

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Teori Bank

Kata bank berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke-12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (*money changer*) dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.<sup>1</sup>

Menurut Soeharsono, bank adalah sebuah lembaga keuangan umum yang didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Menurut Dendawijaya, bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*idle fund surplus unit*) kepada pihak yang kekurangan dana atau membutuhkan dana (*deficit unit*) pada waktu yang ditentukan.<sup>3</sup>

Sedangkan menurut undang-undang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Saat ini, bank

---

<sup>1</sup>Rimsky K.Judisseno, “*Sistem Moneter dan Perbankan Indonesia*”, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2005), h. 36.

<sup>2</sup>Soeharsono Sagir, *Ekonomi Indonesia Kapita Selekt*a, Cet I (Kencana Prenada Media Group, 2009),h. 130.

<sup>3</sup>Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, edisi II (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005),h. 14.

memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito.

Dari beberapa definisi tersebut, fungsi utama bank adalah sebagai lembaga keuangan intermediari yang berfungsi untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Sebagai lembaga penghimpun dana, bank merupakan lembaga keuangan yang sangat di percaya untuk penyimpanan dana lebih dari berbagai kalangan masyarakat dalam menempatkan dananya secara aman. Selain itu, fungsi bank juga sebagai lembaga penyaluran dana, bank dapat menyalurkan dananya dalam bentuk pinjaman yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Akan tetapi dalam proses peminjaman, peminjam harus memenuhi persyaratan yang diberikan oleh pihak bank sebelum memberikan pinjaman.

## 2. Teori Bank Syariah

### a. Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>4</sup> Dalam pengertian lain disebutkan bahwa yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang operasionalnya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.

---

<sup>4</sup>Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dalam Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*”,(Bandung: ALFABETA, cv, 2014), h. 21.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

- 1) Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BUS dapat berusaha sebagai bank devisa dan bank non devisa. Bank devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- 3) Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- 4) Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.

## b. Produk-produk Bank Syariah

Menurut Kotler produk merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekedar barang-barang yang berwujud (*Tangible*). Dalam arti luas, produk meliputi objekfisik, jasa, acara, orang, tempat, organisasi dan ide. Jasa service produk terdiri aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu. Contohnya perbankan, hotel, dan lainnya.<sup>5</sup>

### 1) Produk Penghimpunan Dana

#### a) Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan medharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid. Artinya, produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, tetapi bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil.

#### b) Deposito

Deposito menurut UU Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan

---

<sup>5</sup>Philip Kotler dan Gari Armstrong, "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*", (Jakarta: Erlangga, 2008 edisi 12, jilid 1). H. 266.

prinsip syariah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akan antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah (UUS).

Deposito dalam bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu, dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan.

c) Giro

Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan.

Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Dalam giro meskipun tidak memberikan bagi hasil, pihak bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang besarnya tidak ditentukan diawal, bergantung pada kebaikan pihak bank.

Prinsip operasional bank syariah yang telah diharapkan secara luas dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.

2) Produk Penyaluran Dana/Pembiayaan (*Financing*)

Pembiayaan atau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan. Secara garis besar, produk pembiayaan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

- a) Pembiayaan dengan prinsip jual beli. Seperti bai' murabahah, bai' as salam dan bai' al istisna.
- b) Pembiayaan dengan prinsip sewa. Meliputi ijarah dan ijarah muntahiyah bittamlik.
- c) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Meliputi musyarakah, mudharabah, muzara'ah, dan musaqah.

### 3) Produk Jasa (*Service*)

Selain menjalankan fungsinya sebagai intermediaries (penghubung) antar pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dan, bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain sebagai berikut:

#### a) Sharf (Jual beli Valuta Asing)

Prinsip jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing. Prinsip ini dipraktikkan pada bank syariah devisa yang memiliki izin untuk melakukan jual valuta asing.

