

**IMPLIKASI *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP KEPERCAYAAN  
NASABAH BANK MUAMALAT KCP CURUP**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.I)**

**Pada Jurusan Syariah**



**OLEH:**

**FARIZQI TRI ADITYA PUTRA**

**NIM : 12631117**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) CURUP**

**2016**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Ketua STAIN Curup

Di

Tempat

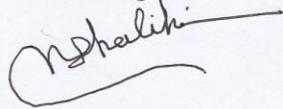
Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Farizqi Tri Aditya Putra. Nim. 12631117. Berjudul "Implikasi *Sharia Compliance* Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup"** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup.

Demikian, terima kasih

Curup, 28 Juli 2016

Pembimbing I,



Muhammad Sholihin., S.EI., MSI

Pembimbing II



Hardivizon M. Ag

NIP.197207112001121002

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farizqi Tri Aditya Putra

Nomer Induk Siswa : 12631117

Jurusan : Syariah

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu untuk dirujuk dalam naskah ini dan di sebutkan di dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan seperlunya.

Curup, Juli 2016



Perulis

Farizqi Tri Aditya Putra

Nim. 12631117



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
STAIN CURUP**

Jalan Dr. AK Gani N0. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Curup 39119 email:staincurup@telkom.net

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

No. : Sti.02/1/PP.00.9/1596 /2016

Nama : **Farizqi Tri Aditya Putra**  
Nim : **12631117**  
Jurusan : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**  
Program Studi : **Perbankan Syari'ah**  
Judul : **Implikasi *Sharia Compliance* terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : **Kamis , 28 Juli 2016**  
Pukul : **08.00 – 09.00 WIB**  
Tempat : **Ruang 2 Gedung Munaqasyah STAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) dalam bidang Ilmu Syariah dan Ekonomi Islam.

Curup, Agustus 2016  
Ketua STAIN Curup,

**Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag., M.Pd**  
NIP. 19711211 199903 1 004

**TIM PENGUJI**

**Ketua,**

**Hardiyon, M.Ag**  
NIP. 19720711 200112 1 002

**Penguji I,**

**Dwi Sulastyawati, M. Sc**  
NIP. 19840222 200912 2 010

**Sekretaris,**

**Muhammad Sholihin, S.EI, MSI**

**Penguji II,**

**Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM**  
NIP. 19750219 200604 1 008

# PERSEMBAHAN

## *Bismillahirrohmanirrohim*

*Atas ridho dan rahmat dari mu ya Allah serta kesuksesan yang kuraih ini semata-mata kehendakmu, maka skripsi ini aku persembahkan hanya kepada orang-orang yang selalu aku cintai dan yang telah membantu dan mendukungku dalam menyelesaikan studi ini karena Mu:*

- *Ayahanda tercinta H. Ali Muhammad S.Pd.I dan ibunda tersayang nengsi hartati yang selalu mengiringi langkah ananda dengan doa dan curahan kasih sayang serta pengorbanan yang tak terhingga dan tak terbatas yang mungkin tak bisa dibalas dengan apapun jua. Serta support yang sangat berarti bagi penulis sehingga sampai terselesainya skripsi ini, dan penulis banyak mengucapkan banyak terimakasih untuk mu ayahanda dan ibunda yang sangat ananda sayangi.*
- *Untuk abang ku Addahri Hafidz Awwali M.Pd. Kons, dan Ayuk ku Dwi wulan citra rahayu S.Pd.I yang tak hentinya memberi bimbingan dan menjadi motivator dan dukungan dalam perkuliahan ini*
- *Seluruh keluarga besar H. M. Ali Muhammad S.Pd.I tanpa terkecuali yang sangat ku sayangi*
- *Untuk Pembimbing akademik ibu Hj. Dwi Sulastyawati, M.Sc. yang selalu memberi masukan dalam akademik,*
- *Dan para pembimbing I dan II bapak Muhammad Sholihin., S.EI., MSI dan bapak Hardivizon M. Ag yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.*
- *Sahabat-sahabat ku, Yozi, leo, azwari, fajar, kusnada, faizal, mila, Riska, sisco yang sama-sama berjuang dalam mencapai keberhasilan*
- *Untuk Teman sekaligus keluarga terdekat Reza Metiska, Reza Alvionita Amd. Kep, lioni, rima, vitra, dan Chintia yang selalu memberikan semangat dan motifasi dalam penulisan skripsi ini.*
- *Teman-teman ku di KPM, PKL yang bersama-sama mengarungi suka duka meraih kesuksesan ini*
- *Serta nek bong dan nek biey dan mamak, abang, adeg dan pak kades, pak imam yang ada di desa Tj. dalam yang telah memberikan banyak pelajaran dalam masa KPM.*
- *Dan para karyawan-karyawan Bank Muamalat KCP Curup yang telah banyak membantu dalam pembuatan Skripsi ini.*

*Almamaterku STAIN Curup*

*Terimakasih banyak dalam bantuan , motivasi, dan saran yang diberikan  
dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.*

## MOTTO

*“Maka Ni'mat Tuhan Kamu Yang Manakah Yang Kamu Dustakan”*

*(Qs- Ar- Rahman )*

*“Jangan Pernah Mengharapkan Sesuatu Yang Berbeda, Jika Tetap  
Masih Melakukan Hal Yang Sama”*

*“Jangan Katakan Kepada Allah Jika Kau Punya Masalah, Tapi  
Katakan Kepada Masalah Bahwa Kau Punya Allah”*

*“Jika Bisa Membahagiakan Orang Tua Mu Hari Ini, Kenapa Harus  
Menunggu Esok”*

*“Restu Allah Ada Pada Kedua Orang Tua, Maka Perkataan Orang  
Tua Sama Dengan Restu Allah”*

*(Farizqi Aditya Ma\_Nh 18 Oktober 1993)*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamduillah segala puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implikasi *Sharia Compliance* terhadap kepercayaan nasabah Bank Muamalat KCP Curup”. Semoga keselamatan dan kesejahteraan selalu dicurahkan kepada nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga dan para kaum muslimin dan muslimah.

Adapun tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kurikuler guna mendapatkan gelar sarjana Strata satu (SI) progra studi Perbankan Syariah (PS) pada jurusan Syariah dan Ekonomi Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup.

Pada dasarnya kekurangan hanyalah milik manusia dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Penulis menyadari bahwasanya masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan ini, namun demikian harapan penulis skripsi ini akan bermanfaat bagi penuis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ayahanda tercinta H.M.Ali Muhammad S.Pd.I dan ibunda tercinta Nengsi Hartati yang telah memberikan dukungan materi dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi sebagai mana mestinya
2. Bapak Ketua STAIN Curup Dr. Rahmat Hidayat, M.Ag, M.Pd
3. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam
4. Bapak Noprizal M.Ag selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis
5. Bapak Muhammad Sholihin., S.El., MSI dan pak Hardivizon M.Ag selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan,

prtunjuk, dan motivasi yang sangat besar tanpa mengenal lelah dari awal sampai akhir skripsi ini selesai

6. Ibu Hj. Dwi Sulastyawati, M.Sc dan Bapak M. Istan, M.Pd, MM selaku penguji I dan penguji II yang telah memberikan masukan dan bimbingan setelah skripsi ini di sidangkan
7. Ibu Hj. Dwi Sulastyawati, M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik
8. Seluruh Dosen Prodi Perbankan Syariah

Dan terkahir ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak terutama sahabat seangkatan dan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga bantuan dan dorongan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dan diridhoi oleh Allah SWT. Amin.

**Penulis**

**Farizqi tri Aditya Putra**

**Nim. 12631117**

## **Implikasi *Sharia Compliance* Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup. Oleh: Farizqi Tri Aditya Putra, 2016.**

**Abstrak:** *Sharia compliance* (kepatuhan syariah) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah. Sebuah konsep yang membedakan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional. Karena perbankan syariah adalah perbankan yang menjalankan segala mekanisme kerjanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan metode analisis data Miles Dan Huberman yang digunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan *sharia compliance* yang ada pada Bank Muamalat KCP Curup, bagaimana pula pandangan nasabahnya terhadap penerapan *sharia compliance* yang dilakukan Bank Muamalat KCP Curup, serta implikasinya terhadap kepercayaan nasabah. Data yang dikumpulkan melalui wawancara karyawan dan nasabah Bank Muamalat KCP Curup serta kuesioner sebagai data penguat dari wawancara.

Temuan dari penelitian ini adalah: (1) penerapan *sharia compliance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah cukup baik. (2) para nasabah menganggap bahwa *penerapan sharia compliance* yang ada belumlah sepenuhnya dilakukan namun sudah berjalan ke arah syariah. (3) Implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah sangatlah besar, dan masyarakat masih tetap percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup dengan alasan setidaknya walaupun belum sepenuhnya tetapi sudah mengarah ke arah syariah.

**Kata kunci:** *Sharia compliance* dan Bank Muamalat KCP Curup

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iii
Kata Pengantar .....	vi
Motto.....	iv
Persembahan .....	vii
Abstrak .....	ix
Halaman pengesahan.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Kerangka pemikiran .....	11
G. Penjelasan Judul.....	15
H. Metodologi penelitian .....	17
1. Jenis penelitian .....	17
2. Subjek penelitian.....	18
3. Objek penelitian .....	19
4. Waktu dan tempat .....	19
5. Sumber data.....	19
6. Teknik pengumpulan data .....	21
7. Teknik analisis data.....	23
I. Sistematika Penulisan.....	27

## BAB II SHARIA COMPLIANCE DAN KEPERCAYAAN NASABAH

A. Kerangka Teori.....	28
1. <i>Sharia compliance</i> .....	28
a. Pengertian <i>sharia compliance</i> .....	28
b. Ketentuan <i>sharia compliance</i> .....	30
c. Mekanisme <i>sharia compliance</i> .....	35
d. Peran Dewan Pengawas Syariah .....	39
e. Pengawasan kepatuhan bank syariah .....	47
2. Kepercayaan.....	48
a. Pengertian kepercayaan.....	48
b. Faktor-faktor penyebab munculnya kepercayaan .....	50
c. Kepercayaan dalam prespektif Islam .....	52
B. Penelitian Terdahulu .....	54

## BAB III PROFIL DAN POTRET KEPERCAYAAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP CURUP

A. Profil Bank Muamalat KCP Curup .....	59
1. Keadaan umum Bank Muamalat KCP Curup .....	59
2. Sejarah singkat Bank Muamalat KCP Curup.....	60
3. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Curup.....	63
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Curup .....	64
5. Produk-produk Bank Muamalat KCP Curup .....	65
B. Potret kepercayaan nasabah Bank Muamalat KCP Curup .....	73

## BAB IV IMPLIKASI SHARIA COMPLIANCE TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH

A. Penerapan <i>sharia compliance</i> pada Bank Muamalat KCP Curup .....	87
B. Pandangan nasabah terhadap penerapan <i>sharia compliance</i> .....	92
C. Implikasi <i>sharia compliance</i> terhadap kepercayaan nasabah .....	101

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	13
Gambar 1.2 Konsep Miles Dan Huberman .....	24
Gambar 2.1 sistem Dan Prosedur Muamalah Dalam Islam .....	36
Bagan 2.2 Konsep Kepercayaan Dalam Islam .....	53
Gambar 2.3 Penelitian Terdahulu .....	56
Diagram 3.1 Struktur Bank Muamalat Kcp Curup .....	64
Tabel 3.2 Alasan Nasabah Memilih Bank Muamalat .....	75
Tabel 3.3 Pandangan Nasabah Mengenai Bank Muamalat.....	77
Tabel 3.4 Alasan Nasabah Percaya Kepada Bank Muamalat .....	80
Tabel 3.5 Faktor-Faktor Yang Membuat nasabah merasa bank Muamalat belum melaksanakan prinsip Kepatuhan syariah compliance yang sebenarnya .....	83
Tabel 4.1 Profil Partisipan Wawancara.....	88
Gambar 4.2 Mekanisme <i>Sharia Compliance</i> Pada Bank Muamalat.....	90
Gambar 4.3 Pandangan Nasabah Dalam Penerapan <i>Sharia Compliance</i> .....	93
Tabel 4.4 Pandangan Nasabah .....	94
Gambar 4.5 Implikasi <i>Sharia Compliance</i> .....	103

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>1</sup> Menurut ensiklopedia Islam, bank Islam atau perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam laulintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.<sup>2</sup>

Perbankan syariah muncul sebagai alternatif atau jawaban untuk memecahkan masalah bunga yang selama ini dianut oleh perbankan konvensional. Perbankan syariah dianggap sebagai jawaban atas permasalahan perekonomian selama ini yang bergantung kepada prinsip bunga yang dianut oleh perbankan konvensional.

Adapun perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional, antara lain :<sup>3</sup> pertama, perbedaan falsafah, perbedaan pokok antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya sedangkan bank konvensional justru kebalikannya. Hal inilah yang menjadi perbedaan yang

---

<sup>1</sup> Khatibul Umam, *Bank Umum Syariah*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), hlm.35

<sup>2</sup> Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait, (BAMUI dan TAKAFUL di Indonesia)*, (Jakarta: PT Raja Graafindo Persada., 1997), hlm.5

<sup>3</sup> Jasri Firdaus, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah*”, dalam [http:// jasrifirdaus.blogspot.co.id /2014/02](http://jasrifirdaus.blogspot.co.id/2014/02) Selasa 2016 Maret 21

sangat mendalam terhadap produk-produk yang dikembangkan oleh bank syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga maka sistem yang dikembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang dilaksanakan dalam bentuk bagi hasil. Dengan demikian sebenarnya semua jenis transaksi perniagaan melalui bank syariah diperbolehkan asalkan tidak mengandung unsur bunga (riba). Riba secara sederhana berarti sistem bunga dalam semua prosesnya bisa mengakibatkan membengkaknya kewajiban salah satu pihak.

Selanjutnya yang kedua konsep pengelolaan dana nasabah, dalam sistem bank syariah dana nasabah dikelola dalam bentuk titipan maupun investasi. Cara titipan dan investasi jelas berbeda dengan deposito pada bank konvensional dimana deposito merupakan upaya mem-bungakan uang. Konsep dana titipan berarti kapan saja si nasabah membutuhkan, maka bank syariah harus dapat memenuhinya, akibatnya dana titipan menjadi sangat likuid. Likuiditas yang tinggi inilah membuat dana titipan kurang memenuhi syarat suatu investasi yang membutuhkan pengendapan dana. Karena pengendapan dananya tidak lama alias cuma titipan maka bank boleh saja tidak memberikan imbal hasil. Sedangkan jika dana nasabah tersebut diinvestasikan, maka karena konsep investasi adalah usaha yang menanggung risiko, artinya setiap kesempatan untuk memperoleh keuntungan dari usaha yang dilaksanakan, didalamnya terdapat pula risiko untuk menerima kerugian, maka antara nasabah dan banknya sama-sama saling berbagi baik keuntungan maupun risiko.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Ibid

Sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga keuangan penyalur dana nasabah penyimpan kepada nasabah peminjam, dana nasabah yang terkumpul dengan cara titipan atau investasi tadi kemudian, dimanfaatkan atau disalurkan ke dalam transaksi perniagaan yang diperbolehkan pada sistem syariah. Hasil keuntungan dari pemanfaatan dana nasabah yang disalurkan ke dalam berbagai usaha itulah yang akan dibagikan kepada nasabah. Hasil usaha semakin tinggi maka semakin besar pula keuntungan yang dibagikan bank kepada dan nasabahnya. Namun jika keuntungannya kecil otomatis semakin kecil pula keuntungan yang dibagikan bank kepada nasabahnya. Jadi konsep bagi hasil hanya bisa berjalan jika dana nasabah di bank di investasikan terlebih dahulu kedalam usaha, barulah keuntungan usahanya dibagikan. Berbeda dengan simpanan nasabah di bank konvensional, tidak peduli apakah simpanan tersebut di salurkan ke dalam usaha atau tidak, bank tetap wajib membayar bunganya.

Dengan demikian sistem bagi hasil membuat besar kecilnya keuntungan yang diterima nasabah mengikuti besar kecilnya keuntungan bank syariah. Semakin besar keuntungan bank syariah semakin besar pula keuntungan nasabahnya. Berbeda dengan bank konvensional, keuntungan banknya tidak dibagikan kepada nasabahnya. Tidak peduli berapapun jumlah keuntungan bank konvensional, nasabah hanya dibayar sejumlah prosentase dari dana yang disimpannya saja. Ketiga, kewajiban mengelola zakat, bank syariah diwajibkan menjadi pengelola zakat yaitu dalam arti wajib membayar zakat, menghimpun, mengadministrasikannya dan mendistribusikannya. Hal ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada bank syariah untuk

memobilisasi dana-dana sosial (zakat, Infak, sedekah).<sup>5</sup> Keempat, adalah struktur organisasi di dalam struktur organisasi suatu bank syariah diharuskan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS bertugas mengawasi segala aktifitas bank agar selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS ini dibawah oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Berdasarkan laporan dari DPS pada masing-masing lembaga keuangan syariah, DSN dapat memberikan teguran jika lembaga yang bersangkutan menyimpang. DSN juga dapat mengajukan rekomendasi kepada lembaga yang memiliki otoritas seperti Bank Indonesia dan Departemen Keuangan untuk memberikan sanksi. Yang terakhir adalah bagaimana nasabah mendapat keuntungan jika bank konvensional membayar bunga kepada nasabahnya, maka bank syariah membayar bagi hasil keuntungan sesuai dengan kesepakatan. Kesepakatan bagi hasil ini ditetapkan dengan suatu angka ratio bagi hasil atau nisbah. Nisbah antara bank dengan nasabahnya ditentukan di awal, misalnya ditentukan porsi masing-masing pihak 60:40, yang berarti atas hasil usaha yang diperoleh akan didistribusikan sebesar 60% bagi nasabah dan 40% bagi bank. Angka nisbah ini dengan mudah Anda dapatkan informasinya dengan bertanya ke customer service atau datang langsung dan melihat papan display, “Perhitungan dan Distribusi Bagi Hasil” yang ada di cabang bank syariah.<sup>6</sup>

Perbedaan selanjutnya yang cukup nampak adalah bahwa perbankan Islam memiliki acuan tersendiri, baik itu mekanisme, operasional dan seluruh kegiatan

---

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> Ibid

yang menyangkut perbankan syariah diatur didalam kepatuhan syariah atau yang dikenal dengan *sharia compliance*. Yang merupakan acuan bagi perbankan syariah untuk menjalankan mekanisme perbankannya agar sesuai dengan prinsip syariah pada perbankan itu sendiri. Dimana peraturan didalam *sharia compliance* dibuat oleh MUI sebagai DSN yang menjadi panutan tertinggi dalam perbankan syariah.<sup>7</sup>

*Sharia compliance* merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah. *Sharia compliance* (kepatuhan syariah) dalam perbankan Islam 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 Islami.<sup>8</sup>

Namun, perbedaan tersebut belum menjadikan masyarakat Islam percaya sepenuhnya terhadap perbankan Islam, nada sinisme masih sering terdengar sebagian besar umat Islam terhadap perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya, misalnya perbedaan bank syariah dengan bank konvensional hanya kosa kata belaka

---

<sup>7</sup> Agustianto, “*Pentingnya Sharia Compliance*”, dalam [http://www . agustiantocentre .com/?p](http://www.agustiantocentre.com/?p).  
selasa 2016 february 09

<sup>8</sup> Ibid

yaitu “bunga “ diganti dengan “*bagi hasil*”. Umumnya orang hanya tahu bahwa bank syariah adalah bank tanpa bunga dan tidak tahu sama sekali mengenai mekanisme “*bagi hasil*” sehingga sering bertanya-tanya kalau menabung di bank syariah dan tidak mendapatkan bunga lalu saya mendapat apa?. Disisi lain menurut persepsi mereka yang namanya bagi hasil pasti nilainya lebih kecil dari bunga bank.<sup>9</sup>

Sementara bank syariah dengan sistim bagi hasil tidak memberikan kepastian pendapatan sebagaimana bunga bank konvensional memberikan kepastian pendapatan. Sedang menurut sebagian pedagang yang membutuhkan pinjaman, menyatakan kredit di bank syariah prosesnya rumit dan berbelit-belit. Bank syariah juga masih dipandang sebagai lembaga sosial seperti menyalurkan zakat dan memberikan uang tanpa perlu mengembalikan.

Suara sumbangpun masih sering terdengar dari sebagian umat Islam dengan menyebut bank syariah hanya mengeksploitir rasa sentiment keagamaan saja. Tak dipungkiri diterapkannya konsep bank syariah di Indonesia mengundang nada sinis dikalangan umat Islam sendiri. Sebagai pendatang baru di blantika perbankan, konsep bank syariah menghadapi situasi sulit, umat Islam yang awam dengan budaya perbankan dan masyarakat yang hidup dalam cengkeraman ekonomi kapitalis sejak ratusan abad.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Hary Sasono, “*Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah*”, dalam. <http://hery-sasono.blogspot.co.id/2012/07/> /02 selasa 2016 Maret 21

<sup>10</sup> *Ibid*

Kesalah pahaman terhadap perbankan syariah dan lembaga Keuangan syariah lainnya menunjukkan belum meratanya sosialisasi informasi perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya. Banyak masyarakat yang belum memahami secara benar apa itu lembaga keuangan syariah, system yang dipakai, jenis produknya, serta apa keunggulan lembaga keuangan syariah bila dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional.

