Kota Kisaran faktor keyakinan dan sesuai syariah yang lebih dominan sebagai faktor pendorong masyarakat

Kisaran menabung di Bank Muamalat dengan frekuensi pada keyakinan 51% dan sesuai syariah 51% dari total frekuensi yang ada.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Amri (2012) yang berjudul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Pemilihan KPR Syariah: Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia TBK”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa religiusitas menjadi alasan yang mendominasi nasabah Bank Muamalat dalam menggunakan KPR Syariah.
5. Wardani (2015) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi, Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Strategis Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syariah (Studi Masyarakat di Pulau Lombok)”. Penelitian ini menggunakan data primer dengan memberikan kuisioner kepada 120 masyarakat di pulau Lombok. Penelitian ini menggunakan *metode purposive sampling*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan lokasi strategis memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap minat menabung masyarakat Pulau Lombok di Perbankan Syariah. Hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan masyarakat di Pulau Lombok mengenai prinsip-prinsip dasar perbankan syariah serta kurangnya pemahaman mengenai berbagai macam produk yang dimiliki oleh perbankan.
6. Penelitian lain yang dilakukan oleh Afifah (2016) yang berjudul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Muslim Tidak Menabung di Bank Syariah di Kota Yogyakarta”. Metode yang digunakan

dalam penelitian ini adalah purposive sampling dengan responden berjumlah 100 orang yang terpilih. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data adalah Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, pengetahuan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat muslim tidak menabung di bank syariah, sedangkan lokasi, persepsi dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan masyarakat muslim tidak menabung di bank syariah. Secara simultan, variabel lokasi, pengetahuan, persepsi, dan fasilitas mempengaruhi keputusan masyarakat muslim tidak menabung di bank syariah secara positif dan signifikan.

7. Selvanathan (2018) mengadakan penelitian dengan judul *An Exploratory Study on Consumers' Selection in Choosing Islamic Banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi konsumen memilih bank Islam di Selangor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi bank, faktor religi dan keuntungan mempengaruhi konsumen untuk memilih bank Islam.
8. Idris (2011) mengadakan penelitian dengan judul *Religious Value as the Main Influencing Factor to Customers Patronizing Islamic Bank*. Hasil penelitian menyatakan bahwa nilai agama menjadi faktor terpenting dalam memilih bank Islam. Faktor lain adalah layanan ATM, keamanan finansial, biaya dan manfaat serta daya tarik.
9. Kishada (2013) mengadakan penelitian dengan judul *Factors Affecting Customer Loyalty in Islamic Bank: Evidence from Malaysian Bank*. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa terdapat sembilan faktor yang berpengaruh positif terhadap tingkat loyalitas. Faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah pelayanan, nilai sosial, pengalaman layanan, kepercayaan, kehandalan, ketergantungan layanan, kepuasan, harapan, dan nilai kenyamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank Islam.

10. Zakiah (2016) mengadakan penelitian dengan judul Behavioral Determinant and their Impact on Consumers' Saving Deposit in Islamic Bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kewajiban agama dan reputasi terhadap perilaku etis Islam dari nasabah Malaysia.
11. Miah, M.D. (2017) mengadakan penelitian dengan judul Efficiency and Stability: A Comparative Study Between Islamic and Conventional Bank in GCC Countries. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasi bank syariah berbeda dari bank konvensional dan hasilnya tetap signifikan secara statistik setelah mengendalikan variabel bank secara spesifik. Selain itu, bank yang lebih besar memiliki rasio intermediasi yang lebih sedikit yang menunjukkan skala yang tidak ekonomis. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa bank-bank yang bermodal tinggi lebih stabil tetapi tidak efisien yang membuktikan bahwa bank-bank kaya modal gagal memanfaatkan efek leverage.

C. Hipotesis

Adapun hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah lokasi, pelayanan, produk dan pengetahuan masyarakat terhadap keputusan nasabah memilih menabung di Bank Syariah. Hipotesis adalah proporsi yang akan

diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian (Prasetyo dan Jannah, 2011). Hipotesis menurut Arikunto (2000) suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu permasalahan penelitian sampai terbuktinya melalui data yang terkumpul.

Hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hubungan antara faktor pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah berpengaruh positif dan signifikan bagi nasabah.

H1 : Faktor pelayanan Bank Syariah mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah.

2. Hubungan antara faktor lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

H2 : Faktor lokasi Bank Syariah mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah.

3. Hubungan antara faktor pengetahuan nasabah terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah berpengaruh signifikan dan positif bagi nasabah.

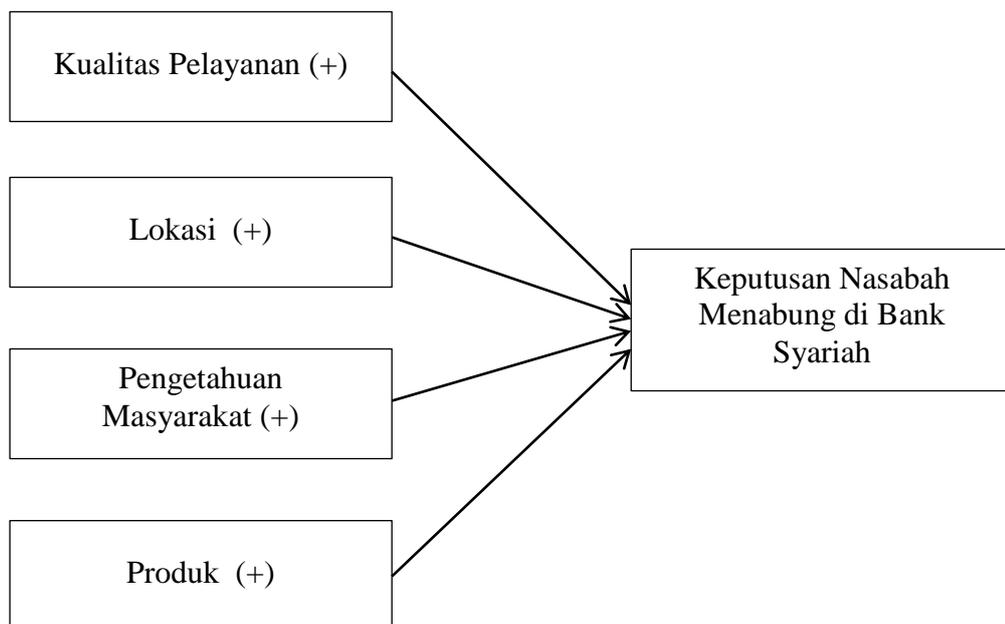
H3 : Faktor pengetahuan nasabah Bank Syariah mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah.

4. Hubungan antara faktor produk terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah berpengaruh positif dan signifikan bagi nasabah.

H4 : Faktor produk Bank Syariah mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah.

D. Model Penelitian

Berdasarkan batasan penelitian dan beberapa variabel yang mendorong masyarakat untuk menabung di Bank Syariah yang ada di Kecamatan Kasihan, maka kerangka konseptual penelitian ini adalah :



Gambar 2. 1 Model Penelitian