#### b) Wadi'ah (Titipan)

Akad wadi'ah yad dhamanah penerima simpanan hanya dapat menyimpan titipan, tanpa berhak untuk menggungkannya. Dia tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada asset titipan selama ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan (karena faktor-faktor diluar batas kemampuan).

### 3. Teori Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (*sharia compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Alquran dan Sunnah. Oleh karena itulah dengan diterapkannya *sharia compliance* dalam seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha bank syariah.<sup>6</sup> Allah berfirman dalam Q.S. Al Baqarah/2: 168.

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ  
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Terjemahannya:

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.<sup>7</sup>

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No.13/2/PBI/2011 tentang pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS).

<sup>6</sup>Anggi Anggraini Hutagalung, “Analisis Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah” (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018), h. 20.

<sup>7</sup>Al qur’an Al Karim.

Menurut Arifin, makna kepatuhan syariah (*sharia compliance*) dalam Bank Syariah adalah penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait.<sup>8</sup>

Ansori juga mengemukakan bahwa *sharia compliance* adalah salah satu indikator pengungkapan Islam untuk menjamin kepatuhan Bank Islam terhadap prinsip syariah. Hal ini berarti *sharia compliance* sebagai bentuk pertanggung jawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Kepatuhan syariah (*sharia compliance*) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas, kredibilitas di bank syariah.<sup>9</sup>

Sedangkan menurut Sutedi, makna kepatuhan syariah (*sharia compliance*) secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah.

Dari beberapa definisi diatas, dapat dipahami bahwa *sharia compliance* adalah kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah dalam hal ini (Bank Syariah) yang menjadikan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah baik dalam produk, transaksi, maupun operasional Bank Syariah. Dengan demikian, *sharia compliance* adalah bentuk kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya.

---

<sup>8</sup>Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Aztera Publisher, Tangerang, 2009), h.2.

<sup>9</sup>Ansori, “*Pengungkapan Sharia Compliance dan Kepatuhan Bank Syariah Terhadap Prinsip Syariah*” (Jurnal Dinamika Akuntansi, Vol.3, No.2, Maret, 2011), h. 25.

Kepatuhan terhadap prinsip syariah ini berimbas kepada semua hal dalam industri Perbankan Syariah, terutama dengan produk dan transaksinya. Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan, yang meliputi pakaian, dekorasi, dan image perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritual kolektif, yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang Islam.

Bank Indonesia sebagai pemegang kebijakan perbankan di Indonesia telah menjadikan fatwa DSN sebagai hukum positif bagi perbankan syariah. Artinya, fatwa DSN menjadi peraturan Bank Indonesia yang mengatur aspek syariah bagi perbankan syariah. Tujuan formalisasi fatwa DSN menjadi peraturan Bank Indonesia dalam aspek kepatuhan syariah adalah untuk menciptakan keragaman norma-norma dalam aspek syariah untuk keseluruhan produk-produk.<sup>10</sup>

a. Prinsip-Prinsip Syariah dalam Lembaga Keuangan Syariah

Dalam hukum positif di Indonesia sudah ada regulasi yang mengatur bahwa perbankan syariah wajib menjalankan prinsip-prinsip syariah, hal itu tertuang pada UU No.21 Tahun 2008 dalam Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 dijelaskan mengenai prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang diekluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Berdasarkan ketentuan ini, maka prinsip syariah dan syaratnya

---

<sup>10</sup>Anggi, "Analisis Penerapan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu)" (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Lampung, 2018), h. 21.

berpedoman pada berbagai fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang terkait dengan perbankan syariah.