Bahkan dalam hasil wawancara penulis dengan pihak nasabah Bank Muamalat mereka mengeluarkan pernyataan yang cukup mengejutkan mengenai praktik bank syariah, "Bank Syariah kan tidak boleh mematok bunga, tapi kenyataannya justru itu terjadi" dan "ini kan tidak konsisten namanya". Kemudian ia menambahkan, "Mestinya dalam sistem syariah, risiko dan keuntungan ditanggung bersama,".<sup>11</sup>

Jadi dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat menganggap bahwa perbankan syariah yang ada belumlah menjalankan sistem kepatuhan syariah (*sharia compliance*) secara benar. Hal ini yang membuat tidak sedikit persepsi masyarakat sedikit menurun kepercayaannya terhadap perbankan syariah. dimana perbankan yang dianggap sebagai solusi dari perekonomian, ketika praktiknya menjalankan sesuatu yang tidak sesuai dengan konsep dan prinsip syariah.

Dan yang pada akhirnya timbul pertanyaan mengenai *sharia compliance* (kepatuhan syariah) apakah masyarakat masih akan percaya jika *sharia compliance* tidak lagi dijalankan sebagaimana mestinya?. Bank seharusnya menjadikan *sharia*

---

<sup>11</sup> Nasabah 1. (Bank Muamalat Kcp Curup). Wawancara. Selasa 2016 Maret 21

*compliance* sebagai kerangka dalam menjalankan operasionalnya dan segala sesuatu mekanisme perbankan yang haruslah berkerangka pada *sharia compliance*.

Namun masyarakat menganggap bahwasanya *sharia compliance* itu baru diterapkan dalam pelayanan saja yakni bagaimana cara *teller, costumer servive* nya melayani nasabah, dan tidak pada produknya. Kebanyakan masyarakat masih menganggap bahwasanya produk yang ditawarkan perbankan syariah hanya berbeda nama saja, dari hal bunga menjadi kerjasama atau bagi hasil. Dan bukan itu saja perbankan syariah yang dijalankan skarang hanya mengenal bagi hasil namun tidak dengan kerugian.<sup>12</sup>

Pada data dan fakta di atas maka penulis mencoba untuk menganalisa lebih lanjut tentang Penerapan *Sharia compliance* yang dilakukan Oleh Bank Muamalat KCP Curup dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Implikasi *Sharia compliance* Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas penulis dapat mengemukakan masalah pokok dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan *sharia compliance* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup ?

---

<sup>12</sup> Nasabah 2. (Bank Muamalat Kcp Curup). Wawancara. Senin. 2016 Januari 04

2. Bagaimana pandangan masyarakat (nasabah) tentang *sharia compliance* yang dijalankan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Curup?
3. Bagaimana implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Curup?

### **C. Fokus penelitian**

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka penelitian ini difokuskan pada perbankan syariah khususnya Bank Muamalat KCP Curup, tentang penerapan *sharia compliance* di Bank Muamalat KCP Curup dan implikasinya terhadap kepercayaan nasabah.

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melihat bagaimana cara Bank Muamalat KCP Curup menerapkan *sharia compliance*.
2. Untuk melihat pandangan masyarakat terhadap penerapan *sharia compliance* yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup.
3. Untuk melihat implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah Bank Muamalat KCP Curup.

## **E. Manfaat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun tempat atau perusahaan yang menjadi objek penelitian. Oleh karena itu terdapat beberapa manfaat diantaranya:

### 1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan manfaat bagi penulis dibidang keilmuan khususnya dalam melihat penerapan *sharia compliance* yang sebenarnya baik akad ataupun mekanismenya.
- b. Memperluas wawasan penulis dalam bidang perbankan syariah, terutama dalam memahami konsep kepatuhan syariah (*sharia compliance*).
- c. Meningkatkan pemahaman bagi penulis tentang *sharia compliance* yang nantinya bisa menjadi rujukan ketika penulis memilih menjadi nasabah perbankan syariah.

### 2. Manfaat praktis

Selain manfaat teoritis, penelitian ini juga mempunyai nilai praktis, antara lain:

#### a. Bagi kepala perbankan syariah

Sebagai bahan pertimbangan guna mengambil kebijakan terutama yang berkaitan dengan *sharia compliance*.

#### b. Bagi karyawan perbankan syariah

Sebagai bahan masukan dalam menerapkan *sharia compliance* guna meningkatkan kepercayaan nasabah.

c. Bagi nasabah perbankan syariah

Sebagai tolak ukur dan bahan pertimbangan ketika seseorang ingin menjadi nasabah di suatu perbankan syariah.

## **F. Kerangka Pemikiran**

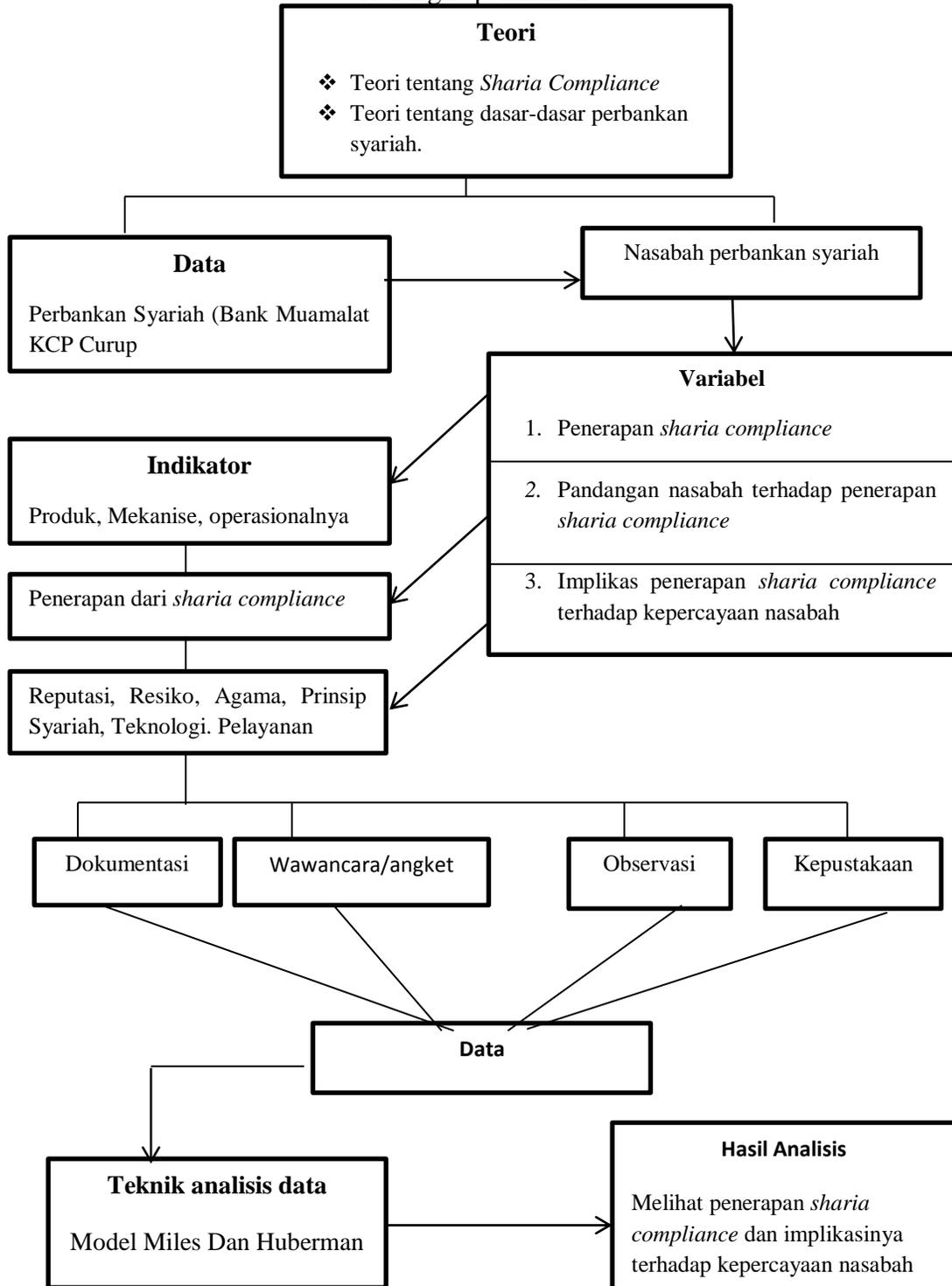
Kepatuhan syariah (*sharia compliance*) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah. *Sharia compliance* sebagai acuan bagi perbankan Islam dalam melaksanakan seluruh kegiatan bank. Hal yang harus ditaati oleh seluruh elemen yang terlibat dalam perbankan Islam.

Sebuah kepatuhan berarti sebuah ketaatan yang dilakukan oleh perbankan syariah dalam melaksanakan segala sesuatu kegiatan dan mekanisme perbankan tersebut. Kepatuhan syariah sendiri sangatlah penting mengingat perbankan syariah yang berbeda dengan perbankan konvensional, perbankan yang menganut sistem agama Islam dipercayai sebagai alternatif atas masalah yang dihadapi di era ekonomi modern pada saat ini.

Desain metodologi penelitian ini dimulai dari teori yang digunakan untuk memperkuat analisis data. Data tersebut adalah produk, operasional dan mekanisme yang dilakukan bank Muamalat KCP Curup yang menyangkut dengan *sharia*

*compliance*. Pengumpulan data dan analisis data yang digunakan diharapkan mampu menjelaskan makna *sharia compliance* yang sebenarnya dan bagaimana bank menerapkannya. Adapun bagan alur kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar.1.1  
Kerangka pemikiran



Skema dari kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian ini berangkat dari dua teori, yaitu teori tentang *sharia compliance*<sup>13</sup> dan teori tentang dasar-dasar perbankan syariah<sup>14</sup> khususnya perbankan syariah di Indonesia. Dari teori tersebut maka penulis akan mengambil data dari pihak terkait dalam hal ini bank Muamalat KCP Curup. Setelah itu data juga akan diambil melalui nasabah bank Muamalat KCP Curup sebagai pihak yang melaksanakan sekaligus merasakan dari kepatuhan syariah. Untuk mendapatkan data tersebut maka, pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi langsung, dalam hal ini penulis langsung melihat ke bank Muamalat KCP Curup sebagai pihak yang menerapkan kemudian mewawancarai nasabah bank serta karyawan bank supaya data yang dikumpulkan bisa didapat. Penulis juga melakukan penyebaran angket yang bertujuan sebagai keabsahan data yang diperoleh penulis. Yang semua itu penulis lakukan berdasarkan indikator yang ada dalam melakukan kegiatan observasi, dan wawancara.

Setelah semua data terkumpul maka untuk memenuhi penelitian yang valid, benar, dan lengkap, maka diperlukan suatu metode yang valid dalam analisis. Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles dan Huberman, yaitu analisis data dengan cara mengumpulkan data terlebih dahulu

---

<sup>13</sup> Teori tentang *sharia compliance* yang digunakan oleh penulis adalah teori dari Zainal Arifin, Ansori, Adrian Sutedi, Agustianto dan keputusan DSN-MUI. Dimana didalam teori-teori yang dibuat memuat tentang arti dari *sharia compliance* dan tata cara aturan yang berlaku dalam *sharia compliance*.

<sup>14</sup> Teori tentang dasar-dasar perbankan syariah yang digunakan oleh penulis adalah teori dari Khatibul Umam, Abdul Manan, Zainal Arifin dan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang ada di Indonesia yang membahas hal-hal yang dilakukan oleh perbankan syariah yang dimana perbankan syariah adalah perbankan yang menggunakan prinsip syariat Islam.

kemudian mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan.<sup>15</sup>

Setelah semua data terkumpul dan terbentuklah sebuah kesimpulan yang di mana akan didapati bagaimana cara bank Muamalat KCP Curup menerapkan *sharia compliance*, pandangan nasabahnya tentang *sharia compliance* yang diterapkan bank Muamalat KCP Curup, serta implikasi *sharia compliance* tersebut dengan kepercayaan nasabah.

## G. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman, maka sebelum berbicara lebih lanjut, penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian ini: **“Implikasi *Sharia compliance* Terhadap Kepercayaan Nasabah ( Studi Kasus Bank Muamalat KCP Curup)”**, maka penulis merasa perlu untuk memperbaiki penegasan sebagai berikut:

1. *Sharia compliance* adalah pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan adalah nilai,

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, cv, 2010), hlm.247

perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah.<sup>16</sup>

2. Nasabah adalah Pelanggan atau langganan merujuk pada individu atau rumah tangga, perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan dalam ekonomi. Secara spesifik, kata ini sering pula diartikan sebagai seseorang yang terbiasa untuk membeli barang pada suatu toko tertentu.

Dan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia nasabah berarti perbandingan, pertalian atau orang yang biasa berhubungan dengan perbankan atau menjadi pelanggan bank.<sup>17</sup>

3. Kepercayaan adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Karena keyakinan merupakan suatu sikap, maka keyakinan seseorang tidak selalu benar atau, keyakinan semata bukanlah jaminan kebenaran. Kepercayaan adalah suatu keadaan psikologis pada saat seseorang menganggap suatu premis benar. Yang kata lain nya berarti menganggap yakni bahwa memang benar adanya sebagainya menganggap dengan pasti bahwa percaya berarti jujur, kuat, baik, dan sebagainya.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Bank Indonesia, “Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum”, dalam <http://www.bi.go.id.pdf> (19 januari 2016)

<sup>17</sup> Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), hlm.597

<sup>18</sup> Team Pustaka Phoenix, Op. Cit., hlm.660

4. Implikasi adalah keterlibatan atau keadaan terlibat, yang termasuk atau tersimpul keterlibatan atau keadaan terlibat, yang termasuk atau tersimpul yang disugestikan tetapi tidak digunakan.<sup>19</sup>

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan (*field Research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.<sup>20</sup> Sedangkan jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Creswell, penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan luas. Informasi berupa kata atau teks yang disampaikan oleh partisipan akan dikumpulkan. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisis, hasil analisis itu dapat berupa penggambaran atau deskripsi atau dapat pula dalam bentuk tema-tema. Dari data-data itu, peneliti membuat interpretasi untuk menangkap arti yang terdalam. Sesudahnya peneliti membuat permenungan pribadi (*self-reflection*) dan

---

<sup>19</sup> Ibid.hlm. 350

<sup>20</sup> Husaini usman dan purnomo setiadi, metode penelitian sosial, (Jakarta: Bumi aksara, 2001). hlm

menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmiah lain yang dibuat sebelumnya.<sup>21</sup>

Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian tentang pandangan nasabah Bank Muamalat KCP Curup, terhadap penerapan *sharia compliance*. Dan selanjutnya melihat bagaimana implikasinya terhadap kepercayaan nasabah dengan cara penulis terjun langsung kelapangan, melakukan wawancara kepada pihak bank maupun nasabah terkait dengan penelitian ini.

## 2. Subjek

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif sehingga diperlukan subjek penelitian. Yang dimaksud dengan subjek penelitian adalah benda, hal atau orang tempat data untuk variabel yang dipermasalahkan.<sup>22</sup> Subjek penelitian ini adalah pihak Bank Muamalat KCP Curup sebagai pihak yang menerapkan *sharia compliance* dan para nasabah Bank Muamalat KCP curup.

## 3. Objek penelitian

Objek penelitian yaitu melihat objek dan aktifitas orang yang ada disekelilingnya, setelah memasuki objek, penelitian kualitatif akan melihat segala sesuatu yang ada ditempat itu, yang masih bersifat umum. Maka objek penelitian ini adalah implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah Bank Muamalat KCP Curup.

---

<sup>21</sup> Creswell dalam Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia), 2010, hlm. 7

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta. 2009). hlm.19

#### 4. Waktu dan tempat

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-April 2016 di Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat KCP Curup, yang terletak di Jalan Merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong, yang merupakan salah satu bank syariah atau Bank Islam yang ada di Kabupaten Rejang Lebong.

#### 5. Sumber data

##### a. Sumber data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Menurut Lofland “sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selbihnya adalah data tambahan, seperti dokumen dan lain-lain”.<sup>23</sup> Oleh karena itu, sumber data dalam penelitian ini adalah berupa keterangan dan informasi yang diperoleh dari informan baik itu pimpinan Bank Muamalat KCP Curup, maupun pegawai yang bekerja di Bank Muamalat KCP Curup, melalui proses wawancara.

Sehingga sumber data dalam penelitian ini dikategorikan menjadi dua macam, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

##### 1). Sumber data primer

---

<sup>23</sup> Lexy J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), hlm 157

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>24</sup> Dalam penelitian ini penulis langsung melakukan observasi, dan wawancara yang dilakukan dengan cara melihat langsung (observasi) ke kantor Bank Muamalat KCP Curup mengenai *sharia compliance*, baik itu melihat langsung produk, serta tata cara mekanisme yang dijalankan, berkaitan dengan *sharia compliance*. Kemudian penulis juga melakukan wawancara kepada pihak terkait diantaranya seperti Kepala Bank Muamalat, *costumer service*, *marketing funding*, dan nasabah Bank Muamalat KCP Curup. Untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan *sharia compliance*.

Dan dalam penelitian ini penulis juga menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data yang dimaksudkan sebagai penguat data yang diterima. Angket yang akan disebarakan sebanyak 25 buah angket, yang setiap angket berisikan pernyataan-pernyataan mengenai *sharia compliance*. Kemudian, hasil dari angket tersebut akan di deskripsikan kedalam bentuk tulisan.

## 2). Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data tidak langsung yang diberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah teori-teori yang digunakan dalam tinjauan pustaka yaitu pengertian *sharia compliance*, kepercayaan nasabah dan karakteristik penentuan *sharia compliance*.

---

<sup>24</sup> Ibid.hlm.225.

b. Jenis data

Jenis data yang dihimpun adalah data kualitatif karena dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang meliputi pelaksanaan *sharia compliance*, dan implikasinya terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

## 6. Teknik pengumpulan data

Pada penelitian kualitatif biasanya digunakan teknik pengumpulan data yang utama adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Pengamatan (observasi)

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang lebih spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dan diantaranya yang terpenting proses pengamatan dan ingatan. Observasi yaitu dengan cara menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang dijadikan sasaran pengamatan.<sup>25</sup> Jadi dalam penelitian ini yang harus diobservasi adalah penerapan *sharia compliance* dan implikasinya terhadap kepercayaan nasabah.

b. Wawancara

Wawancara yang baik adalah wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti mengetahui informasi yang akan diperoleh, oleh

---

<sup>25</sup>Sutrisno hadi . *metode risearch* ( yogyakarta: yayasan penerbit.1997) hlm.42

karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis maupun alternatif jawabannya pun telah disiapkan.<sup>26</sup> Maka dari itu peneliti menetapkan hal-hal yang akan diteliti yaitu dengan cara menghimpun, mengelola dan penyaluran, informasi yang didapatkan dari manajer Bank Muamalat, *costumer service*, *marketing funding*, dan nasabah Bank Muamlat itu sendiri. Yang dimana dalam hal ini penulis mewawancarai mengenai *sharia compliance* yang ada di Bank Muamalat KPC Curup. Wawancara yang penulis lakukan itu dibedakan menjadi beberapa kelompok diantaranya sebagai berikut:

- 1). Berdasarkan jenis kelamin yakni laki-laki dan perempuan
- 2). Berdasarkan pendidikan yakni Perguruan Tinggi
- 3). Berdasarkan pekerjaan yakni seperti Pedagang (wiraswasta) dan PNS (pegawai negeri sipil).

c. Dokumentasi

Maksud dari metode adalah dengan cara yaitu menjaring kelengkapan data yang ada demi mendukung penelitian dengan menggunakan dokumentasi foto-foto dari proses wawancara dan observasi dari pihak bank, nasabah dan karyawan Bank Muamalat KCP Curup.

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, cv, 2010), hlm.233

## 7. Teknik Analisis Data

### a. Tahapan analisis data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengelola, menganalisa dan mengambil kesimpulan dari data yang terkumpul. Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan kedalam kategori, menjabarkan, melakukan, menyusun, memilih dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami sendiri maupun orang lain.<sup>27</sup> Metode ini dari segi kapasitasnya dapat difungsikan untuk mengadakan suatu pilihan pada data yang diserap serta menghimpun data yang telah masuk.