Prinsip syariah yang dimaksud adalah sesuai dengan penjelasan Pasal 2 UU No. 21 tahun 2008 yaitu kegiatan usaha yang berazaskan prinsip syariah antara lain adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur-unsur seperti dibawah ini:

- 1) Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (*fadl*), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).
- 2) *Mayzir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- 3) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui kebenarannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur dalam syariah.
- 4) Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam agama Islam.
- 5) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

Penegasan prinsip-prinsip syariah juga tertuang pada UU No. 21 Tahun 2008 Pasal 2 yaitu perbankan syariah dalam melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip demokrasi dan prinsip kehati-hatian. Prinsip demokrasi adalah kegiatan ekonomi syariah yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan. Sedangkan prinsip kehati-hatian adalah pedoman pengelolaan bank

yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>11</sup>

Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai kepatuhan syariah di dalam lembaga keuangan syariah antara lain:<sup>12</sup>

- a) Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.
- b) Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah.
- c) Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- d) Lingkungan kerja dan corporate culture sesuai dengan syariah.
- e) Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.
- f) Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah.

#### 4. Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut.<sup>13</sup>

<sup>11</sup>Undang-undang perbankan syariah No.21 Tahun 2008.

<sup>12</sup>Adrian Sutedi, “Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum”, (Bogor: Ghalia Indonesia),h. 146.

<sup>13</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 192.

Definisi kepuasan menurut Engel bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan nasabah.<sup>14</sup>

Kotler mengatakan bahwa Pelanggan/nasabah akan merasa puas apabila apa yang mereka beli/konsumsi sesuai dengan ekspektasi mereka. Pada dasarnya kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang setelah menilai antara harapannya dan kenyataan yang diterima oleh orang tersebut. Jika kenyataan yang ia terima jauh lebih rendah dari apa yang ia bayangkan maka ia akan kecewa. Sebaliknya, jika ia mendapatkan lebih dari apa yang ia harapkan maka ia akan senang.<sup>15</sup>

Pada sektor pelayanan perbankan, kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan tergantung pada bagaimana pelayanan itu diberikan. Karena kepuasan tersebut merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan yang dirasakan oleh nasabah merupakan nilai keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat mutu pelayanan tersebut memenuhi harapan konsumen. Dengan demikian standar perbandingan didalam kepuasan adalah harapan dari konsumen dengan kenyataan. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan mutu pelayanan yang dirasakan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>James F. Engel, et.al, *Perilaku Konsume*, alih bahasa FX Budiyanto, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), h. 11.

<sup>15</sup>Philip Kotler, *Marketing Management* (Prentice Hall: New Jersey, 2009), h. 164.

<sup>16</sup>Bahtiar Rifai, "*Pengaruh Bank Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dan Word of Mouth* Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri" (Tesis Tidak Diterbitkan; Program Studi Kajian Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana, Universitas Indonesia: Jakarta, 2011), h. 24.

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan nasabah. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman nasabah saat mencoba produk atau menerima suatu pelayanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang lebih tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.<sup>17</sup>

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, antara lain:

- a. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah produk yang berkualitas
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa (dalam hal ini bank syariah). Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum apabila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.

---

<sup>17</sup>Nining Wahyuningsi, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat” (Al-Amwal, Vol. 10, No. 2 Tahun 2018), h. 302.

Kepuasan pelanggan juga membantu perusahaan mempelajari bagian yang besar dari masalah-masalah teknis pasar dan menyediakan evaluasi segmen-segmen yang mungkin, pentingnya pasar dan nilai pertumbuhan. Perusahaan sebaiknya memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Konsep yang juga penting berkaitan dengan kepuasan nasabah adalah harus terpenuhinya kepuasan internal.<sup>18</sup> Konsep internal merupakan suatu keadaan yang menggambarkan bahwa karyawan memperoleh kepuasan baik dalam hal finansial, penghargaan kerja, kepuasan pada tempat kerja, dan hubungan dengan pimpinan yang baik. Ketika karyawan merasakan kepuasan yang rendah dalam berbagai aspek tempat dia bekerja maka akan sulit bagi kata lain kepuasan nasabah dapat tercipta hanya jika karyawan memiliki antusiasme tinggi dalam melayani pelanggan.<sup>19</sup>

Terciptanya kepuasan nasabah/konsumen dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya:<sup>20</sup>

- 1) Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan bank.
- 2) Terciptanya loyalitas nasabah terhadap bank, sehingga ia tidak akan berpaling kepada bank lain.
- 3) Terjadinya suatu bentuk isu publik yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
- 4) Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*).