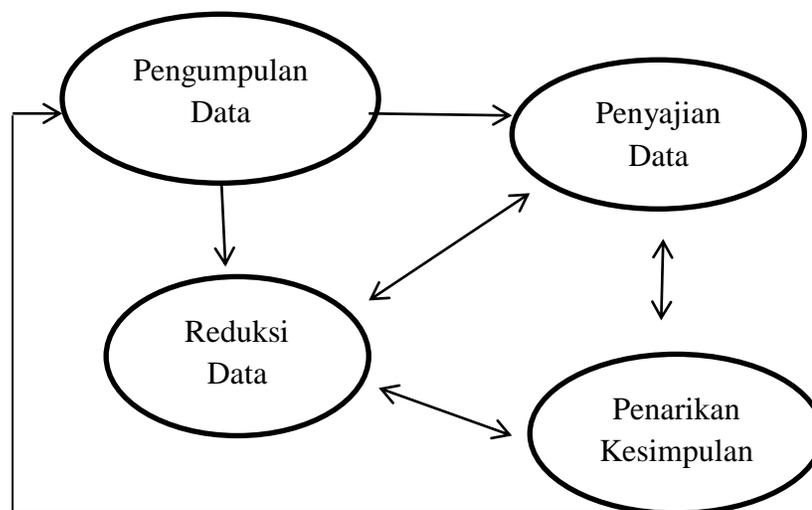
Untuk memenuhi penelitian yang valid, benar, dan lengkap, maka diperlukan suatu metode yang valid dalam analisis. Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles dan Huberman, yaitu analisis data dengan cara mengumpulkan data terlebih dahulu kemudian mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan. Langkah-langkah analisis yang dimaksud dapat dilihat pada gambar dibawah ini:<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Ibid. Hlm.244

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, cv, 2010), hlm.247

Gambar 1.2  
Konsep (Miles dan Huberman) dalam tahap penelitian



Dari diagram diatas ada beberapa hal yang dapat dipahami diantaranya:

1). Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kesimpulan dari data-data informasi yang diperoleh dari hasil pengumpulan data baik menggunakan metode wawancara, angket, observasi maupun dokumentasi. Data yang terkumpul masih berupa data mentah yang belum diolah, sehingga masi perlu dipilih terlebih dahulu mana yang dianggap penting dan tidak penting.

2). Reduksi data

Reduksi data yaitu proses penyederhanaan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dilapangan yang melalui beberapa tahapan,

yaitu membuat ringkasan, mengkode, menulis tema, membuat gugus, membuat partis dan membuat memo.<sup>29</sup>

Reduksi data dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih fokus dan tajam, karena data yang menumpuk sulit memberikan gambaran yang jelas. Reduksi data merupakan penyederhanaan yang muncul dari catatan lapangan sebagai upaya untuk mengorganisasikan data dalam memudahkan penarikan kesimpulan.

### 3). Penyajian Data

Penyajian data yaitu data yang dihasilkan melalui proses reduksi data akan langsung disajikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### 4). Menarik kesimpulan dan verifikasi

Menarik kesimpulan atau verifikasi yaitu proses mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan dan konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proporsi penelitian. Kesimpulan yang diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.<sup>30</sup>

## b. Pendekatan Analisis Data

Dalam menganalisa data peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu analisa dengan memberikan gambaran dan

---

<sup>29</sup> Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung; ALFABETA.cv. 2012).hlm.92

<sup>30</sup> Ibid.hlm.95-99

melaporkan apa adanya dengan proses analisa data-data yang diperoleh dalam penelitian.<sup>31</sup>Metode deskriptif juga dalam hal ini meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dengan penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.<sup>32</sup>

Sedangkan metode berfikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pemikiran induktif dimana berangkat dari pengetahuan yang sifatnya khusus dan bertitik tolak pada pengetahuan yang umum itu kemudian menilai kejadian yang sifatnya khusus.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini, metode analisis data penulis digunakan untuk mengelola sumber-sumber data yang diambil dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Jadi data-data yang diperoleh dari proses wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berhubungan dengan *sharia compliance* akan dituangkan kedalam tulisan yang berupa deskriptif dari hasil pengambila data tersebut.

---

<sup>31</sup> Husaini Usman Dan Purnomo Setiadi, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm .20

<sup>32</sup> Moh.Nazir. *Metode Penelitian*. (Jakarta: Ghalia Indonesia.1988).hlm.63

<sup>33</sup> A.Muri Yusuf, *Metodologi Penelitian*. (Padang: UNP.Press. 2005). hlm.22

## I. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, definisi operasional, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : *Sharia Compliance* Dan Kepercayaan Nasabah

Bab ini membahas mengenai teori apa saja yang digunakan untuk merujuk skripsi nantinya yaitu yang terdiri dari pengertian *sharia compliance*, pengertian kepercayaan, pengertian nasabah dan kategori yang masuk kedalam *sharia compliance*.

Bab III : Profil Bank Muamalat Kcp Curup Dan Potret Kepercayaan Nasabah

Bab ini berisi tentang demografi wilayah penelitian termasuk didalamnya visi misi, tujuan strategi, dan struktur organisasi. Dalam hal ini adalah di Bank Muamalat KCP Curup. Serta potret kepercayaan yang ada pada nasabah Bank Muamalat KCP Curup.

Bab IV : *Sharia Compliance* Dan Implikasinya Terhadap Kepercayaan Nasabah

Bank Muamalat Kcp Curup

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yaitu pengaruh *shariah compliance* terhadap kepercayaan nasabah.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### *1. Shariah Compliance*

###### *a. Pengertian Shariah Compliance*

Sulit untuk mengkaji cara kerja perbankan Islam tanpa mengetahui prinsip ekonomi dan hukum yang mendasarinya. Hal pertama yang harus dihindari adalah pendapat bahwa ekonomi Islam baru muncul pada beberapa tahun terakhir di beberapa negara muslim. Namun, ide-ide ekonomi Islam dapat dirunut kembali ke pesan Al-qur'an yang diturunkan pada abad ke 7M. Jadi, ekonomi Islam setua dasar-dasar teoritis sistem ekonomi barat, terutama kapitalisme modern.<sup>1</sup>

Ekonomi Islam bukan hanya kajian tentang persoalan nilai, tetapi juga dalam bidang kajian keilmuan. Keterpaduan antara ilmu dan nilai menjadikan ekonomi Islam sebagai konsep yang integral dalam membangun keutuhan hidup bermasyarakat. Ekonomi Islam sebagai ilmu menjadikan ekonomi Islam dapat dicerna dengan metode-metode ilmu pengetahuan pada umumnya, sedangkan ekonomi Islam relevan dengan fitra hidup manusia.<sup>2</sup>

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara

---

<sup>1</sup> Mervyn K. Lewis Dan Latifa M. Algod, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2007), hlm.27

<sup>2</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Prespektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012), hlm.9

dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Hal yang perlu diketahui dalam konteks ini adalah menyangkut kelembagaan perbankan syariah dan kegiatan usaha kaitannya dengan produk perbankan syariah<sup>3</sup>

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 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 dan unit usaha syariah.<sup>4</sup>

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>5</sup> Selain itu Ansori juga mengemukakan bahwa *sharia compliance* adalah salah satu indikator pengungkapan Islami untuk menjamin kepatuhan bank Islam terhadap prinsip syariah.<sup>6</sup>

Hal itu berarti *sharia compliance* sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Sedangkan menurut Adrian Sutedi, makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa

---

<sup>3</sup> Khatibul Umam, *Bank Umum Syariah*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), hlm.35

<sup>4</sup> Bank Indonesia, “Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum”, Dalam [Http://Www.Bi.Go.Id](http://www.bi.go.id) (19 Januari 2016)

<sup>5</sup> Zainal Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Tangerang: Aztera Publisher, 2009), hal.2

<sup>6</sup> Ansori, “Pengungkapan Sharia Compliance dan Kepatuhan Bank Syariah terhadap Prinsip Syariah”, dalam *Jurnal Dinamika Akuntansi*, (diakses 22 februari 2016), 2.

DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah.<sup>7</sup> Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan oleh pakar di atas, dapat dipahami bahwa kepatuhan syariah (*sharia compliance*) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah.

b. Ketentuan *Sharia Compliance*

Visi perbankan islam umumnya adalah menjadi wadah terpercaya bagi masyarakat yang ingin melakukan investasi dengan sistem bagi hasil secara adil sesuai prinsip syariah. memenuhi rasa keadilan bagi semua pihak dan memberikan maslahat bagi masyarakat luas adalah misi utama dari perbankan syariah.

*Sharia compliance* merupakan jalan menuju dari visi tersebut, dengan landasan falsafah dan tujuan dari visi misi tersebut, maka setiap kelembagaan keuangan syariah akan menerapkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:<sup>8</sup>

1). Menjauhkan diri dari kemungkinan adanya unsur riba.

- (a). Menghindari penggunaan sistem yang menetapkan dimuka suatu hasil usaha, QS. Luqman (31): 34

---

<sup>7</sup> Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan Dan Beberapa Segi Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 145.

<sup>8</sup> Widyarningsih, et al, *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, ( Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005), hlm.15

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا  
 تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ  
 إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari Kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana Dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.*

Ayat ini menegaskan manusia itu tidak dapat mengetahui dengan pasti apa yang akan diusahakannya besok atau yang akan diperolehnya, Namun demikian mereka diwajibkan berusaha.<sup>9</sup>

Sedangkan penafsiran didalam tafsir Al-Maraghi makna dari ayat diatas adalah bahwasanya hanya Allah SWT sendirilah yang mengetahui. Hal-hal tersebut berkaitan dengan sebagian dari apa yang menyangkut makhluk semuanya, semuanya berjumlah lima perkara, sebagaimana pengertian yang dikandung oleh ayat terkahir dalam surat ini. Pengetahuan mengenai lima perkara tersebut tidak pernah diberikanNya kepada siapapun, sehingga malaikat yang terdekat, dan nabi yang diutus pun tidak mengetahuinya.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Wakaf Dari Pelayan Dua Tanah Suci, Raja Abdullah Bin Abdul Aziz Ali Sa'ud. *Alqur'an Dan Terjemahnya*, hlm.658

<sup>10</sup> Ahmad Mushthafa Al- Maraghi, *Tafsir Almaraghi Vol.21*, (Semarang:PT Karya Toha Putra, 1992), hlm.187-188

Jadi kesimpulan dari ayat ini adalah dimana tak seorang pun yang bisa meramal kejadian hari esok, yang didalam bermuamalah itu sebuah keuntungan tidak bisa ditetapkan diawal karena, kedua orang yang bekerja sama belum akan mengetahui apa yang akan terjadi di kemudian hari, apakah keuntungan yang didapatkan, atau kerugian.

- (b). Menghindari penggunaan sistem presentase biaya terhadap utang.
- (c). Menghindari penggunaan sistem perdagangan/penyewaan barang ribawi dengan dengan imbalan barang ribawi lainnya.
- (d). Menghindari penggunaan sistem yang menetapkan dimuka tambahan atas utang yang bukan atas prakarsa yang mempunyai utang secara sukarela.<sup>11</sup>

## 2). Menerapkan sistem bagi hasil dan jual beli

Dengan mengacu pada petunjuk Al-Qur'an QS, al-Baqarah (2) : 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ  
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ  
الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ  
وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



*Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata*

<sup>11</sup>Widyaningsih, et.al. *Op.Cit.*, hlm.16

*(berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*<sup>12</sup>

Menurut Salim Bahreisy dan Said Bahreisy yang menerjemahkan tafsir Ibnu Katsier, maksud dari ayat ini adalah bagaimana Allah menceritakan sifat orang yang menyalahgunakan kalimat menolong dan membantu, padahal mencari keuntungan bahkan mencekik, menghisap darah, ialah mereka pemakan riba', Allah menyatakan bahwa mereka yang memakan riba tak akan dapat berdiri tegak dalam hidupnya di tengah masyarakat, melainkan bagaikan orang yang kesurupan setan, sebab takkan tenang sesudah mereka memakan dan menghisap darah dan kekayaan dengan cara yang sekejap-kejarnya karena selalu sasarannya orang-orang yang berhajat bantuan hutang piutang. Lebih-lebih kelak bila bangkit dari kubur di hari Qiyamat bagaikan orang yang kesurupan dipermainkan setan.<sup>13</sup>

Jadi inti dari ayat tersebut Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan Riba serta suruhan untuk menempuh jalan perniagaan dengan suka sama suka. Karena ketentuan didalam *sharia compliance* tidak mengajarkan bahwasanya berniaga didalam perbankan ini menggunakan prinsip bunga melainkan prinsip bagi hasil dan juga didalam *sharia compliance* sebuah

---

<sup>12</sup> *Ibid.* hlm. 69

<sup>13</sup> Salim Bahreisy, Said Bahreisy. *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu katsier jilid I*, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987), hlm.496-497

keuntungan merupakan sesuatu yang tidak dapat di pastikan maka dari itu prinsip bagi hasil yang ada dalam sebuah kepatuhan syariah.

Jaminan kepatuhan syariah (*sharia compliance assurance*) atas keseluruhan aktivitas bank syariah merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah dan masyarakat. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai ketaatan syariah di dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:<sup>14</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.
- (g). Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut syariah.<sup>15</sup>

Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan prinsip-prinsip umum yang menjadi acuan bagi manajemen bank syariah dalam mengoperasikan bank syariah.

---

<sup>14</sup> Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan Dan Beberapa Segi Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), hlm.146

<sup>15</sup> *Ibid.*

Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah dinilai berdasarkan ketentuan, yaitu apakah operasional bank telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan umum kepatuhan syariah tersebut. Sehingga keberadaan DPS dalam struktur bank syariah merupakan aplikasi dari tuntutan pemenuhan prinsip ini.

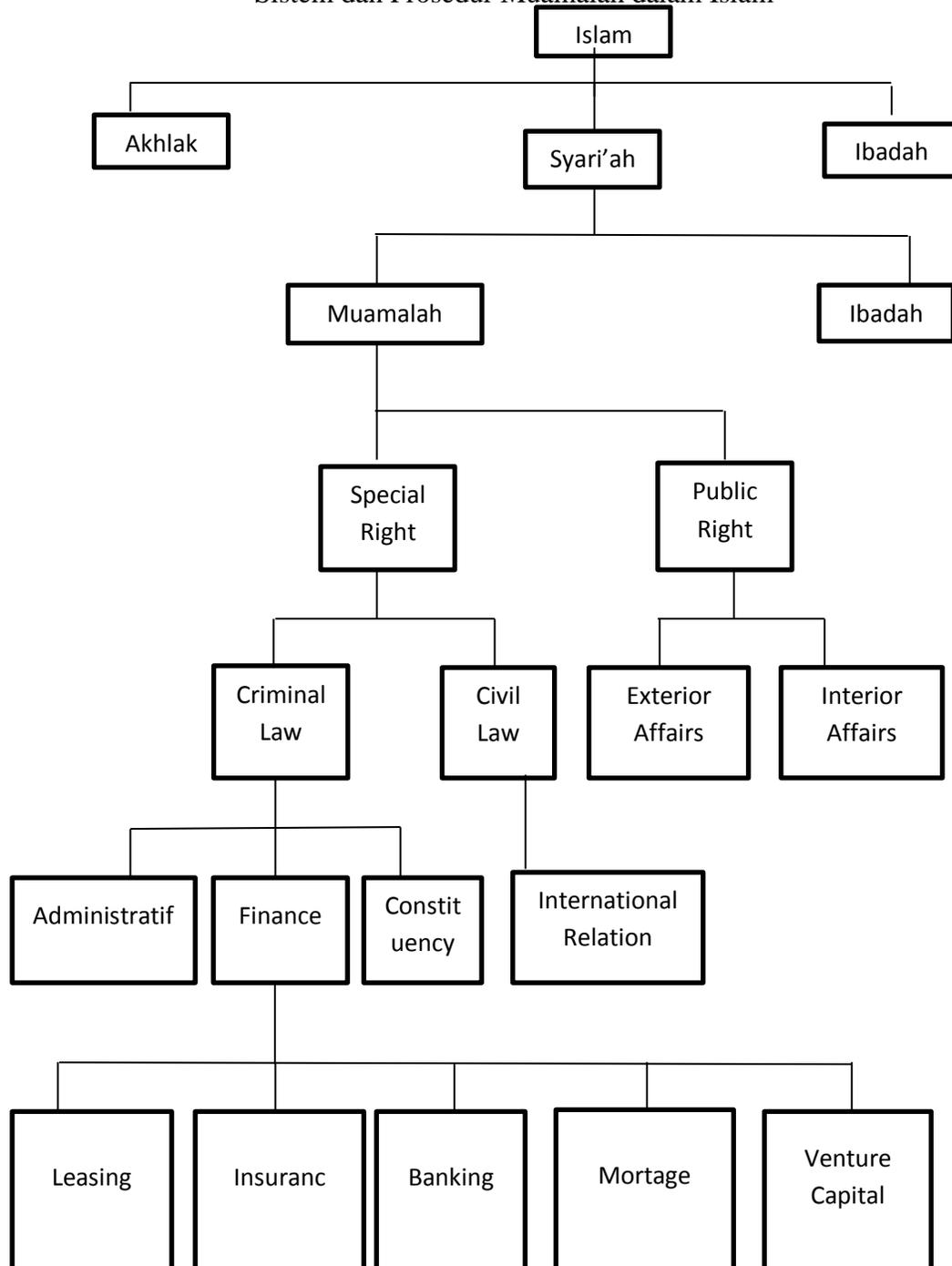
c. Mekanisme *Sharia Compliance*

Secara filosofis bank syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia islam dewasa ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam.<sup>16</sup> *Sharia compliance* merupakan patokan seluruh lembaga keuangan dalam melakukan kegiatan operasional maupun mekanisme yang ada didalam perbankan. Berikut adalah sistem dan prosedur dalam perbankan syariah perhatikan bagan berikut ini.

---

<sup>16</sup> Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan (UPP) AMPYKPN, 2005), hlm.7

Gambar.2.1

Sistem dan Prosedur Muamalah dalam Islam<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Muhammad, *Sistem Dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. (Yogyakarta: Tim UII press.2008) .Hlm.2

Pada bagian bagan diatas bahwasanya telah dijelaskan berdasarkan sistem ajaran islam tersebut, terlihat bahwa sistem mumalah dalam Islam adalah meliputi berbagai aspek ajaran, yaitu mulai dari persoalan hak atau hukum (*the right*) sampai kepada urusan lembaga keuangan. Lembaga keuangan diadakan dalam rangka untuk mewedahi aktifitas konsumsi, simpanan dan investasi.<sup>18</sup> Selanjutnya di dalam menjalankan mekanisme baik *funding* atau *financing* perbankan syariah sudah mempunyai landasan nya sendiri yakni Al-Qur'an dan Sunnah, dimana dalam hal ini Dewan Pengawas Syariah yang bertugas atau pun bertindak atas apa yang dibuat dan diinginkan oleh perbankan syariah yang diawasinya.

Mekanisme *sharia compliance* sendiri itu dilakukan oleh Dewan pengawas syariah yang berkolaborasi dengan Dewan Syariah Nasional (DSN) dalam melihat apakah suatu perbankan menjalankan produk dan mekanisme kerjanya sudah sesuai atau belum. Dewan Pengawas Syariah bertugas untuk membuat laporan terhadap perbankan yang diawasinya.<sup>19</sup> Dalam menjalankan *sharia compliance* perusahaan berusaha dalam membuat sebuah produk yang baru, baik ketetapan nya dan akad nya maka produk yang akan dibuat akan diserahkan terlebih dahulu kepada Dewan pengawas syariah yang dalam hal ini berkolaborasi dengan Dewan Syariah Nasional, yang akan menetapkan apakah produk ini bisa dijalankan kepada nasabah atau tidak. Jadi prduk-produk perbankan sebenarnya

---

<sup>18</sup> Ibid. hlm.3

<sup>19</sup> Maharani, *Marketing Funding. (Bank Muamalat Kcp Curup)*. Wawancara. Selasa 2016 Februari

subah melalui tahapan *sharia compliance* agar dimasa yang akan datang tidak akan terjadi kesalahan dalam menjalankan produk nya.<sup>20</sup>

*Sharia compliance* sendiri sejak tahun 2015 sudah berdiri sendiri. Dalam artian setiap bagian di perbankan itu diawasi atau menjalankan *sharia compliance* nya sudah ada sendiri-sendiri seperti, *sharia compliance* di bagian produk, *sharia compliance* di bagian operasional dan *sharia compliance* di bagian marketing. Hal tersebut yang membuat *sharia compliance* semakin atraktif dan semakin tegas dalam menjalankan perbankan syariah.

Terdapat dua konsep yang mendasari pelaksanaan pengawasan syariah secara internal di bank syariah dalam konteks pemenuhan akuntabilitas secara horizontal dan transversal. *Pertama*, konsep *sharia review* harus dilakukan oleh DPS untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan syariah. *Kedua*, konsep *internal sharia review* bank syariah sebagai salah satu fungsi *internal audit* dalam bank syariah untuk menilai kesesuaian operasi dan transaksi dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditentukan.<sup>21</sup>

Penjelasan pengawasan internal syariah dalam bank syariah tersebut memberikan kesimpulan bahwa pengawasan internal syariah merupakan suatu mekanisme atau sistem pengendalian secara internal untuk menilai dan menguji seluruh aktivitas dan operasi serta produk bank syariah terhadap kepatuhan atas prinsip-prinsip dan aturan syariah yang telah ditetapkan. Sistem pengawasan

---

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> Septian Ardhaningsih, “*Sharia Compliance Akad Murabahah pada BRISyariah KCI Surabaya Gubeng*” (Skripsi--Universitas Airlangga, Surabaya, 2012), 43-44.

internal syariah ditentukan oleh dua fungsi pengawasan dalam bank syariah yaitu DPS melalui *sharia riview*, dan *internal audit* melalui *internal sharia riview*. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa operasional bank syariah telah memenuhi prinsip-prinsip syariah, maka bank syariah harus memiliki institusi internal independen yang khusus dalam pengawasan kepatuhan syariah, yaitu DPS. DPS merupakan badan independen yang ditempatkan oleh DSN pada bank syariah yang anggotanya terdiri dari para ahli bidang Fiqh Muamalah dan memiliki pengetahuan umum dalam bidang perbankan. Pengawasan eksternal secara berkala dilakukan oleh BI dan tim audit syariah yang datang ke bank syariah tiga bulan sekali.<sup>22</sup>

d. Peran dewan pengawas syariah

1). Dewan pengawas syariah (DPS)

Peran para ulama dalam dewan pengawas syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. hal ini karena transaksi-transaksi yang berlaku dalam bank syariah sangat khusus jika dibandingkan dengan bank konvensional. Karena itu, diperlukan garis panduan (*guidelines*) yang mengaturnya. Garis panduan ini disusun dan ditetapkan oleh Dewan Syaiah Nasional.<sup>23</sup>

Dewan Pengawas Syariah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya setiap tahun) bahwa bank yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan

---

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> Nurul Hak, *Ekonomi Islam, Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: TERAS, 2011), hlm.23

ketentuan bank syariah. pernyataan ini dimuat dalam laporan tahunan (*annual report*) bank bersangkutan.

Tugas lain dari dewan pengawas syariah adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk-produk baru dari bank yang diawasinya. Dengan demikian, dewan pengawas syariah bertindak sebagai penyaring pertama sebelum suatu produk yang diteliti kembali dan di fatwakan oleh dewan syariah nasional.<sup>24</sup>

Adapun mekanisme kerja dewan pengawas syariah adalah sebagai berikut:

- (a). Dewan pengawas syariah melakukan pengawasan secara periodik pada lembaga keuangan syariah yang berada dibawah pengawasannya.
- (b). Dewan pengawas syariah berkewajiban mengajukan usul-usul pengembangan lembaga keuangan syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan dan kepada Dewan Syariah Nasional.
- (c). Dewan syariah melaporkan perkembangan produk dan operasional lembaga keuangan syariah yang diawasinya kepada Dewan Syariah Nasional.<sup>25</sup>
- (d). Dewan pengawas syariah merumuskan permasalahan-permasalahan yang memerlukan pembahasan Dewan Syariah Nasional.<sup>26</sup>

Sementara itu menurut Agustianto, setidaknya ada delapan tugas DPS.

Delapan tugas DPS tersebut antara lain:<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2009), hlm.234

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> Adul Ghafur Ansori, *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akusisi Dan Konversi (Pendekatan Hukum Positif Dan Hukum Islam)*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2010), hlm. 43-44

- (a). DPS adalah seorang ahli (pakar) yang menjadi sumber dan rujukan dalam penerapan prinsip-prinsip syariah, termasuk sumber rujukan fatwa.
  - (b). DPS mengawasi pengembangan semua produk untuk memastikan tidak adanya fitur yang melanggar syariah.
  - (c). DPS menganalisis segala situasi yang belum pernah terjadi sebelumnya yang tidak didasari fatwa ditransaksi perbankan untuk memastikan kepatuhan dan kesesuaiannya kepada syariah.
  - (d). DPS menganalisis segala kontrak dan perjanjian mengenai transaksi-transaksi di bank syariah untuk memastikan kepatuhan kepada syariah.
  - (e). DPS memastikan koreksi pelanggaran dengan segera (jika ada) untuk mematuhi syariah. Jika ada pelanggaran, anggota DPS harus mengoreksi penyimpangan itu dengan segera agar disesuaikan dengan prinsip syariah.
- 28
- (f). DPS memberikan *supervise* untuk program pelatihan syariah bagi staf bank Islam.
  - (g). DPS menyusun sebuah laporan tahunan tentang neraca bank syariah tentang kepatuhannya kepada syariah. Dengan pernyataan ini seorang DPS memastikan kesyariahan laporan keuangan perbankan syariah.

---

<sup>27</sup> Agustianto, “*Pentingnya Sharia Compliance*”, dalam [http:// www . agustiantocentre .com/?p=selasa 2016 februari 09](http://www.agustiantocentre.com/?p=selasa-2016-februari-09)

<sup>28</sup> *Ibid.*

(h). DPS melakukan supervisi dalam pengembangan dan penciptaan investasi yang sesuai syariah dan produk pembiayaan yang inovatif.<sup>29</sup>

Agustianto juga mengungkapkan bahwa semakin meluasnya jaringan perbankan dan keuangan syariah, maka DPS harus lebih meningkatkan perannya secara aktif. Dalam perkembangannya, selama ini masih banyak DPS tidak berfungsi secara optimal dalam melakukan pengawasan terkait aspek kesyariahan.<sup>30</sup>

Jika peran DPS tidak optimal dalam melakukan pengawasan syariah terhadap praktik perbankan syariah berakibat pada pelanggaran *sharia compliance*. Maka citra dan kredibilitas bank syariah di mata masyarakat menjadi negatif. Sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah bersangkutan. Kredibilitas suatu bank syariah sangat ditentukan oleh tingkat kredibilitas DPS dalam masalah kinerja, independensi, dan kompetensi. Sehingga peran dan fungsi DPS harus optimal dalam pengawasan internal syariah. Hal itu bertujuan untuk membangun jaminan kepatuhan syariah bagi *stakeholder* bank syariah di Indonesia. Oleh karena itu, peran DPS perlu dioptimalkan, agar mereka dapat memastikan segala produk dan sistem operasional bank syariah benar-benar sesuai syariah. Untuk memastikan setiap transaksi sesuai dengan hukum Islam, anggota DPS harus memahami ilmu ekonomi dan perbankan serta berpengalaman luas di bidang hukum Islam.

---

<sup>29</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> *ibid*

Hal yang perlu diperhatikan untuk menjaga terjaminnya kepatuhan syariah di masa yang akan datang, DPS tidak hanya mengerti ilmu keuangan dan perbankan. Sebagaimana juga tidak bisa hanya ulama dan cendekiawan muslim yang tidak mengerti operasional perbankan dan ilmu ekonomi keuangan.

Menurut Agustianto, seorang DPS seharusnya adalah sarjana (ilmuwan) yang memiliki reputasi tinggi dengan pengalaman luas di bidang hukum, ekonomi, dan sistem perbankan, khususnya bidang hukum dan keuangan. Mengacu pada kualifikasi DPS tersebut di atas, maka bank-bank Syariah di Indonesia perlu melakukan restrukturisasi, perbaikan dan perubahan ke arah yang lebih baik. Sehingga mengangkat DPS dari kalangan ilmuwan ekonomi Islam yang berkompeten di bidangnya. Hal ini mutlak perlu dilakukan agar perannya bisa optimal dan menimbulkan citra positif bagi pengembangan bank syariah di Indonesia.<sup>31</sup>

## 2). Dewan Syariah Nasional (DSN)

Dewan Syariah merupakan sebuah lembaga yang berperan dalam menjamin ke-Islaman keuangan syariah di seluruh dunia. Di Indonesia, peran ini dijalankan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 1998 dan dikukuhkan oleh SK Dewan Pimpinan MUI No. Kep-754/MUI/II/1999 tanggal 10 Februari 1999. Berikut adalah tugas dan wewenang Dewan Syariah Nasional.

---

<sup>31</sup> *ibid*

(a). Tugas :

- (1). Menumbuhkembangkan penerapan nilai-nilai syariah dalam kegiatan perekonomian pada umumnya dan sektor keuangan pada khususnya, termasuk usaha bank, asuransi, dan reksa dana.
- (2). Mengeluarkan fatwa atas produk dan jasa keuangan syariah.<sup>32</sup>

(b). Wewenang :

- (1). Mengeluarkan fatwa yang mengikat DPS pada masing-masing lembaga keuangan syariah dan menjadi dasar tindakan hukum pihak terkait.
- (2). Mengeluarkan fatwa yang menjadi landasan bagi ketentuan/peraturan yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang seperti Departemen Keuangan dan BI.
- (3). Memberikan rekomendasi dan atau mencabut rekomendasi nama-nama yang akan duduk sebagai DPS pada suatu lembaga keuangan syariah.
- (4). Mengundang para ahli untuk menjelaskan suatu masalah yang diperlukan dalam pembahasan ekonomi syariah termasuk otoritas moneter/lembaga keuangan dalam dan luar negeri.
- (5). Memberikan peringatan kepada lembaga keuangan syariah untuk menghentikan penyimpangan dari fatwa yang telah dikeluarkan oleh DSN.

---

<sup>32</sup> keputusan Dewan Syariah Nasional (DSN) yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 1998 dan dikukuhkan oleh SK Dewan Pimpinan MUI No. Kep-754/MUI/II/1999 tanggal 10 Februari 1999. Selasa, 2016 februari 09

(6). Mengusulkan kepada instansi yang berwenang untuk mengambil tindakan apabila peringatan tidak diindahkan.<sup>33</sup>

### 3). Mekanisme Kerja

- (a). DSN mengesahkan rancangan fatwa yang diusulkan oleh Badan Pelaksana Harian DSN
- (b). DSN melakukan rapat pleno paling tidak satu kali dalam tiga bulan, atau bilamana diperlukan.
- (c). Setiap tahunnya membuat suatu pernyataan yang dimuat dalam laporan tahunan (annual report) bahwa lembaga keuangan syariah yang bersangkutan telah/tidak memenuhi segenap ketentuan syariah sesuai dengan fatwa yang dikeluarkan oleh DSN.<sup>34</sup>

Sejalan dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah di tanah air, berkembang pulalah jumlah DPS yang ada dan mengawasi masing-masing lembaga tersebut. Banyak dan beragam DPS masing-masing lembaga keuangan syariaah adalah suatu yang harus disyukuri, tetapi juga harus diwaspadai. Kewaspadaan itu berkaitan dengan adanya kemungkinan timbulnya fatwa yang berbeda dari masing-masing DPS dan itu tak mustahil akan membingungkan umat dan nasabah. Oleh karena itu MUI sebagai payung dari lembaga dan organisasi keislaman ditanah air, menganggap perlu dibentuknya suatu lembaga dewan pengawas syariah yang bersifat nasional atau menyeluruh dan membawahi seluruh

---

<sup>33</sup> ibid

<sup>34</sup> ibid

lembaga keuangan, termasuk didalamnya lembaga keuangan bank-bank syariah. lembaga ini kelak akan dikenal dengan dewan syariah nasional atau DSN.<sup>35</sup>

Dewan syariah nasional dibentuk pada tahun 1997 dan merupakan hasil rekomendasi loka karya reksadana syariah pada bulan juli dan pada tahun yang sama. Lembaga ini merupakan lembaga otonom dibawah majelis ulama indonesia di pimpin oleh ketua umum majelis ulama indonesia dan sekretaris (*ex-officio*). Kegiatan sehari-hari dewan syariah nasional dijalankan oleh badan pelaksana harian dengan seorang ketua dan sekretaris serta beberapa anggota.

Fungsi utama dewan syariah nasional adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan syariat islam dalam hal ini termasuk dalam sharia compliance. Dewan ini bukan hanya mengawasi bank syariah, tetapi juga lembaga-lembaga lain seperti asuransi, reksada, modal ventura, dan lain sebagainya. Untuk keperluan pengawasan tersebut, dewan syariah nasional membuat garis panduan produk syariah yang diambil dari sumber-sumber hukum islam. Garis panduan ini menjadi dasar pengawasan bagi dewan pengawas syariah pada lembaga-lembaga keuangan syariah dan menjadi dasar pengembangan produk-produk nya.<sup>36</sup>

Fungsi lain dari dewan syariah nasional adalah meneliti dan memberi fatwa bagi produk-produk yang dikembangkan oleh lembaga keuangan syariah.

---

<sup>35</sup> Adul ghafur ansori, *Op. Cit.* hlm.235

<sup>36</sup> *Ibid.* hlm.236

produk-produk baru tersebut harus diajukan oleh manajemen setelah direkomendasikan oleh dewan pengawasan syariah pada lembaga yang bersangkutan.

Selain itu, dewan syariah nasional bertugas memberikan rekomendasi para ulama yang akan ditugaskan sebagai dewan syariah nasional pada suatu lembaga keuangan syariah.<sup>37</sup>

Dewan syariah nasional juga dapat memberikan teguran kepada lembaga keuangan syariah jika lembaga yang bersangkutan menyimpang dari garis syariah dan panduan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan jika dewan syariah nasional telah menerima laporan dari dewan pengawasan syariah pada lembaga yang bersangkutan mengenai hal tersebut.

Jika lembaga keuangan syariah tersebut tidak mengindahkan teguran yang diberikan, dewan syariah nasional dapat mengusulkan kepada otoritas yang berwenang, seperti Bank Indonesia dan Departemen Keuangan, untuk lebih memberikan sanksi agar perusahaan tersebut tidak mengembangkannya lebih jauh tindakan-tindakannya yang tidak sesuai dengan syariah.<sup>38</sup>

e. Pengawasan kepatuhan bank syariah

Pengawasan bank syariah memiliki keunikan dengan adanya aspek syariah yang harus diawasi di luar kegiatan operasional. Pengawasan dalam bidang keuangan dan operasional dilakukan oleh BI sebagai otoritas perbankan, sedangkan pengawasan aspek kepatuhan syariah dilakukan oleh DPS.

---

<sup>37</sup> *Ibid* hlm.237

<sup>38</sup> *Ibid*.hlm 236

Perbankan syariah adalah satu sistem yang dibangun dengan semangat alternatif, sehingga harus berbeda dari perbankan yang telah ada. Perbedaan sistem tidak sekedar pemakaian istilah, tetapi juga perlakuan terhadap jaminan rasa aman terhadap nasabah. Oleh karena itu, pencantuman “lebel” syariah, pada hakekatnya mengandung konsekuensi yang cukup berat, sehingga mekanisme pengawasannya perlu diperketat agar menjaga amanah dan kepercayaan nasabah terjaga dengan baik.

Industri perbankan syariah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syariah. Oleh karena itu kesesuaian operasi dan praktik bank Syariah dengan syariah Islam merupakan piranti mendasar dalam perbankan syariah.

## 2. Kepercayaan

### a. Pengertian kepercayaan

Salomon E. Asch yang dikutip oleh Suciati memberikan definisi tentang kepercayaan. Menurutnya, sebuah kepercayaan terbentuk karena adanya pengetahuan, kebutuhan, dan kepentingan. Pengetahuan akan berhubungan dengan jumlah informasi yang dimiliki seseorang. Informasi tentang seseorang yang anda kenal, tentu dipengaruhi oleh tingkat keintiman anda dengan dia. Semakin intim, maka kuantitas informasi akan semakin banyak.<sup>39</sup>

Kebutuhan dan kepentingan sering juga mewarnai kepercayaan dalam hubungan. Percaya (*trust*) didefinisikan oleh Griffin yang dikutip oleh Suciati

---

<sup>39</sup> Suciati, *Komunikasi Interpersonal, Sebuah Tinjauan Psikologis Dan Prespektif Islam*. (Yogyakarta: Buku Litera, 2015), hlm.22

adalah sikap mengendalikan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dalam situasi yang penuh resiko. Pendapat Griffin dipertegas oleh Johnson yang mengatakan bahwa kepercayaan meliputi unsur-unsur sebagai berikut:<sup>40</sup>

- 1). Kita berada dalam situasi dan kondisi dimana pilihan mempercayai orang lain dapat menimbulkan akibat-akibat yang menguntungkan maupun merugikan bagi aneka kebutuhan dan tujuan atau kepentingan kita. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa kepercayaan mengandung resiko.
- 2). Perilaku orang lainlah yang memberikan akibat merugikan dan menguntungkan.
- 3). Penderitaan dari sebuah resiko jauh lebih besar daripada manfaat atau akibat menguntungkan.
- 4). Kita yakin bahwa orang lain benar-benar memberikan akibat yang menguntungkan dari kepercayaan kita.<sup>41</sup>

Kata kepercayaan menurut kata (semantik), mempunyai beberapa arti:

- 1). Iman kepada Agama
- 2). Anggapan (keyakinan) bahwa benar sungguh ada
- 3). Dianggap benar dan jujur
- 4). Setuju atas kebijakan pemerintah atau pengurus<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> *Ibid*

<sup>41</sup> *Ibid*.hlm.23

<sup>42</sup> Nurdjana, *Hukum Dan Aliran Kepercayaan Menyimpang Di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm.17

Kepercayaan dapat timbul sebagai hasil hubungan langsung antara dua atau lebih yang bersifat asosiatif. Misalnya B sebagai seseorang yang dikuasai mengadakan hubungan langsung dengan A sebagai pemegang kekuasaan. B percaya sepenuhnya kepada A, kalau A akan selalu bertindak dan berperilaku baik. Dengan demikian setiap keinginan A akan dilaksanakan B.<sup>43</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya kepercayaan adalah kesediaan satu pihak menerima resiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan sesuai yang diharapkan, meskipun kedua belah pihak mengenal atau pun belum mengenal satu sama lain.

b. Faktor-faktor penyebab munculnya kepercayaan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan seseorang diantaranya adalah sebagai berikut:

1). Reputasi

Reputasi merupakan suatu atribut yang diberikan kepada penjual berdasarkan pada informasi dari orang atau sumber lain. Reputasi dapat menjadi penting untuk membangun kepercayaan seorang konsumen terhadap penjual karena konsumen tidak memiliki pengalaman pribadi dengan penjual, Reputasi dari mulut ke mulut yang juga dapat menjadi kunci ketertarikan konsumen. Informasi positif yang didengar oleh konsumen tentang penjual dapat mengurangi persepsi terhadap resiko dan ketidakamanan ketika

---

<sup>43</sup> Soerjono Soekanto, Sosiologi Suatu Pengantar, (Jakarta: PT.Raja GrafindoPersada, 1982), hlm.233-234

bertransaksi dengan penjual. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan konsumen tentang kompetensi, integritas pada penjual.<sup>44</sup>

## 2). Resiko

Semakin kecil resiko yang dirasakan oleh seseorang maka akan timbul sebuah keyakinan terhadap sebuah perusahaan, kebanyakan kepercayaan muncul atas rasa senang yang muncul dari pelanggan yang diakibatkan pelanggan merasa diuntungkan oleh perusahaan.

## 3). Prinsip yang dijalankan

Sebuah prinsip yang sama akan membuat seseorang merasa percaya akan orang lain. Karena kepercayaan timbul karena adanya suatu pemikiran yang sama yang membuat seseorang semakin intim akan persamaan tersebut. Membuat rasa percaya yang tumbuh akan semakin besar.

## 4). Teknologi

Teknologi menjadi suatu tuntutan si zaman modern ini, karena kebanyakan masyarakat menginginkan sesuatu yang cepat dan menghemat waktu mereka. Tuntutan ini lah yang menjadikan perusahaan harus menyediakan teknologi-teknologi pendukung atas aktifitas mekanisme perusahaan mereka. Agar pelanggan merasa puas terhadap teknologi yang diberikan suatu perusahaan tersebut.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Maharani, *Marketing Funding. (Bank Muamalat Kcp Curup)*. Wawancara. Selasa 2016 Februari 23.

<sup>45</sup> *Ibid.*

### 5). Pelayanan

Pelayanan yang baik dan tidak menyinggung pelanggan biasanya membuat seorang pelanggan menjadi betah dan tmenaruh kepercayaannya terhadap perusahaan tersebut. Karena pelayanan yang baik bisa membuat pelanggan nyaman, dan percaya akan apa yang diberikan suatu perusahaan.<sup>46</sup>

### 6). Agama

Seperti yang kita ketahui bahwa agama memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam diri seseorang individu. Konsep kereligiusan seseorang mempengaruhi penilaian, keyakinan, dan perilaku individu dalam berbagai situasi.<sup>47</sup>

### c. Kepercayaan di dalam Islam

Kepercayaan di dalam Islam sering dikaitkan dengan iman, atau masyarakat Islam mengenal sebuah kepercayaan adalah sebuah keimanan. Karena kepercayaan didalam Islam tergantung kepada iman seseorang, semakin percaya seseorang terhadap Allah maka semakin tinggi pula iman seseorang tersebut. Dimana Islam telah mengajarkan umatnya percaya terhadap hal-hal yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Karena dengan keimanan, maka

---

<sup>46</sup> *Ibid.*

<sup>47</sup> Frans Budi “*Pengaruh norma agama dalam terjadinya dilema bisnis*”, dalam <http://m.kompasiana.com/filsufkampung>. Rabu 2016 April 27

sesungguhnya Allah SWT. telah membuka pertalian dan menjaga setiap gerak-gerik serta tindakan kita agar selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar.<sup>48</sup>

Untuk mendekati masalah iman atau kepercayaan ini, sebaiknya kita mulai sekarang mengingat apa yang telah dikatakan sebelumnya berkenaan dengan acuan-acuan penting dalam memahami konsep iman (kepercayaan) secara umum.