---

<sup>18</sup>Kartajaya, Hermawan, *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global* (PT.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2006), h. 23.

<sup>19</sup>Kartajaya, Hermawan, *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global* (PT.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2006), h. 56.

<sup>20</sup>Hery Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung, 2006), h. 115.

## B. Tinjauan Hasil Penelitian Relevan

Tinjauan hasil penelitian pada intinya dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang sebelumnya dilakukan oleh peneliti lain. Dari penelusuran referensi yang dilakukan, ada 3 penelitian yang terkait dengan masalah penelitian, sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Laila Martasari dan Sepky Mardian yang berjudul “Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan *Sharia Compliance* Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Subjek penelitian ini adalah masyarakat umum, baik nasabah ataupun bukan nasabah bank syariah.

Hasil penelitiannya, dari segi penilaian berdasarkan penerapan *sharia compliance* terhadap produk dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa produk bank syariah sesuai dengan prinsip syariah sekitar 55%. Namun responden yang ragu terhadap kejelasan produk yang sesuai dengan *sharia compliance* sekitar 22% dan 23% responden berpendapat kurang setuju atau tidak setuju. Dari segi penilaian berdasarkan penerapan *sharia compliance* terhadap pelayanan, dapat diketahui bahwa responden yang ragu terhadap pelayanan bank syariah yang sesuai dengan *sharia compliance* sekitar 22% dan 23% berpendapat kurang setuju dan tidak setuju. Sebaliknya, mayoritas responden yang setuju bahwa pelayanan bank syariah sesuai dengan prinsip syariah sekitar 55%.<sup>21</sup>

Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini. Persamaannya menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Perbedaannya terletak

---

<sup>21</sup> Laila Martasari dan Sepky Mardian, “Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan *Sharia Compliance* pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai” (Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, Maret 2015), hal. 53.

pada variabel bebas dan terikatnya, variabel bebas pada penelitian ini adalah penerapan persepsi masyarakat sedangkan variabel penulis yaitu penerapan *sharia compliance*. Variabel terikat pada penelitian ini adalah penerapan *sharia compliance* sedangkan variabel terikat penulis yaitu kepuasan nasabah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dedhi Ana dan Ahmad Tarmizi yang berjudul “Analisis Pengungkapan *Sharia Compliance* Dalam Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bank Syariah di Indonesia”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Variabel yang dieksplorasi dalam analisis adalah Dewan Pengawas Syariah, Zakat, Akad Murabahah, Zakat, dan Akad Mudharabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, berupa laporan pelaksanaan GCG dan laporan tahunan BUS periode tahun 2011 yang bersumber dari situs resmi 10 BUS di Indonesia.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 6 (enam) dari 10 (sepuluh) BUS di Indonesia telah mengungkapkan *sharia compliance* dalam pelaksanaan *good corporate governance* dengan presentase lebih dari 50% . BUS yang memiliki indeks pengungkapan *sharia compliance* lebih dari 50% adalah BUS yang memiliki masa operasi lebih dari 4 (empat) tahun yaitu BSM, BMI, BRIS, BMS kecuali BCAS yang baru memiliki masa operasi 2 (dua) tahun. Akan tetapi terdapat satu BUS yang memiliki masa operasional lebih dari 4 (empat) yaitu BSB indeks pengungkapan *sharia compliance* dibawah 50% . Hal ini disebabkan karena BSB tidak mengungkapkan beberapa poin pada 3 kategori yaitu Murabahah, Zakat dan Mudharabah.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Dedhi Ana dan Ahmad Tarmizi, “Analisis Pengungkapan *Sharia Compliance* Dalam Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bank Syariah di Indonesia” (Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam, Vol. 2, No.2, 2014), hal. 122.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada metode penelitiannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kuantitatif. Adapun persamaannya yaitu membahas tentang penerapan *sharia compliance* pada bank syariah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Fiska Silvia Raden Roro yang berjudul “Karakteristik *Sharia Compliance* dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia”. Jenis penelitian ini menggunakan metode normatif. Permasalahan pada penelitian ini dianalisis melalui dua pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa karakteristik *sharia compliance* dalam suatu transaksi bisnis merupakan prinsip kafaah itu sendiri yang berarti sejak awal penandatanganan kontrak hingga akhir rangkaian pelaksanaannya diwajibkan menundukkan diri pada syariah, termasuk pula instrumen penyelesaian sengketa jika terjadi sengketa ekonomi syariah di kemudian hari. Pada perkembangan ekonomi dunia, di beberapa negara mulai nampak akan kebutuhan masyarakat atas perangkat hukum islam (syariah) untuk berkontribusi sebagai hukum yang mengatur suatu kontrak (pembuatan dokumen keuangan syariah) hingga menjadi landasan hukum dalam penyelesaian suatu sengketa ekonomi syariah.<sup>23</sup>