Perhatikan bagan 2.2 ini:<sup>49</sup>



Pengakuan lisan dan perbuatan lahir disini dijadikan dua acuan tambahan terhadap struktur utama yang meliputi subyek dan obyek dan kepercayaan batin. Tiga persoalan pokok tersebut akan cocok bagi analisis konseptual mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan kepercayaan atau iman seseorang. Dengan

<sup>48</sup> Moh. Syamsi Hasan, Achmad Ma'ruf Asrori. *Khotbah Jum'at Sepanjang Masa Membangun Kehidupan Dunia Akhirat*. (Surabaya: Karya Agung.2002).Hlm.12

<sup>49</sup> Toshihiko Izutsu, *Konsep Kepercayaan Dalam Teologi Islam*. (yogyakarta: PT.tiara Wacana Yogya.1994). Hlm.105

kata lain, konsep kepercayaan atau keyakinan selalu dapat didekati secara mudah lewat tiga pandangan tersebut.<sup>50</sup>

Jadi kepercayaan didalam Islam sama halnya dengan keimanan yang dimiliki oleh seseorang yang kepercayaan itu sesuai dengan ajaran Islam, baik itu Al-Qur'an, As-sunnah ataupun Ijtihad para ulama.

Maka dari itu membangun sebuah kepercayaan dalam Islam sangat lah penting, sebuah kepercayaan akan muncul komitmen diantara patner bahwa penghianatan adalah jalan berakhirnya sebuah kepercayaan. Oleh karena itu memegang amanah dalam sebuah hubungan, mutlak harus dilakukan ketika kita menginginkan sebuah hubungan yang intim dan saling percaya. Puncak dari akhlak adalah amanah. Barang siapa yang tidak menepati amanah dan melanggar janji, maka yang demikian itu adalah tanda merosotnya Iman dan merosotnya ketaqwaan kepada Allah SWT.<sup>51</sup>

## **B. Penelitian Terdahulu**

Sebelumnya telah ada riset yang membahas tentang *sharia compliance*, berdasarkan telah pustaka dan kajian penulis, ditemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian penulis, diantaranya:

---

<sup>50</sup> *Ibid.* hlm.105

<sup>51</sup> Suciati, *Komunikasi Interpersonal, Sebuah Tinjauan Psikologis Dan Prespektif Islam*, (yogyakarta: Buku Litera, 2015), hlm.27

1. Sebuah skripsi yang berjudul "*Implikasi sharia governance Terhadap reputasi dan kepercayaan Bank syariah*" yang di susun oleh Siti Maria Wardayati pada Universitas Jember. Yang hasil dari penelitiannya mendapatkan hasil penghitungan data yang menunjukkan bahwa implementasi *sharia governance* meliputi enam indikator yaitu transparansi, *akuntabilitas*, pertanggungjawaban, *independensi*, keadilan, dan *sharia compliance* telah menunjukkan hasil baik. *Sharia compliance* merupakan indikator *Islamic goverment* yang dominan, sementara pertanggung jawaban dan keadilan merupakan indikator lemah untuk menjelaskan *sharia governance*. Implementasi *sharia governance* memiliki pengaruh yang signifikan pada reputasi dan kepercayaan pelanggan terhadap perbankan syariah.<sup>52</sup>
2. Sebuah skripsi yang berjudul "*Kepatuhan syariah (sharia compliance) dan inovasi Produk bank syariah di Indonesia*" yang disusun oleh Budi Sukardi di IAIN Surakarta yang juga membahas tentang *sharia compliance*, yang isinya Dampak globalisasi keuangan (*financial global*) dan pasar bebas (*laissez-faire*) berdampak pada kehati-hatian pelaku industri dan bisnis keuangan Islam untuk menjaga aspek kepatuhan syariah (*sharia compliance*) sebagai alat pencegahan kemungkinan resiko dan fraud di sektor riil. Fungsi kepatuhan sebagai tindakan dan langkah yang bersifat *ex-ante (preventif)*, untuk memastikan kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank Islam. Untuk itu,

---

<sup>52</sup> Siti Maria Wardayati, "*Implikasi sharia governance Terhadap reputasi dan kepercayaan Bank syariah*" (Skripsi, Universitas Jember, 2011), hlm. 1

Bank Islam wajib memahami seluruh ketentuan perundangan yang berlaku, sehingga menjadi tanggung jawab setiap individu dari jajaran tertinggi yaitu Direksi sampai pegawai terendah jajaran Bank. Begitu juga inovasi produk perbankan Islam mengacu pada standar syariah (*shariah standards*) dan *shariah governance*, berpedoman pada standar internasional, pemenuhan integritas dan kualitas sumber daya manusia perbankan Islam, kesesuaian akad, dan tidak mendzalimi masyarakat sebagai konsumen. Hal ini menjadi penting, bahwasannya jika bank Islam tidak bisa menjaga nilai-nilai Islam dalam bisnis dan persaingan keuangan global, maka berarti nilai-nilai Islam tidak sesuai dan tidak relevan *dengan zaman*.<sup>53</sup>

3. Sebuah skripsi yang berjudul “*Persepsi Akademisi Terhadap Risiko Kepatuhan Syariah Sukuk Di Indonesia*” yang disusun oleh Sri Nurul Komariyah pada Universitas Brawijaya Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang berisikan tentang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepatuhan syariah sukuk di Indonesia, mengetahui apa saja faktor penyebab terpenuhinya kepatuhan syariah sukuk di Indonesia, mengetahui bagaimana kepatuhan syariah sukuk yang ideal, mengetahui bagaimana peluang dan tantangan pemenuhan kepatuhan syariah sukuk di Indonesia, serta untuk mengetahui bagaimana langkah mewujudkan kepatuhan syariah sukuk di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah sukuk di Indonesia belum terpenuhi dengan baik secara

---

<sup>53</sup> Budi Sukardi, “*Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) Dan Inovasi Produk Bank Syariah Di Indonesia*”, (Skripsi, IAIN Surakarta, 2012), hlm.1.

keseluruhan. Faktor yang menyebabkan hal tersebut adalah : (1) Sumber Daya Manusia, (2) Sifat Alami Manusia, (3) Kurangnya Inisiatif Pemerintah. Beberapa poin yang harus terpenuhi dalam kepatuhan syariah sukuk yang ideal yaitu : (1) Fondasi syariah yang kuat pada regulasi sukuk, (2) Adanya pengawasan yang kontinyu, (3) Pemenuhan maqashid syariah. Peluang terpenuhinya kepatuhan syariah sukuk di Indonesia belum tentu berbanding lurus dengan peluang perkembangan sukuk yang menjanjikan. Beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk mewujudkan kepatuhan syariah sukuk di Indonesia, yaitu : (1) Edukasi Masyarakat, (2) Memperbanyak riset-riset kritis, (3) Aktif memperbaharui regulasi, (4) Penyeimbangan porsi pemerintah, ulama, praktisi, dan akademisi.<sup>54</sup>

Dari ketiga penelitian diatas penulis sedikit menjelaskan isinya dan yang membuat ketiga riset tersebut berbeda dengan penelitian yang dibuat penulis adalah:

- a. Pada penelitian pertama yang berjudul "*Implikasi syariah governance Terhadap reputasi dan kepercayaan Bank syariah*" yang di susun oleh Siti Maria Wardayati pada Universitas Jember, di mana di dalam penelitian ini lebih melihat *sharia Governance*, yang menjadika *Sharia compliance* sebagai indikator *Islamic govenrment* yang dominan, yang jelas berbeda dengan penelitian penulis yang melihat implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah.

---

<sup>54</sup> Sri Nurul Komariyah" *Persepsi Akademisi Terhadap Risiko Kepatuhan Syariah Sukuk Di Indonesia* ", ( **Skripsi**, Unversitas Brawijaya Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2015), hlm.1

- b. Pada penelitian kedua yang berjudul “*Kepatuhan syariah (sharia compliance) dan inovasi Produk bank syariah di Indonesia*” yang disusun oleh Budi Sukardi di IAIN Surakarta yang membahas tentang kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank Islam yang terutama produknya harus sesuai dengan ketaatan syariah (*sharia compliance*) yang berbeda dengan penelitian penulis yang di mana penelitian yang dilakukan oleh Budi Sukardi lebih melihat bagaimana kepatuhan syariah dijalankan dalam inovasi produk bank syariah di Indonesia, yang jelas berbeda dengan penelitian penulis yang melihat implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah.
- c. Pada penelitian ketiga yang berjudul “*Persepsi Akademisi Terhadap Risiko Kepatuhan Syariah Sukuk Di Indonesia*” yang disusun oleh Sri Nurul Komariyah pada Universitas Brawijaya Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan bisnis yang membahas tentang penerapan konsep *sharia compliance* pada pasar modal syariah di dalam sukuk Indonesia, yang jelas berbeda dengan penelitian penulis yang melihat implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah.

Ketiga penelitian di atas juga mengangkat tema yang berkaitan dengan *sharia compliance*, namun berbeda. Perbedaan tersebut terlihat dari segi objek yang akan diteliti, dan tempat yang akan diteliti. Jadi penulis dapat simpulkan bahwa penelitian ini adalah penelitian baru, yang belum pernah diteliti sebelumnya.

**BAB III**  
**PROFIL BANK MUAMALAT KCP CURUP**  
**DAN POTRET KEPERCAYAAN**

**A. Profil Bank Muamalat KCP Curup**

**1. Keadaan Umum Bank Muamalat KCP Curup**

Lokasi PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Curup terletak di Jalan Merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong. Dimana lokasi ini dipilih dan dipertimbangkan sebagai berikut:<sup>1</sup>

- a. Mudah dijangkau oleh masyarakat karena terletak disimpang empat lampu merah menuju arah pusat-pusat kesibukan kota Curup misalnya instansi-instansi pemerintah, sekolah-sekolah, dan universitas-universitas serta pusat perbelanjaan.
- b. Terletak di daerah yang strategis karena letak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Curup berdekatan dengan Masjid Jamik Yang cukup terkenal di kota Curup.

**2. Sejarah Singkat Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup<sup>2</sup>**

Pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian lebih dipertegas lagi dalam

---

<sup>1</sup> Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup, hlm. 4

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm.5-9

Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang mengamanahkan kepada Bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali sebagai Ketua Umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu Kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk Tim Kecil “Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga”, yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M. Amin Azis.

Hal paling utama dilakukan oleh Tim MUI ini di samping melakukan pendekatan-pendekatan dan konsultasi dengan pihak-pihak terkait adalah menyelenggarakan pelatihan calon staf melalui *Management Development Program* (MDP) di Lembaga Pendidikan Perbankan Indonesia (LPPI), Jakarta yang dibuka pada tanggal 29 Maret 1991 oleh Menteri Muda Keuangan, dan meyakinkan beberapa pengusaha muslim untuk jadi pemegang saham pendiri. Untuk membantu kelancaran tugas-tugas MUI ini dibentuklah Tim Hukum Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) yang di bawah Ketua Drs. Karenaen Perwaatmadja, MPA. Tim ini bertugas untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menyangkut aspek hukum Bank Islam.

Pada tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel dihadapan Notaris Yudo Paripurno, SH. Dengan Akte Notaris No.1 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No. C2.2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara RI tanggal

28 April 1992 No.34). Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar.

Selanjutnya, pada acara silaturahmi pendirian Bank Syari'ah di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut memberi modal senilai Rp 106 miliar. Dengan angka modal awal ini Bank Muamalat mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 bertepatan dengan tanggal 27 Syawal 1412 H, SK Menteri Keuangan RI No. 1223/MK. 013/1991 tanggal 5 November 1991 diikuti oleh izin usaha keputusan MenKeu RI No. 430/KMK.013/1992 tanggal 24 April 1992. Pada hari Jum'at, 27 Syawal 1412 H, bertepatan dengan tanggal 1 Mei 1992, Menteri Keuangan dan dengan dihadiri oleh Gubernur Bank Indonesia, meresmikan mulai beroperasinya Bank Muamalat dalam upacara "*Soft Opening*" yang diadakan di Kantor Pusat Bank Muamalat di Gedung Arthaloka, Jl. Jend. Sudirman Kav. 2 Jakarta.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa yang semakin memperkokoh posisi perseroan sebagai Bank Syari'ah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada saat Indonesia dilanda krisis moneter, sektor Perbankan Nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Pada tahun 1998, Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development*

*Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 sampai 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba dari upaya dan dedikasi setiap Pegawai Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syari'ah secara murni.<sup>3</sup>

Kiprah Bank Muamalat Indonesia (BMI) untuk memberdayakan Usaha Kecil Menengah (UKM) tampaknya akan semakin menggeliat di Provinsi Bengkulu. Pasalnya, pada tanggal 6 juli 2010 Bank Pertama Murni Syariah ini akan membuka kantor layanannya di kota Curup.

Curup merupakan Ibukota Kabupaten Rejang Lebong yang terletak di pegunungan bukit barisan dan dikelilingi Bukit Kaba dan Bukit Daun. Kota kedua terbesar di Propinsi Bengkulu ini berjarak sekitar 85 km dari Kota Bengkulu dan pernah menjadi Ibukota Sumatra Selatan pada masa revolusi di bawah kepemimpinan Gubernur A.K. Gani.

Adapun Kabupaten Rejang Lebong tahun 2014 berpenduduk 246.787 jiwa dan memiliki luas wilayah 1.515.76 km<sup>2</sup>. Mayoritas penduduknya bermata pencaharian petani, pedagang dan PNS adapun suku aslinya adalah suku Rejang dan suku Lembak. Terdapat pula masyarakat pendatang dari suku Jawa, Lembak,

---

<sup>3</sup><http://finifitrianisiregar.blogspot.com/2010/12/sejarah-bank-muamalat-indonesia.html>, diunduh pada hari Kamis, pukul 09:56, 04 Februari 2016.

Minang, dan Serawai. Kabupaten ini dikenal pula sebagai salah satu habitat tumbuhnya dua spesies bunga terbesar di dunia, yaitu bunga *Raflesia Arnoldy* dan bunga *Amorphopus Titanuum*.

### **3. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup<sup>4</sup>**

#### a. Visi

The *best Islamic Bank* and top 10 Bank Indonesia with strong regional presence.

#### b. Misi

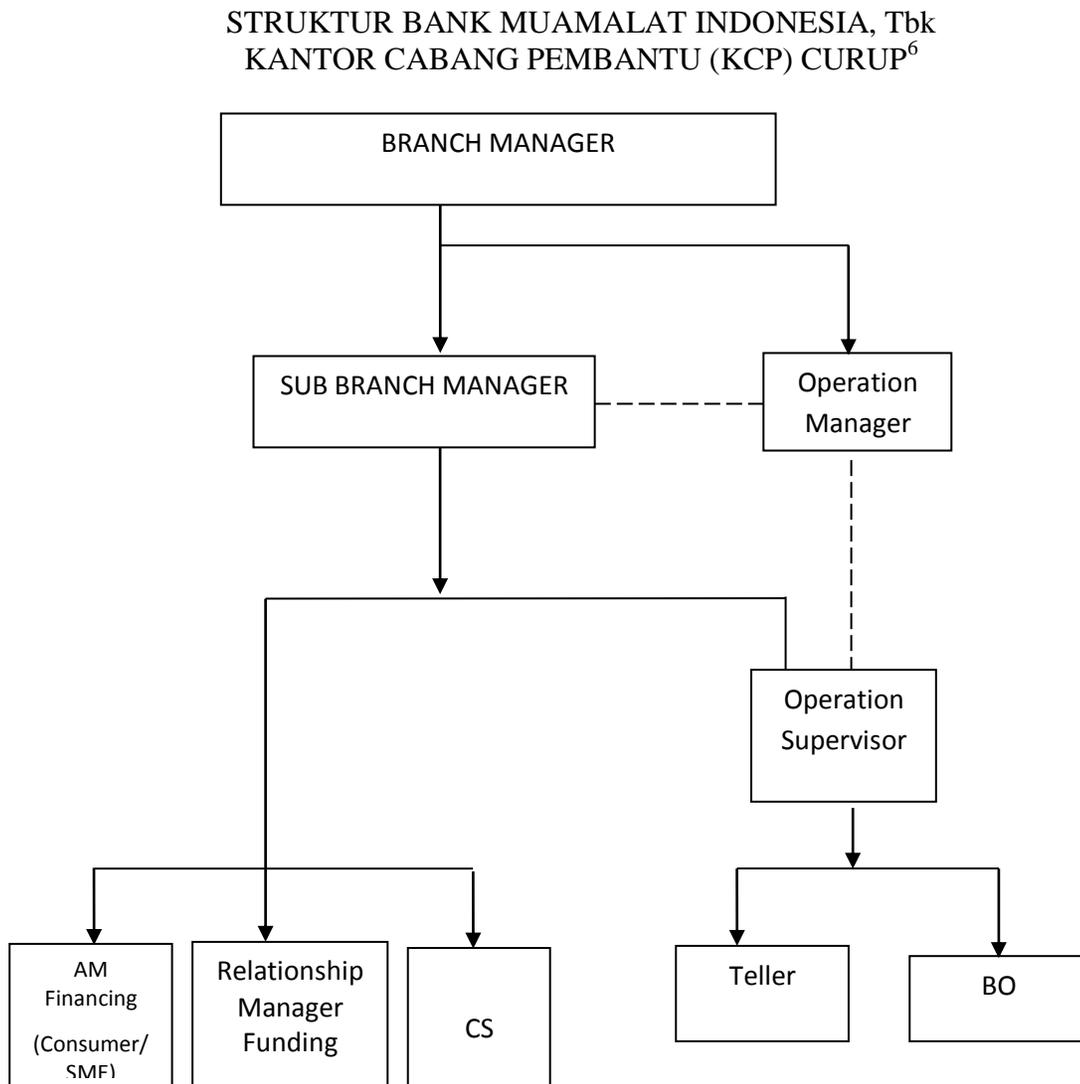
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan, dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 13

4. Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup Tahun 2015<sup>5</sup>

Diagram 3.1



<sup>5</sup> *Ibid*, hlm.14

<sup>6</sup> Maharani, *Marketing Funding* (Bank Muamalat KCP Curup), Wawancara tanggal 2 April 2016, pukul 14.30

## 5. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup<sup>7</sup>

Produk-produk yang terdapat pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup, yaitu sebagai berikut:

### a. Penyimpanan Dana

Ada beberapa jenis produk penyimpanan dana yang ada pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup adalah sebagai berikut

#### 1). Giro

Giro yang terdapat pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup adalah :

- (a) Giro Muamalat Attijari iB yaitu produk giro berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi dan juga merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.
- (b) Giro Muamalat Ultima iB yaitu produk giro berbasis akad *mudharabah* yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif dan juga merupakan sarana bagi nasabah perorangan dan no-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 17-20

## 2) Tabungan

Ada beberapa jenis tabungan yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang pembantu (KCP) Curup yaitu :

- (a) IB Muamalat adalah tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan Muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM/Debit yaitu *Shar-E Regular* dan *Shar-E Gold*.
- (b) Tabungan Muamalat Dollar adalah tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD.
- (c) Tabungan Haji Arafah adalah tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji
- (d) Tabungan Haji Arafah Plus adalah tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji secara regular maupun plus.
- (e) Tabungan Muamalat Umroh adalah tabungan berencana dalam mata uang rupiah yang akan membantu mewujudkan impian untuk berangkat beribadah Umroh.

- (f) TabunganKu adalah tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.
- (g) Tabungan iB Muamalat Wisata adalah tabungan ini merupakan sebuah tabungan rencana yang di desain untuk memenuhi keinginan nasabah yang memiliki rencana untuk berwisata sehingga nasabah dapat merencanakan keinginannya tersebut sesuai dengan kemampuannya.
- (h) Tabungan Muamalat Prima iB adalah tabungan prioritas yang di desain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

### 3) Deposito

Terdapat beberapa jenis deposito yang ada pada Bank Muamalat Cabang Pembantu (KCP) Curup yaitu :

- (a) Deposito *Mudharabah* adalah deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.
- (b) Deposito *FulInvest* adalah deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi jiwa gratis bagi Anda.