Terdapat perbedaan dan persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian penulis. Perbedaannya terletak pada jenis penelitiannya, penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode

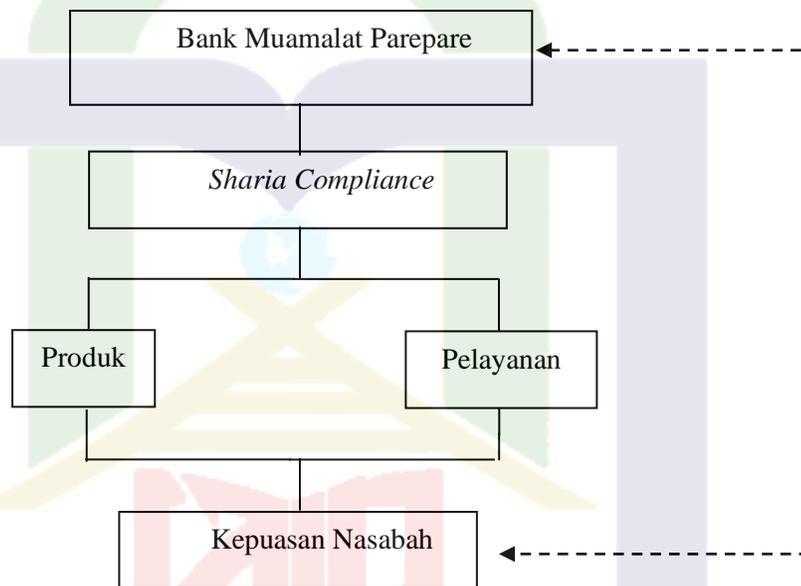
---

<sup>23</sup> Fiska Silvia Raden Roro, “Karakteristik *Sharia Compliance* dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia” (Jurnal Hukum Ekonomi Islam, Vol. 1, No. 1, Mei 2017), hal. 115.

penelitian kuantitatif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu membahas tentang *sharia compliance*.

### C. Kerangka Pikir

Beberapa teori yang sudah dijelaskan pada sub sebelumnya, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pikir, karena penelitian ini ditujukan untuk memberikan gambaran mengenai pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Dari kerangka pikir diatas peneliti memberikan pemahaman yang khusus agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini, yang dimana variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

1. Sharia compliance : Lebih mengarah kepada bagaimana suatu bank dalam mematuhi semua prinsip-prinsip syariah yang dapat dilihat produk-produk serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank syariah.

2. Kepuasan nasabah : Tingkat perasaan dari nasabah itu sendiri setelah melihat apa yang diharapkan sesuai atau tidak dengan apa yang diterima, yang dimana kepuasan nasabah merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam suatu bank.