## b. Pembiayaan

### 1) Untuk Konsumen

- (a) KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah (*ready stock*/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios maupun pengalihan *take-over* KPR dari bank lain.
- (b) Auto muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF).
- (c) Pembiayaan Umroh Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu mewujudkan impian untuk beribadah Umroh dalam waktu yang segera.

## 2) Untuk Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin.

## 3). Pembiayaan Investasi

- (a) Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.
- (b) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha Anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis Anda.

c. Produk Jasa (*Service Product*)

1) *Wakalah*

Berarti penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat. Secara teknis Perbankan, *Wakalah* adalah akad pemberian wewenang/kuasa dari lembaga/seseorang ( sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil) untuk melaksanakan urusan dengan batas kewenangan dan waktu tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberikan kuasa.

2) *Kafalah*

Merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. *Kafalah* juga berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.

3) *Hawalah*

Adalah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. *Hawalah* merupakan pemindahan beban hutang dari *muhil* (orang yang berhutang) menjadi tanggungan *muhal 'alaih* atau orang yang berkewajiban membayar hutang.

4) *Rahn*

Adalah menahan salah satu milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat

mengambil seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana *rahn* adalah jaminan hutang atau gadai.

#### 5) *Qardh*

Adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali. Menurut teknis Perbankan, *qardh* adalah pemberian pinjaman dari Bank ke nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada tambahan keuntungan dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus.

#### d. Jasa Layanan (*Services*)

##### 1) ATM muamalat

Bank muamalat sudah memiliki lebih dari 1.300 ATM yang tersebar luas di seluruh Indonesia, yang terkoneksi dengan lebih dari 59.193 jaringan Prima, lebih dari 42.000 jaringan ATM Bersama, dan MEPS. Untuk menawarkan solusi bagi tuntutan transaksi perbankan nasabah yang semakin beragam, ATM muamalat dilengkapi dengan beberapa fitur untuk memudahkan anda melakukan pembayaran tagihan (listrik, pembelian pulsa, zakat, infaq, sodaqoh, dan asuransi), pembelian pulsa isi ulang (misalnya pembelian pulsa telkomsel), pembelian tiket (pembelian tiket pesawat Garuda), pembayaran premi asuransi (pembayaran premi asuransi tafaful),

transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan ZIS berupa pembayaran uang SPP dan zakat penghasilan karyawan.

## 2) *Internet Banking* Muamalat

Layanan perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan sms token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan mudah, kapan saja, dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan *monitoring* atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening anda di Bank Muamalat dalam CIF (*customer information file*).

## 3) *Mobile Banking* Muamalat

Layanan perbankan untuk melakukan Transaksi *financial* dan *non-finansial* yang dapat diakses dengan mengunduh aplikasi melalui ponsel sudah ada di android tapi terbatas hanya di DKI.

## 4) *Virtual Account* Muamalat

Layanan yang disediakan Bank Muamalat untuk memudahkan pelanggan mitra dalam melakukan pembayaran kewajiban/tagihan kepada pihak mitra melalui *deliveri channel bank* Muamalat dan *channel* bank lainnya serta membantu mitra dalam mengelolah dan pelaporan transaksi pembayaran contohnya aplikasi yang digunakan universitas ratu sumber agamakmur untuk pembayaran yang kuliah.

## 5) *Cash Management System* Muamalat

Layanan jasa penanganan keuangan perusahaan (*cash management*) yang diselenggarakan oleh Bank Muamalat antara lain meliputi layanan

penanganan penerimaan/koneksi pemasukan dana (*collections*), pembayaran/pengeluaran dana (*disbursements*), serta lebih jauh lagi meliputi pengelolaan likuiditas keuangan perusahaan melalui koneksi internet dengan menggunakan akses *cash management system*.

#### 6) Gerai Muamalat

Gerai muamalat atau *payment point online* bank atau lebih dikenal dengan sebutan PPOB adalah layanan atau fasilitas system pembayaran yang dilakukan secara tunai oleh masyarakat pada loket atau *payment point* yang bekerjasama dengan bank Muamalat. Gerai muamalat dilengkapi dengan beberapa fitur untuk memudahkan anda melakukan pembayaran tagihan (listrik, pembelian pulsa, zakat, infaq, sodaqoh, dan asuransi), pembelian pulsa isi ulang (misalnya pembelian pulsa telkomsel), pembelian tiket (pembelian tiket pesawat Garuda), pembayaran premi asuransi (pembayaran premi asuransi tafaful), transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan ZIS berupa pembayaran uang SPP dan zakat penghasilan karyawan.

#### 7) Salam muamalat

Layanan perbankan elektronik IVR (*interactive voice response*) Mesin penjawab otomatis dan petugas layanan nasabah yang diakses melalui jalur komunikasi telepon dengan menghubungi 1500016.

## **B. Potret Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup**

Sebuah kepercayaan terbentuk karena adanya pengetahuan, kebutuhan, dan kepentingan. Pengetahuan akan berhubungan dengan jumlah informasi yang dimiliki seseorang. Informasi tentang seseorang yang dikenal, tentu dipengaruhi oleh tingkat keintiman antara anda dengan dia. Semakin intim, maka kuantitas informasi akan semakin banyak.<sup>8</sup>

Begitu juga sebuah kepercayaan dalam suatu perbankan, kepercayaan merupakan aspek terpenting yang harus, sebuah kepercayaan yang meliputi kepercayaan antar karyawan dengan sesama karyawan ataupun kepercayaan yang ada di nasabah perbankan tersebut, sebuah kepercayaan yang ada didalam diri seorang nasabah sangatlah berarti bagi perbankan dalam menjalankan bisnisnya, seperti yang kita ketahui nasabah adalah sumber utama permodalan yang ada pada suatu perbankan, baik itu perbankan syariah maupun perbankan konvensional. Nasabah yang loyal menggambarkan kondisi suatu perbankan, semakin banyak pelanggan yang loyal terhadap perbankan tersebut maka akan semakin baik, seorang nasabah diibaratkan jantungnya perbankan. Tanpa nasabah tidak akan berjalan semua mekanisme yang ada didalam perbankan.

Didalam hal ini, penulis mencoba untuk menggambarkan kondisi kepercayaan yang ada di Bank Muamalat KCP Curup. Pertanyaan pertama yang penulis buat untuk para responden adalah mengenai pandangan para nasabah Bank Muamalat KCP

---

<sup>8</sup> Suciati, *Komunikasi Interpersonal, Sebuah Tinjauan Psikologis Dan Prespektif Islam*. (Yogyakarta: Buku Litera, 2015), hlm.22

Curup, apakah menurut para nasabah bank syariah itu lebih baik dari bank konvensional? Merespon pertanyaan tersebut penulis mengkuantifikasikan jawabannya berdasarkan kategori, ya, sama saja, dan tidak.

Dari 25 responden yang menjawab, hasilnya adalah sebanyak 12 orang yang mengatakan perbankan syariah lebih baik dari bank konvensional, yang jika dipersentasekan adalah 48%, dan yang menjawab perbankan syariah sama saja dengan perbankan konvensional adalah sebanyak 9 orang yang berarti 36% dan sebanyak 4 orang menganggap bahwa Perbankan syariah tidak lebih baik dari perbankan Konvensional yang jika dipersentasikan adalah berjumlah 16%.

Selanjutnya penulis menanyakan mengenai apakah menurut para nasabah, Bank Muamalat KCP Curup sudah melaksanakan prinsip syariah didalam seluruh operasionalnya, Merespon pertanyaan tersebut penulis mengkuantifikasikan jawabannya berdasarkan kategori, sudah, belum, kadang-kadang, dan tidak pernah, hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Sebanyak 5 orang artinya 20% menjawab bahwa Bank Muamalat KCP Curup sudah melaksanakan prinsip syariah diseluruh operasionalnya.
2. Sebanyak 13 orang yang artinya 52% menjawab, bahwa Bank Muamalat KCP Curup belum melaksanakan prinsip syariah diseluruh operasionalnya.
3. Sebanyak 6 orang yang artinya 24% menjawab, bahwa Bank Muamalat KCP Curup kadang-kadang melaksanakan prinsip syariah diseluruh operasionalnya.
4. Dan hanya 1 orang yang artinya 4% menjawab, bahwa Bank Muamalat KCP Curup tidak pernah melaksanakan prinsip syariah diseluruh operasionalnya.

Selanjutnya penulis juga menanyakan alasan para nasabah memilih Bank Muamalat sebagai mitra untuk bekerja sama, baik itu untuk produk tabungan, ataupun pembiayaan, dari 25 orang responden yang penulis ambil dimana, untuk Merespon pertanyaan tersebut, dikuantifikasikan jawabannya berdasarkan kategori, 5 (Iya) , 4 (Selalu), 3 (Kadang-kadang), 2 (Mungkin), 1 (Tidak), maka didapatkan lah hasil sebagai berikut yang penulis paparkan kedalam bentuk tabel:

**Tabel 3.2**

Alasan Nasabah memilih Bank Muamalat KCP Curup

Pertanyaan	Opsii jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	25	-	-	-	-	25
2	15	5	4	-	1	25
3	-	-	-	-	25	25
4	13	-	9	3	-	25
5	4	3	6	-	12	25
Jumlah	57	18	19	3	38	125

Dari tabel 1.1 diatas maka dapat dihitung bahwa alasan para nasabah memilih Bank Muamalat KCP Curup sebagai mitra kerjanya adalah sebagai berikut:

1. Pada aspek penilaian pertama yakni alasan nasabah memilih bank muamalat adalah karena agama yang mereka anut, didapatkan data sebesar 100% dari 25 nasabah yang memilih agama adalah alasan mereka memilih Bank Muamalat KCP Curup.
2. Aspek penilaian yang kedua adalah karena lokasi Bank Muamalat KCP Curup yang mudah diakses didapatkan hasil sebagai berikut yakni, sebanyak

60% menjawab Iya, 20% menjawab selalu, 16% menjawab kadang-kadang, 0% yang menjawab mungkin, dan 4% menjawab tidak.

3. Yang ketiga yang penulis tanyakan mengenai alasan nasabah memilih Bank Muamalat KCP Curup adalah satu-satunya bank yang ada didaerah nasabah tersebut dan hasilnya 100% menjawab tidak.
4. Keempat, alasan nasabah memilih Bank Muamalat KCP Curup adalah karena jauh dari riba dan hasil dari responden menjawab, sebanyak 52% nasabah menjawab iya, 36% menjawab kadang-kadang, dan 12% menjawab mungkin.
5. Kelima atau yang terakhir yang penulis tanyakan mengenai alasan nasabah memilih Bank Muamalat KCP Curup adalah untuk digunakan sebagai kebutuhan usaha nasabah dan hasilnya dari 25 responden yang sebanyak 16% menjawab iya, 12% menjawab selalu, 24% menjawab mungkin dan 48% menjawab Tidak,

Jadi dapat disimpulkan bahwasanya alasan nasabah memilih Bank Muamalat KCP Curup adalah karena prinsip syariah yang dijalankannya serta agama yang mereka pilih. Terbukti dari kelima aspek penilaian yang penulis berikan dan ternyata prinsip-prinsip syariah lebih dominan dipilih oleh para responden dengan rincian datanya, 100% para responden memilih agama sebagai alasan dan 52% memilih karena jauh dari unsur riba.

Berikutnya, penulis mencoba bertanya kepada para responden mengenai pandangan mereka terhadap kepatuhan syariah yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup, Merespon pertanyaan tersebut penulis mengkuantifikasikan jawabannya

berdasarkan kategori, 5 (Selalu), 4 (sering), 3 (kadang-kadang), 2 (jarang), 1 (tidak pernah) dengan hasil jawaban yang ada pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.3**

Pandangan masyarakat mengenai penerapan *Sharia compliance* yang dilakukan Oleh Bank Muamalat KCP Curup.

Pertanyaan	Opsi jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	4	2	19	-	-	25
2	8	-	13	1	2	25
3	16	-	8	1	-	25
4	3	2	13	-	7	25
5	13	-	12	-	-	25
6	14	8	3	-	-	25
7	1	-	17	3	4	25
Jumlah	59	16	85	5	13	175

Dari tabel 1.2 diatas, penulis dapat memaparkan hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Aspek penilaian yang pertama adalah, apakah didalam semua mekanismenya Bank Muamalat KCP Curup menggunakan prinsip bagi hasil didalamnya?, dan hasil jawaban dari para responden adalah Sebanyak 16% menjawab selalu, 8% menjawab sering, dan 76% menjawab kadang-kadang.
2. Selanjutnya aspek penilaian yang kedua yang ditanyakan kepada para nasabah adalah apakah akad yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah?, dan hasilnya, Sebanyak 32% menjawab selalu, 52% menjawab kadang-kadang, 4% menjawab jarang dan 8% menjawab tidak.

3. Aspek penilaian ketiga adalah penulis menanyakan apakah operasional yang dilaksanakan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah yang sebenarnya?, dan Sebanyak 64% menjawab selalu, 32% menjawab kadang-kadang, dan 4% menjawab tidak.
4. Keempat aspek penilaian yang penulis tanyakan adalah apakah produk tabungan yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah yang sebenarnya?, dan hasilnya adalah, Sebanyak 12% menjawab selalu, 8% menjawab sering, 52% menjawab kadang-kadang, dan 28% menjawab tidak.
5. Selanjutnya penulis menanyakan kepada para responden mengenai apakah pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah?, dan Sebanyak 52% menjawab selalu, dan 48% menjawab kadang-kadang.
6. Keenam aspek penilaian yang penulis tanyakan kepada para responden adalah apakah didalam pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syairh yang sebenarnya?, dan hasilnya adalah, sebanyak 56% menjawab selalu, 32% menjawab sering dan 12% menjawab kadang-kadang.
7. yang terakhir yang penulis ajukan kepada para responden adalah apakah menurut para responden Bank Muamalat KCP Curup sudah melakukan kepatuhan syariah dengan baik?, dan Sebanyak 4% menjawab selalu, 68%

menjawab kadang-kadang, 12% menjawab jarang dan 16% yang menjawab tidak pernah.

Dari hasil jawaban para responden diatas menggambarkan bahwa pandangan para nasabah mengenai prinsip dasar kepatuhan (*sharia compliance*) yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup belumlah sepenuhnya dilaksanakan hal ini diperkuat dengan dari ke tujuh aspek penilaian dalam kepatuhan syariah para responden lebih dominan menganggap bahwa hanya dari segi pelayanan yang baru diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Curup dengan presentase 56% menjawab selalu, dan 32% menjawab sering. Ini sangat bertolak belakang dengan aspek penilaian pada akad yakni para responden sebanyak 52% memilih kadang-kadang, yang berarti para responden masih ragu terhadap penerapan prinsip kepatuhan syariah yang ada di Bank Muamalat KCP Curup.

Selanjutnya penulis juga menanyakan kepada para responden mengenai alasan para responden percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup yang untuk Merespon pertanyaan tersebut penulis mengkuantifikasikan jawaban nya berdasarkan kategori, 5 (Selalu), 4 (sering), 3 (kadang-kadang), 2 (jarang), 1 (tidak pernah) dengan hasil jawaban yang ada pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.4**

Alasan nasabah percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup

Pertanyaan	Opsi jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	13	5	7	-	-	25
2	5	4	16	-	-	25
3	14	7	4	-	-	25
4	24	1	-	-	-	25
5	9	7	9	-	-	25
6	1	-	14	4	6	25
7	-	-	23	1	1	25
Jumlah	66	24	73	5	7	175

Dari tabel 1.3 diatas, penulis dapat memaparkan hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Aspek penilaian pertama yang penulis tanyakan kepada responden mengenai alasan para nasabah mempercayai Bank Muamalat KCP Curup dengan aspek penilaian bahwa karena Bank Muamalat KCP Curup menjalankan prinsip agama Islam dan didapatkan hasil dari kuesioner adalah sebanyak 52% memilih selalu, 20% sering, dan 28% kadang-kadang.
2. Kedua yang penulis tanyakan kepada para responden adalah mengenai alasan mereka memilih Bank Muamalat KCP Curup karena teknologi yang digunakan Bank Muamalat KCP Curup sudah sangat bagus dan jawabannya, sebanyak 20% menjawab selalu, 16% sering dan 64% menjawab kadang-kadang.

3. Ketiga penulis menanyakan alasan para responden memilih perbankan syariah dalam hal ini Bank Muamalat KCP Curup adalah karena pelayanan yang ramah yang menggunakan konsep syariah dan jawaban yang di dapat adalah, sebanyak 56% menjawab selalu, 28% menjawab sering, dan 16% menjawab kadang-kadang.
4. Aspek penilaian yang keempat penulis menanyakan bahwa alasan mereka percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup adalah karena kantor yang mudah diakses yang berada di pusat kota dan jawabannya adalah sebanyak 96% menjawab selalu, dan 4% yang menjawab sering.
5. Selanjutnya penulis juga menanyakan alasan para nasabah memilih Bank Muamalat KCP Curup adalah karena reputasi yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah bagus dan jawabannya adalah, sebanyak 36% menjawab selalu, 28% menjawab sering, dan 36% menjawab kadang-kadang
6. Keenam yang penulis tanyakan adalah alasan para responden percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup adalah karena lebih baik dari bank konvensional dan hasilnya sebanyak 4% menjawab selalu, 56% menjawab kadang-kadang, 16% menjawab jarang, dan 24% menjawab tidak pernah.
7. Yang ketujuh atau yang terakhir penulis menanyakan kepada para responden alasan mereka percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup, karena Bank Muamalat KCP Curup sudah 100% menjalankan kepatuhan syariah baik itu didalam produk, akad dan operasionalnya dan hasil dari jawaban para

responden adalah, sebanyak 92% kadang-kadang, 4% menjawab jarang dan 4% menjawab tidak pernah.

Dari hasil jawaban kuesioner yang telah penulis paparkan diatas maka didapatkan kesimpulan bahwa alasan para nasabah masih percaya kepada bank Bank Muamalat KCP Curup adalah karena pertama Bank Muamalat KCP Curup adalah perbankan yang berjalan berdasarkan prinsip agama Islam yakni sebanyak 52% dari 25 orang yang menjawab, kedua pelayanan yang baik yang menggunakan konsep syariah yang membuat nasabah percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup yakni sebanyak 56%, ketiga reputasi sebagai perbankan syariah pertama di Indonesia yang membuat para nasabah percaya 32%.

Faktor agama yang masih mendominasi kepercayaan seseorang karena tidak dapat dipungkiri agama yang kuat akan menimbulkan sebuah paham yang fanatik walaupun sesuatu itu belum dirasakan sepenuhnya sempurna, setidaknya jalan untuk menuju kesempurnaan itu sudah ada tinggal menunggu perbaikan-perbaikan dan proses yang membutuhkan waktu yang dirasa membutuhkan waktu yang cukup lama.

Selanjutnya penulis juga menanyakan kepada para responden mengenai faktor-faktor apa saja yang membuat responden menganggap bahwa bank muamalat belum melaksanakan prinsip dasar kepatuhan, dan untuk Merespon pertanyaan tersebut penulis mengkuantifikasikan jawabannya berdasarkan kategori, 5 (Iya) , 4 (Selalu), 3 (Kadang-kadang), 2 (Mungkin), 1 (Tidak), maka didapatkan lah hasil sebagai berikut yang penulis paparkan kedalam bentuk tabel:

**Tabel 3.5**

Faktor-faktor yang membuat nasabah merasa Bank Muamalat Belum melaksanakan prinsip *sharia compliance* yang sebenarnya

Pertanyaan	Opsi jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	15	6	-	1	3	25
2	6	6	13	-	-	25
3	12	6	5	2	-	25
4	14	1	6	4	-	25
5	-	2	2	-	21	25
Jumlah	47	21	26	7	24	125

Dari tabel 1.3 diatas, penulis dapat memaparkan hasilnya adalah sebagai berikut:

1. Pertama aspek penilaian yang penulis tanyakan adalah tentang faktor yang membuat para nasabah menganggap bahwa Bank Muamalat KCP Curup belum melaksanakan penetapan margin keuntungan yang sesuai dengan prinsip syariah dan jawabannya adalah, sebanyak 60% menjawab iya, 24% menjawab selalu, 4% menjawab mungkin dan 12% menjawab tidak.
2. Selanjutnya penulis menanyakan apakah produk yang ditetapkan yang membuat para nasabah menganggap Bank Muamalat KCP Curup belum melaksanakan prinsip kepatuhan?, dan jawabannya adalah, sebanyak 24% menjawab iya, 24% menjawab selalu dan 52% menjawab kadang-kadang.
3. Ketiga penulis menanyakan apakah sistem bagi hasil yang ditetapkan pada Bank Muamalat KCP Curup yang membuat nasabah merasa bahwa bank belum melaksanakan kepatuhan syariah dengan baik dan jawabannya

sebanyak 48% menjawab iya, 24% menjawab selalu, 20% menjawab kadang-kadang dan 8% menjawab mungkin.

4. Selanjutnya penulis melihat apakah aspek akad yang diberikan oleh nasabah yang membuat anggapan bahwa Bank Muamalat KCP Curup belum melaksanakan prinsip syariah dengan baik?, dan jawaban yang penulis dapatkan adalah, sebanyak 56% menjawab iya, 4% menjawab selalu, 24% menjawab kadang-kadang, dan 16% menjawab mungkin.
5. Pertanyaan terakhir dalam kuesioner yang peneliti buat adalah apakah pelayanan yang dilakukan yang membuat anggapan bahwa Bank Muamalat KCP Curup belum melakukan kepatuhan syariah dengan baik?, dan hasilnya sebanyak 84% menjawab tidak, 8% menjawab selalu dan 8% menjawab kadang-kadang.

Dari hasil kuesioner yang penulis sebarakan sebanyak 25 responden bahwa dapat disimpulkan bahwa yang membuat para nasabah menganggap bahwa Bank Muamalat KCP Curup belum melaksanakan kepatuhan syariah dengan baik adalah pertama, dari segi penetapan margin keuntungan yang sebanyak 60% responden yang memilih iya dan 24% selalu, yang berarti ketidakpuasan yang ada didalam diri nasabah dalam sistem penetapan margin keuntungan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Curup.

Kedua adalah dari segi penetapan bagi hasil yang memiliki data sebanyak 48% menjawab iya dan 24% menjawab selalu, yang merupakan anggapan para nasabah yang belum menganggap bahwa bagi hasil yang ditetapkan sesuai dengan

kepatuhan syariah yang sebenarnya, dan yang ketiga adalah akad yang dibuat oleh Bank Muamalat KCP Curup yang merupakan aspek yang membuat para nasabah menganggap bahwa Bank Muamalat KCP Curup belum sepenuhnya menjalankan prinsip agama Islam yang dibuktikan sebanyak 56% menjawab iya atau yang artinya setuju bahwa akad yang digunakan belumlah sesuai dengan kepatuhan syariah yang sebenarnya.

Dari beberapa pertanyaan kuesioner yang telah penulis paparkan dan telah dijawab semua oleh 25 responden, maka dapat disimpulkan mengenai potret kepercayaan yang ada pada Bank Muamalat KCP Curup. Dari sini penulis dapat sedikit mengambil potret kepercayaan yang sekarang terjadi di Bank Muamalat KCP Curup adalah sebuah kepercayaan yang diberikan oleh para nasabah Bank Muamalat KCP Curup karena alasan agama yang mereka percayai, seperti yang kita ketahui Bank Muamalat KCP Curup adalah perbankan syariah yang menjalankan segala bentuk mekanismenya sesuai dengan prinsip syariah yang dimana seperti yang kita ketahui prinsip syariah adalah sebuah keharusan dalam berekonomi didalam agama Islam.

Dalam ekonomi Islam selain orientasinya mencari keuntungan para produsen ekonomi haruslah melihat manfaatnya atau berkah dari apa yang mereka kerjakan, begitu juga halnya dengan Bank Muamalat KCP Curup yang menjalankan mekanisme perbankannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, walaupun belum diterapkan secara menyeluruh tetapi sudah menimbulkan kepercayaan yang tinggi dari setiap nasabah yang menjadi mitra kerjanya, walaupun masih terdengar isu-isu

yang menganggap bahwa perbankan syariah dianggap sama seperti bank konvensional. Kepercayaan yang timbul murni karena agama yang dianut oleh para nasabah Bank Muamalat KCP Curup. Dengan kata lain fanatisme agama secara tidak langsung yang mempengaruhi pilihan terhadap perbankan syariah yakni Bank Muamalat KCP Curup.

**BAB IV**  
**SHARIA COMPLIANCE DAN IMPLIKASINYA**  
**TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH**  
**BANK MUAMALAT KCP CURUP**

**A. Penerapan *Sharia Compliance* Pada Bank Muamalat KCP Curup**

Kepercayaan merupakan hal terpenting yang ada di dalam dunia bisnis. Konsumen yang loyal merupakan cerminan dari keberhasilan suatu perbankan. Kepercayaan akan timbul dikarenakan visi yang sama, adanya kepentingan dan lain sebagainya. Salomon E. Asch yang dikutip oleh Suciati memberikan definisi tentang kepercayaan. Menurutnya, sebuah kepercayaan terbentuk karena adanya pengetahuan, kebutuhan, dan kepentingan. Pengetahuan akan berhubungan dengan jumlah informasi yang dimiliki seseorang.<sup>1</sup>

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan menurut Bank Muamalat KCP Curup adalah sebagai berikut:<sup>2</sup>

1. Faktor agama
2. Teknologi
3. Pelayanan
4. Lokasi
5. Reputasi

---

<sup>1</sup> Suciati, *Komunikasi Interpersonal, Sebuah Tinjauan Psikologis Dan Prespektif Islam*. (Yogyakarta: Buku Litera, 2015), hlm.22

<sup>2</sup> Maharani, *Marketing Funding. Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Selasa 08 Maret 2016

Di bab ini penulis akan membahas mengenai penerapan *sharia compliance* yang ada di Bank Muamalat KCP Curup, dalam hal ini penulis sedikit menjelaskan tentang profil partisipan dalam wawancara yang dilakukan selama kurang lebih dalam jangka waktu dari februari sampai april 2016, berikut adalah tabel profil partisipan yang penulis wawancarai.

**Tabel. 4.1**

**Profil partisipan wawancara**

N=5	
<b>Partisipan</b>	<b>Profil</b>
<b>P1</b>	Seorang laki-laki setengah baya berumur 40 tahun (empat puluh tahun). Dikenal di Jalan Gajah Mada Lima sebagai penjual susu keliling yang merupakan anggota dari Bank Muamalat KCP Curup yang juga menjadi salah satu anggota pada Koperasi Syariah Barokah.
<b>P2</b>	Seorang perempuan muda berumur 32 tahun (tiga puluh dua tahun). Merupakan karyawan Bank Muamalat KCP Curup. Yang bertempat tinggal di Kepahiang.
<b>P3</b>	Seorang laki-laki berumur 50 tahun( lima puluh tahun). Merupakan PNS di sebuah SMP, bertempat tinggal di jalan PGRI 1.
<b>P4</b>	Seorang laki-laki berumur 39 tahun (tiga puluh sembilan tahun). Bertempat tinggal di Jalan PGRI 1 yang merupakan PNS dan wirausahawan.
<b>P5</b>	Seorang perempuan berumur 35 tahun (tiga puluh lima tahun). Bertempat tinggal di jalan Merdeka Curup, pengusaha baju olahraga.
<b>P6</b>	Seorang laki-laki berusia 24 tahun (dua puluh empat tahun). Merupakan mahasiswa STAIN Curup, bertempat tinggal di air sengak.

Seperti yang sudah dibahas pada bab sebelumnya, bahwa *sharia compliance* (kepatuhan syariah) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga

keuangan syariah, yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhannya, baik produk, transaksi, maupun operasional.

Menurut Bank Muamalat *sharia compliance* adalah kepatuhan syariah di mana di dalamnya mengatur semua tentang perbankan syariah dalam hal ini seperti transaksi, produk, dan mekanisme kerjanya. *Sharia compliance* sendiri sangatlah dianggap penting bagi Bank Muamalat KCP Curup karena dengan *sharia compliance*, nasabah bisa membedakan antara perbankan syariah dan perbankan konvensional, serta mengambil kepercayaan nasabah dalam menggunakan Bank Muamalat KCP Curup sebagai mitra kerjanya.<sup>3</sup> Dengan begitu hubungan dengan nasabah menjadi sangat baik dan berjalan dengan lancar.

*Sharia compliance* merupakan suatu elemen terpenting di Bank Muamalat KCP Curup. Karena, suatu mekanisme, produk, serta penerapan akad tidak akan berlangsung tanpa adanya *sharia compliance*, Segala yang menyangkut perbankan Islam haruslah melewati tahap di mana penentuan produk serta mekanisme yang akan dijalankan sebuah perbankan Islam haruslah sesuai dengan ketentuan *sharia compliance* itu sendiri.

Seperti ketika Bank Muamalat KCP Curup akad mengeluarkan sebuah produk baru, mereka harus berkoordinasi terlebih dahulu dengan Dewan Pengawas Syariah, yang kemudian DPS akan mengajukan produk tersebut kepada pemimpin MUI yang disini bertindak sebagai pemutus apakah produk ini bisa di munculkan atau ditolak. Dalam hal ini MUI akan melihat dan meneliti terlebih dahulu produk yang di buat oleh Bank Muamalat KCP Curup yang hasilnya akan diberitahukan langsung kepada pihak Bank Muamalat KCP Curup.<sup>4</sup>

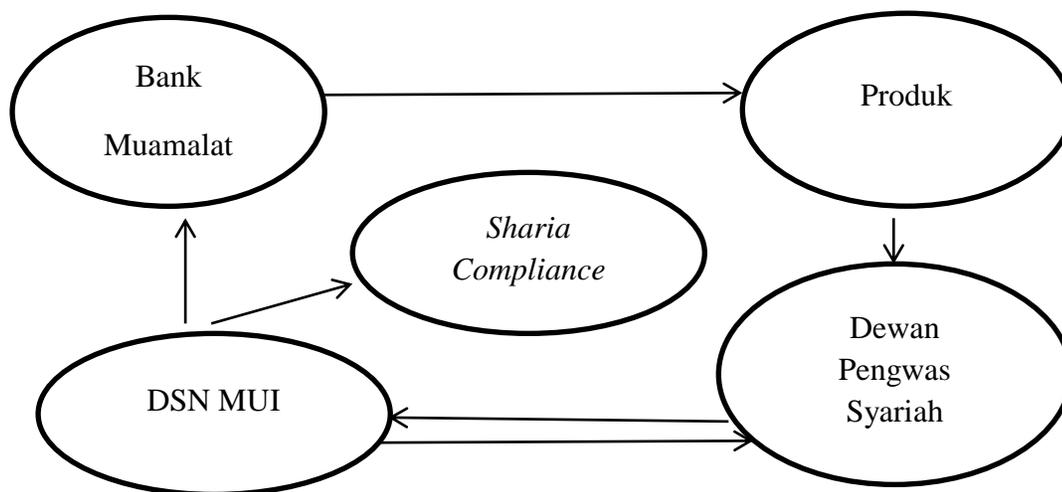
---

<sup>3</sup> *Ibid*

<sup>4</sup> *Ibid.*

Seperti yang penulis buat dalam diagram di bawah ini:

Gambar 4.2  
Mekanisme *sharia compliance* pada Bank Muamalat<sup>5</sup>



Ketika Bank Muamalat KCP Curup akan membuat sebuah produk baru, terlebih dahulu diserahkan kepada Dewan Pengawas Syariah. Selanjutnya, DPS berkoordinasi kepada Dewan Syariah Nasional, dalam hal ini adalah MUI, untuk menimbang dan memutuskan apakah produk yang akan dikeluarkan tersebut telah memenuhi *sharia compliance* atau belum. Jika suatu produk telah memenuhi syarat dan ketentuan yang ada di dalam *sharia compliance* maka produk tersebut bisa dikeluarkan, dan jika tidak maka produk tersebut ditolak.

Seperti halnya dalam penetapan produk, dalam mekanismenya pun Bank Muamalat KCP Curup haruslah mengikuti *sharia compliance*, seperti dalam transaksi kepada nasabah maupun operasionalnya. Karena semua mekanisme yang dikalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup haruslah berdasarkan Standar Operational

---

<sup>5</sup> *Ibid.*

Procedure (SOP) yang berlaku. Dalam perbankan syariah SOP nya tercantum di dalam *sharia compliance*. Termasuk di dalamnya bagaimana bertransaksi kepada nasabah serta baju yang akan digunakan ketika sedang melakukan transaksi kepada nasabah. Semuanya sudah diatur di dalam *sharia compliance*.<sup>6</sup>

Jika Bank Muamalat tidak menjalankan *sharia compliance* dengan benar, maka, Dewan Pengawas Syariah akan melaporkannya kepada Dewan Syariah Nasional yang kemudian akan memberikan sanksi kepada Bank Muamalat, baik itu sanksi ringan yang bersifat teguran atau jika kasus pelanggarannya sudah sangat berat maka akan diberikan sanksi berupa pencabutan izin perbankannya.

Demikian juga dengan para karyawan Bank Muamalat KCP Curup, mereka haruslah bekerja sesuai dengan SOP yang ada di dalam *sharia compliance*. Jika terbukti melakukan pelanggaran, mereka juga akan diberikan sanksi, mulai dari teguran hingga pemutusan hubungan kerja. Hal ini lah yang memperkuat jalannya *sharia compliance*. Sanksi tersebut merupakan payung hukum atau kekuatan yang dibuat supaya *sharia compliance* benar-benar diterapkan di dalam perbankan Islam.

*Sharia compliance* diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah yang akan melaporkan setiap bulannya tentang apa saja yang dilakukan oleh perbankan syariah tersebut. Dewan Pengawas Syariah berkoordinasi dengan Dewan Syariah Nasional dalam mengawasi penerapan *sharia compliance* ini, supaya bisa berjalan dengan semestinya dan tidak dibuat semau-maunya.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

Namun ada suatu statemen yang dibuat oleh karyawan Bank Muamalat yang mengatakan:

“bahwa Bank Muamalat sudah menjalankan prinsip syariah secara mekanisme, operasional, dan produk-produknya, namun, kami belum bisa mengatakannya sudah 100%, hal ini dikarenakan bahwasanya Bank Muamalat dan bank-bank syariah pada umumnya yang ada di Indonesia masih berada di bawah Bank Indonesia yang pada dasarnya adalah bank Konvensional yang bukan berbasis syariah”.<sup>7</sup>

Dari data di atas, dapat dikatakan bahwasanya penerapan *sharia compliance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah cukup bagus. Karena, produk, transaksi, dan operasionalnya sudah mengacu kepada prinsip syariah yang ada di dalam *sharia compliance* itu sendiri. Pihak Bank Muamalat KCP Curup juga sudah cukup baik, dalam membuat sebuah produk dan menjalankan operasioanalnya. Apa yang mereka jalankan sesuai dengan SOP yang berlaku yang mengacu kepada *sharia compliance*, dan sudah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Namun belum berjalan 100% karena Bank Muamalat sendiri masih berdiri dibawah Bank Indonesia sebagai payung hukum tertinggi yang ada untuk perbankan di Indonesia yang merupakan lembaga Konvensional.

## **B. Pandangan Nasabah Terhadap Penerapan *Sharia compliance* di Bank Muamalat KCP Curup**

Arti kata pandangan menurut KBBI adalah melihat dan memperhatikan. Hal yang akan penulis bahas adalah bagaimana pandangan nasabah terhadap penerapan

---

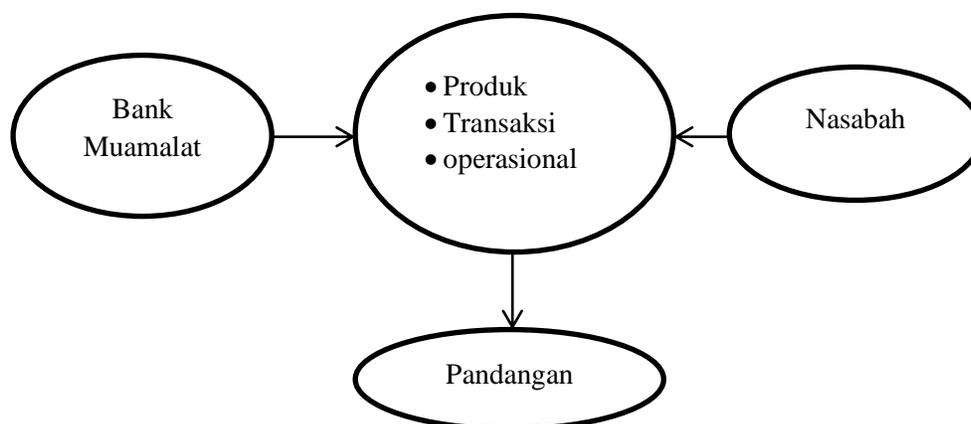
<sup>7</sup> *Ibid.*

*sharia compliance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup. Sebelumnya penulis sudah membahas tentang bagaimana penerapan *sharia compliance* yang dilakukan di Bank Muamalat dengan cara penulis mewawancarai pihak terkait yaitu karyawan Bank Muamalat KCP Curup.

Pandangan nasabah terhadap penerapan *sharia compliance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup, dilihat dari bagaimana produk, transaksi dan operasional dilakukan, dengan berlandaskan prinsip syariah yang telah ditetapkan dalam kepatuhan syariah. Berikut penulis paparkan dalam bentuk sebuah diagram:

Gambar 4.3

Pandangan nasabah terhadap penerapan *sharia compliance* yang ada di Bank Muamalat KCP Curup



Bank Muamalat KCP Curup akan mengeluarkan sebuah produk yang akan digunakan oleh nasabah sesuai dengan kebutuhannya, serta akan melakukan sebuah transaksi kepada nasabah serta menjalankan operasionalnya yang berpatokan kepada *sharia compliance*. Nasabah sebagai pihak yang menggunakan akan melihat,

merasakan, dan menilai, apakah ke tiga aspek tersebut sudah berjalan sebagaimana mestinya

Untuk melihat hal tersebut, selain wawancara, penulis juga menggunakan angket sebagai penguat data, dan untuk mengetahui bagaimana pandangan nasabah Bank Muamalat KCP Curup mengenai pelaksanaan *sharia compliance* yang dilakukan. Berikut adalah hasil dari angket yang penulis sebarakan:

**Tabel 4.4**

Pandangan masyarakat mengenai penerapan *Sharia compliance* yang dilakukan Oleh Bank Muamalat KCP Curup.

Pertanyaan	Opsj jawaban					Total
	5	4	3	2	1	
1	4	2	19	-	-	25
2	8	-	13	1	2	25
3	16	-	8	1	-	25
4	3	2	13	-	7	25
5	13	-	12	-	-	25
6	14	8	3	-	-	25
7	1	-	17	3	4	25
Jumlah	59	16	85	5	13	175

Dari tabel 1.2 diatas, penulis dapat memaparkan hasilnya adalah sebagai berikut:

8. Pada aspek penilaian yang pertama penulis menanyakan apakah di dalam semua mekanismenya Bank Muamalat KCP Curup menggunakan prinsip bagi hasil di dalamnya?. Hasil jawaban dari para responden adalah sebanyak 16% menjawab selalu, 8% mejawab sering, dan 76% menjawab kadang-kadang.

9. Selanjutnya aspek penilaian yang kedua yang penulis tanyakan kepada para nasabah adalah apakah akad yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah?. Hasilnya, sebanyak 32% menjawab selalu, 52% menjawab kadang-kadang, 4% menjawab jarang dan 8% menjawab tidak.
10. Aspek penilaian ketiga adalah penulis menanyakan apakah operasional yang dilaksanakan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah yang sebenarnya?. Sebanyak 64% menjawab selalu, 32% menjawab kadang-kadang, dan 4% menjawab tidak.
11. Keempat aspek penilaian yang penulis tanyakan adalah apakah produk tabungan yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah yang sebenarnya?. Hasilnya adalah, sebanyak 12% menjawab selalu, 8% menjawab sering, 52% menjawab kadang-kadang, dan 28% menjawab tidak.
12. Selanjutnya penulis menanyakan kepada para responden mengenai apakah pembiayaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah?. Sebanyak 52% menjawab selalu, dan 48% menjawab kadang-kadang.
13. Keenam aspek penilaian yang penulis tanyakan kepada para responden adalah apakah di dalam pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip syariah yang sebenarnya?. Hasilnya

adalah, sebanyak 56% menjawab selalu, 32% menjawab sering dan 12% menjawab kadang-kadang.

14. Yang terakhir yang penulis ajukan kepada para responden adalah apakah menurut para responden Bank Muamalat KCP Curup sudah melakukan kepatuhan syariah dengan baik?. Sebanyak 4% menjawab selalu, 68% menjawab kadang-kadang, 12% menjawab jarang dan 16% yang menjawab tidak pernah.