#### D. Kerangka Konseptual

Adapun bentuk bagan kerangka konseptual berdasarkan variabel penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan bagan diatas dapat diprediksi bahwa *Sharia Compliance (X)* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) atau *Sharia Compliance (X)* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

#### E. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh penerapan *Sharia Compliance (X)* terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Muamalat Parepare

$H_a$  : Ada pengaruh penerapan *Sharia Compliance (X)* terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Muamalat Parepare

#### F. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat/nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>24</sup> Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu:

a. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Variabilitas dari atau atas faktor inilah yang berusaha untuk dijelaskan oleh seorang peneliti.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y).

b. Variabel Independen

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun negatif, persial maupun simultan.<sup>26</sup> Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel independen yaitu Sharia Compliance (X).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.<sup>27</sup> Definisi operasional variabel dalam penelitian ini meliputi:

a. *Sharia Compliance* (Kepatuhan Syariah) / Variabel X

---

<sup>24</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2007), h.2.

<sup>25</sup>Augusty Ferdinard, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h.26.

<sup>26</sup>Augusty Ferdinard, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h.26.

<sup>27</sup>S. Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), h.74.

Variabel ini merupakan kewajiban Bank Syariah untuk memenuhi kepatuhan pada prinsip syariah. Prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan yaitu Riba, Maysir, Gharar, Haram, dan Zalim. Penerapan syariah ini dapat dilihat dari dua indikator yaitu:

- 1) Produk, produk yang syariah merupakan barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan dan bukan merupakan sesuatu yang dilarang (haram) oleh islam.
- 2) Pelayanan, pelayanan bank syariah adalah perilaku yang ditujukan kepada nasabah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam seperti pelayanan yang islami, bersikap sopan kepada nasabah, dan tidak membeda-bedakan nasabah atau bersikap zalim kepada nasabah.

b. Kepuasan Nasabah / Variabel Y

Variabel kepuasan nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat perasaan dari nasabah itu sendiri setelah melihat apa yang diharapkan sesuai atau tidak dengan apa yang diterima dengan penerapan *Sharia Compliance* sebagai bentuk Kepatuhan Bank Muamalat Parepare terhadap prinsip-prinsip syariah.

Variabel Y atau kepuasan nasabah dapat memberikan berbagai manfaat (indikator kepuasan nasabah) yaitu:

- 1) Terjadinya hubungan yang harmonis antara nasabah dengan bank

Apabila seorang nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan suatu bank maka akan berdampak baik terhadap hubungan pihak bank dan nasabah seperti terciptanya keharmonisan antar kedua belah pihak.

- 2) Terciptanya loyalitas nasabah terhadap bank, sehingga ia tidak berpaling ke bank lain

Loyalitas seorang nasabah paling utama ditentukan oleh seberapa baik kualitas pelayanan dari suatu bank. Jika kualitas pelayanan suatu bank sangat buruk maka nasabah tidak akan betah untuk bertransaksi sehingga bisa saja nasabah memilih bank lain yang dianggap memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik.

3) Terjadinya suatu bentuk isu publik yang positif dari mulut ke mulut  
(*Word of mouth*)

Isu publik (*Word of mouth*) akan dibuat oleh seorang nasabah apabila ia merasa hal tersebut harus disampaikan kepada orang/nasabah lain. Maka dengan kualitas baik maka akan menimbulkan isu publik yang baik pula begitupun sebaliknya. Maka dari itu isu publik yang positif sangatlah dipengaruhi dari kualitas yang diberikan kepada nasabah. Dan tentunya isu publik yang baik akan memberikan dampak besar terhadap kemajuan bank.

4) Terjadinya pembelian ulang (*Repeated sales*)

Sama halnya dengan beberapa indikator sebelumnya, kualitas pelayanan bank juga berpengaruh kepada *repeated sales* atau pembelian ulang dari nasabah. Maka pembelian ulang ini yaitu nasabah akan terus menerus bertransaksi disuatu bank apabila ia merasa apa yang diharapkannya tercapai artinya ada pengulangan bertransaksi yang juga dapat menumbuhkan kelayalitan.