Dari hasil jawaban para responden diatas menggambarkan bahwa pandangan para nasabah mengenai prinsip dasar kepatuhan (*sharia compliance*) yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup belumlah sepenuhnya dilaksanakan hal ini diperkuat dengan dari ke tujuh aspek penilaian dalam kepatuhan syariah para responden lebih dominan menganggap bahwa hanya dari segi pelayanan yang baru diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Curup dengan presentase 56% menjawab selalu, dan 32% menjawab sering. Ini sangat bertolak belakang dengan aspek penilaian pada akad yakni para responden sebanyak 52% memilih kadang-kadang, yang berarti para responden masih ragu terhadap penerapan prinsip kepatuhan syariah yang ada di Bank Muamalat KCP Curup.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara kepada para nasabah dan dari hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap nasabah Bank Muamalat KCP Curup yang dikatakan oleh seorang partisipan, "P1", mengutarakan bahwa:

"perbankan syariah saat ini menurut saya belumlah sesuai dengan prinsip syariah yang sebenarnya karena pertama mereka masih belum bisa berdiri sendiri dengan bukti bahwa perbankan syariah masi berada di bawah Bank

Indonesia yang merupakan perbankan yang berbasis konvensional kedua di dalam mekanismenya menggunakan prinsip bagi hasil, namun yang kami dapatkan hanya keuntungan atau prinsip bagi keuntungan saja, dan tidak dengan bagi rugi, sedangkan di dalam sebuah bisnis mustahil jika suatu perusahaan hanya mendapatkan keuntungan tanpa adanya kerugian”<sup>8</sup>

Hal yang sama yang juga diutarakan oleh partisipan, “P2” yang merupakan karyawan Bank Muamalat KCP Curup yang mengatakan,

“ kami sadar bahwa jika ditanya apakah Muamalat KCP Curup sudah 100% syariah atau belum pastinya kami akan menjawab belum karena saat ini Bank Muamalat KCP Curup masih berada dibawah Bank Indonesia yang adalah bank Konvensional, tapi setidaknya kami sudah mulai berjalan kearah syariah”.<sup>9</sup>

Kedua statemen yang sama mengatakan bahwa Bank Muamalat KCP Curup belumlah sepenuhnya melakukan *sharia compliance* karena payung hukum tertingginya yang masih berada di bawah Bank Indonesia yang merupakan bank konvensional. Seharusnya bank mempunyai payung hukum sendiri, jadi seluruh kegiatan yang menyangkut perbankan syariah bisa diatur sesuai dengan kepatuhan syariah yang sesuai dengan ajaran agama Islam.

Kedua pendapat yang diungkapkan oleh partisipan, “P1” mengatakan

“perbankan syariah khususnya Bank Muamalat KCP Curup dalam penetapan sistem bagi hasil hanya mengenal bagi keuntungan saja tapi tidak mengenal dengan adanya bagi kerugian, sedangkan di dalam prinsip syariah mengajarkan bahwasanya kerjasama yang dilakukan harus sesuai dengan prinsip syariah di mana keuntungan dibagikan sesuai dengan kesepakatan dan apabila ada kerugian maka akan ditanggung secara bersama”<sup>10</sup>

Hal ini dirasakan oleh partisipan, “P1”, karena selama mereka menabung di Bank Muamalat KCP Curup mereka hanya dijelaskan tentang nisbah bagi hasil dan

---

<sup>8</sup> P1. *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum’at, 18 Maret 2016

<sup>9</sup> Maharani, *Op.Cit*

<sup>10</sup> P1, *Op.Cit*

tidak pernah sekalipun dibahas mengenai kerugian yang akan ditanggung apabila bank mengalami kerugian.

Hal ini lah yang membuat partisipan, “P1”, menganggap konsep kepatuhan syariah yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Curup belumlah 100% syariah namun beliau menganggap bahwa Bank Muamalat KCP Curup sudah berjalan ke arah sana. Nada serupa yang diutarakan oleh partisipan, “P3”, yang mengatakan:

“Bank Muamalat KCP Curup belumlah 100% syariah dan menjalankan prinsip kepatuhan syariah karena mereka hanya mengenal prinsip bagi hasil dan tidak dengan prinsip bagi kerugian kemudian penggunaan kata margin di dalam penetapan bagi hasil menurut saya sama halnya dengan bunga yang ada di bank konvensional, Namun di dalam bank syariah itu akad yang digunakan itu jelas dan memang terasa syariahnya”<sup>11</sup>

Mereka berdua sama menganggap bahwa konsep syariah di perbankan syariah yang sudah dilakukan 100% syariah adalah di bagian pelayanannya, yang mereka anggap bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah sesuai dengan prinsip kepatuhan syariah yang sebenarnya dan yang diajarkan dalam agama Islam seperti mengucapkan salam, ramah-tamah, sopan santun, dan menggunakan konsep silaturahmi dalam berkomunikasi dengan nasabah.

Hal yang sama yang diutarakan oleh partisipan, “P4” yang mengatakan bahwa,

“perbankan syariah khususnya Bank Muamalat KCP Curup menurut saya baru menerapkan prinsip syariah yang sebenarnya di bagian pelayanannya, sedangkan produknya sama saja, malah saya merasa Bank Muamalat KCP Curup ketika saya ingin melakukan pembiayaan pinjaman lebih lama proses dan waktunya dan syarat-syarat yang diberikan terkesan memperlambat dan sangat lama namun saya juga merasa bahwa mereka ingin mengetahui dengan

---

<sup>11</sup> P3, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum'at, 18 Maret 2016

pasti tentang untuk apa pembiayaan ini dilakukan, agar tidak salah dalam penggunaannya, saya rasa walaupun cukup lama, namun syariahnya juga terasa berkah ketika melakukan pembiayaan.”<sup>12</sup>

Hal yang membedakan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah adalah ketika melakukan pembiayaan. Bank konvensional akan segera memberikan kredit jika dirasa nasabah mampu membayar setiap bulannya dan jaminannya dirasa cukup. Di perbankan konvensional, jangka waktu pengurusan lebih kurang satu minggu, pemberian kredit tersebut dan tujuan penggunaannya, tidak akan dipermasalahkan mau digunakan untuk apa. Sedangkan perbankan syariah dalam melakukan pembiayaan haruslah jelas terlebih dahulu, untuk apa pembiayaan ini dilakukan, apakah untuk usaha, apakah untuk bedah rumah, asal masih sesuai dengan prinsip syariah yaitu jauh dari haram, riba dan gharar.

Hal ini yang dirasa oleh para nasabah bahwa menganggap perbankan syariah khususnya Bank Muamalat KCP Curup dalam segi pembiayaan mereka seperti mendapatkan keberkahan dari apa yang mereka lakukan. Hal ini sesuai dengan prinsip ekonomi syariah selain mencari keuntungan setiap manusia dalam melakukan aktifitas ekonominya haruslah ada keberkahan di dalamnya, atau yang sering dikenal dengan keuntungan ditambah berkah.

Sedangkan menurut pandangan yang diutarakan oleh partisipan, “P5”, tidak adanya perbedaan yang dia rasakan ketika menabung di bank konvensional dan menabung di bank syariah,

---

<sup>12</sup> P4, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum'at, 18 Maret 2016

“saya rasa tidak ada bedanya antara bank konvensional dengan bank syariah karena di bank konvensional saya mendapatkan bunga dan di bank syariah saya mendapatkan bagi hasil yang menurut saya sama-sama menguntungkan namun yang saya rasakan bank syariah lebih baik dari segi bagi hasil yang diberikan itu lebih besar , serta pelayanan yang bagus dan cepat yang membuat saya betah”<sup>13</sup>

Jadi menurut partisipan, “P5”, di satu sisi tidak ada bedanya ketika dia menabung di bank konvensional dan saat dia menabung di bank syariah. Disisi lain sangat menyukai pelayanan dan bagi hasil yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Curup. Sedangkan partisipan, “P6”, tidak sependapat bahwa jika bank konvensional disamakan dengan bank syariah menurutnya,

“yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah adalah bank syariah menggunakan akad yang jelas, yang sangat berbeda dengan bank konvensional yang hanya menjadikan keuntungan sebagai prioritas utama, walaupun Bank Muamalat KCP Curup belum sepenuhnya melaksanakan prinsip syariah atau yang dikenal dengan *sharia compliance* menurut saya Bank Muamalat sudah berjalan ke arah syariah dan setidaknya sudah 70%, hanya saja tidak dapat kita pungkiri bahwa bank syariah masi terikat dengan Bank Indonesia sebagai lembaga hukum tertinggi yang memiliki wewenang atas perbankan di Indonesia, seharusnya perbankan seperti Bank Muamalat KCP Curup yang berbasis syariah, haruslah mempunyai induk sendiri dan harus terpisah dengan induk bank konvensional”<sup>14</sup>.

Jadi setelah penulis melakukan beberapa wawancara terhadap nasabah Bank Muamalat KCP Curup, dapat disimpulkan bahwa penerapan *sharia compliance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup belumlah seratus persen terpenuhi, ada beberapa aspek yang membuat nasabah menganggap bahwa Bank Muamalat belum melaksanakan prinsip syariah dengan baik alasan nya adalah:

---

<sup>13</sup> P5, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum'at, 18 Maret 2016

<sup>14</sup> P6, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Rabu, 20 April 2016

Pertama, masyarakat menganggap bahwa dengan berada di bawah Bank Indonesia menjadikan Bank Muamalat KCP Curup tidak leluasa dalam melakukan tindakan dan mengambil keputusan, mekanisme yang dijalankan oleh bank Bank Muamalat KCP Curup mau tidak mau harus mengikuti peraturan yang ada di Bank Indonesia.

Kedua, masyarakat menganggap bahwa Bank Muamalat KCP Curup hanya menerapkan prinsip bagi hasil saja tapi tidak dengan prinsip bagi rugi. mereka rasakan selama ini hanyalah menerima bagi hasil dan tidak sekalipun mengetahui bagi rugi, hal- hal inilah yang menimbulkan opini bagi masyarakat (nasabah) Bank Muamalat KCP Curup yang menganggap bahwa Bank Muamalat KCP Curup belumlah sepenuhnya melaksanakan *sharia compliance*, namun mereka menganggap bahwa setidaknya Bank Muamalat KCP Curup sudah mengarah ke arah syariah yang mereka percayai sebagai suatu ajaran yang diperintahkan oleh Allah SWT.

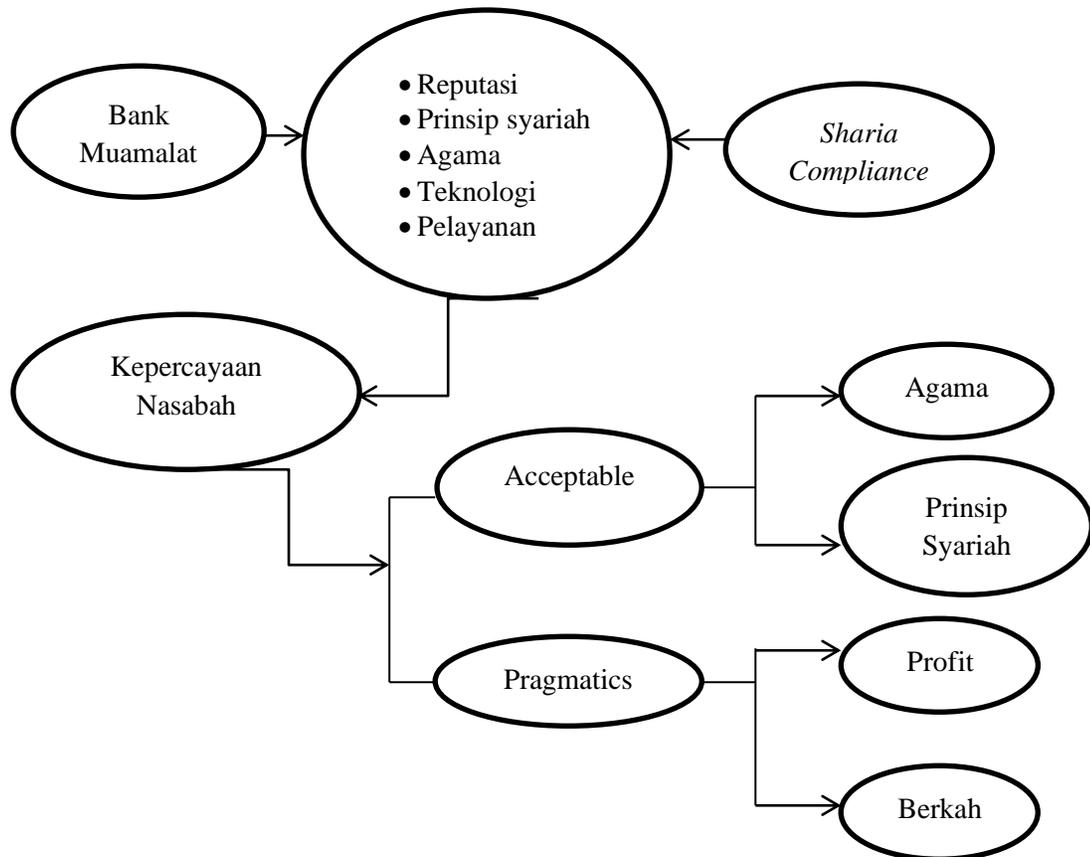
### **C. Implikasi *Sharia compliance* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Curup**

Setelah penulis membahas tentang bagaimana penerapan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup dan pandangan masyarakat terhadap penerapan *sharia compliance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup, selanjutnya penulis akan membahas tentang implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah.

Seperti yang kita ketahui, dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis perbankan, menuntut setiap bank untuk selalu berusaha memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah. Di samping itu, bank juga berusaha memenuhi apa yang mereka (nasabah) harapkan dengan cara-cara yang lebih memuaskan yang dibuat oleh perusahaan pesaing. Bagi dunia perbankan nasabah adalah nyawa dari kelangsungan hidup perbankan, nasabah yang setia pasti akan membuat bank semakin dikenal dan semakin memiliki reputasi yang bagus. Maka dari itu kepercayaan nasabah sangat penting untuk dijaga. Berikut penulis mencoba memaparkan dalam bentuk diagram, bagaimana implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah yang berawal dari mekanisme yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP curup.

Gambar 4.5.

Implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah



Bank Muamalat sebagai pihak yang menerapkan *sharia compliance* akan dinilai oleh nasabahnya. Apakah yang dilakukan sudah sesuai dengan prinsip syariah ataupun sebaliknya. Hal ini lah yang menjadi tolak ukur implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah. Melalui aspek yang ada didalam prinsip kepatuhan yakni seperti, teknologi, reputasi, agama, prinsip syariah, dan pelayanannya.

Penerapan ini akan berimplikasi terhadap kepercayaan nasabah, ada nasabah yang menerima dan ada juga yang berkebalikannya.

Dalam hal ini penulis akan membahas tentang implikasi dari *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah, yakni nasabah Bank Muamalat KCP Curup, setelah melakukan observasi serta wawancara yang dilakukan penulis menemukan beberapa pendapat mengenai tumbuhnya sebuah kepercayaan, pertama penulis melakukan wawancara terhadap 5 orang narasumber.

Yang pertama yang dikemukakan oleh partisipan, ‘P1’, bahwa penulis menanyakan alasan mengapa partisipan memilih bank syariah, dalam hal ini Bank Muamalat KCP Curup sebagai mitra kerjanya, dan jawabannya adalah

“Karena pertama menurut saya perbankan syariah itu lebih aman, dan saya menganggap perbankan syariah berbeda dengan bank konvensional, bedanya adalah di akad, karena akad inilah yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional, klo di bank konvensional tidak mereka langsung menetapkan bunga. Saya memilih bank Bank Muamalat KCP Curup karena pertama karena dia syariah, walaupun belum semuanya namun saya yakin Allah meridhoi hamba Nya yang sudah menuju kearah kebenaran walaupun belum sempurna”.<sup>15</sup>

Yang kedua penulis menanyakan hal yang sama kepada partisipan, ‘P3’, yang mengatakan,

“Belum ada bank lain yang seperti perbankan muamalat intinya tuntutan agama, karena saya Islam. Ya saya harus mempertahankan dan menjalankan prinsip yang diajarkan agama saya.”<sup>16</sup>

Sedangkan yang ketiga partisipan, ‘P4’, menjawab bahwa alasan memilih bank syariah adalah

---

<sup>15</sup> P1, Nasabah. (Bank Muamalat Kcp Curup). Wawancara. Jum’at, 18 Maret 2016

<sup>16</sup> P3. Nasabah. (Bank Muamalat Kcp Curup). Wawancara. Jum’at, 18 Maret 2016

“ menurut saya ya sama saja dengan konvensional, saya memilih bank syariah karena sesuai dengan agama yang saya yakini yaitu Islam, dan ya pelayanannya bagus dan karyawannya yang sering bersilaturahmi yang membuat betah. Dan walaupun belum sepenuhnya berlangsung syariah namun setidaknya saya sudah berjalan ke arah syariah yang di ridhohi oleh Allah SWT”.<sup>17</sup>

Selanjutnya yang keempat partisipan, “P5”, menjawab

“ saya memilih perbankan syariah karena ajakan dari keluarga yang sudah duluan menabung di Bank Muamalat KCP Curup”.<sup>18</sup>  
dan yang kelima partisipan, “P6”, menjawab

“ saya memilih bank syariah karena saya merasa uang yang saya gunakan dan sayan titipkan itu berkah karena di Bank Muamalat KCP Curup ada yang namanya zakat dari prinsip bagi hasil, jadi bagi hasil yang kita dapatkan itu sudah diambil zakatnya”.<sup>19</sup>

Selanjutnya penulis juga menanyakan tentang apakah ada anggota keluarga yang lain seperti teman, dan kerabat dekat yang juga diajak untuk menabung di Bank Muamalat, pada partisipan, “P1”, menjawab bahwa

“saya membenarkan bahwasanya saya sudah merasa nyaman dengan perbankan syariah maka dari itu saya mulai menceritakan kepada teman-teman saya dan keluarga saya tentang Bank Muamalat KCP Curup, dan setelah mendengar cerita saya sudah sekitar 4 orang teman saya yang bergabung di Bank Muamalat sampai sekarang dengan alasan selain bank tersebut adalah perbankan syariah saya juga suka terhadap karyawannya yang sering bersilaturahmi dan sering bertukar pikiran dengan kami”

Jawaban yang hampir sama yang kami dapati dari partisipan “P3”, “P4”, dan, “P6” yang menjawab bahwa mereka sudah mengajak keluarga mereka untuk menggunakan Bank Muamalat KCP Curup untuk mitra kerjanya dan selain itu

---

<sup>17</sup> P4, *Nasabah. (Bank Muamalat Kcp Curup)*. Wawancara. Jum’at, 18 Maret 2016

<sup>18</sup> P5, *Nasabah. (Bank Muamalat Kcp Curup)*. Wawancara. Jum’at, 18 Maret 2016

<sup>19</sup> P6, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara, Rabu, 20 April 2016

keluarga terdekat juga mereka ajak agar menggunakan bank syariah dan meninggalkan bank konvensional”.

Sedikit berbeda dengan partisipan lainnya partisipan, “P5” mengakui bahwa hanya dia yang menggunakan Bank Muamalat KCP Curup sebagai mitra kerjanya dengan alasan yang jelas bahwa beliau menganggap perbankan syariah itu sama saja dengan perbankan konvensional.

Jadi dapat penulis simpulkan berdasarkan data diatas bahwanya implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah sangatlah besar. Dari ke 5 partisipan tersebut hanya satu yang menganggap bahwa bank syariah itu sama saja dengan bank konvensional dan yang sisanya menganggap bank syariah dan bank konvensional itu jelas berbeda, namun belum sepenuhnya syariah. Implikasi *sharia compliance* terhadap kepercayaan nasabah pun sangatlah jelas karena para nasabah Bank Muamalat KCP Curup jelas memilih Bank Muamalat karena pertama mereka adalah perbankan syariah yang sama dengan ajaran agama Islam, kedua mereka menabung karena konsep syariah dalam pelayanan yang mereka anggap sangat nyaman ketika bertransaksi membuktikan kembali bahwa proses dari prinsip syariah itu jika dilakukan dengan benar akan menimbulkan kepuasan tersendiri terhadap nasabahnya.

Namun penulis juga dapat menyimpulkan jika suatu hari nanti Bank Muamalat KCP Curup sebagai perbankan Islam, tidak lagi menggunakan prinsip syariah, bukan tidak mungkin nasabah yang selama ini loyal akan pergi meninggalkan Bank Muamalat, karena kuat sekali implikasi dari *sharia compliance*

terhadap kepercayaan nasabah, Bank Muamalat KCP Curup yang belum melakukan kepatuhan syariah secara keseluruhan pun masih mereka percayai, dengan pemikiran setidaknya Bank Muamalat KCP Curup sudah berjalan ke arah syariah dan bukan tidak mungkin akan menjadi murni syariah.

Seperti yang kita ketahui bahwa agama memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam diri seseorang individu. Konsep kereligiusan seseorang mempengaruhi penilaian, keyakinan, dan perilaku individu dalam berbagai situasi.<sup>20</sup> Sikap toleransi dan sabar menunggu dan membangun dari awal lah yang masih memberikan kepercayaan lebih terhadap nasabah Bank Muamalat KCP Curup. Mereka meninggalkan bank konvensional dan bergabung dengan perbankan syariah yang mereka anggap adalah jawaban atas permasalahan perekonomian yang selama ini masih menggunakan prinsip bunga di dalam semua mekanismenya. Dengan adanya perbankan syariah permasalahan bunga yang ada di perbankan bisa diselesaikan dengan cara bagi hasil yang merupakan prinsip syariah yang diterapkan di dalam Bank Muamalat KCP Curup.

Walaupun belum diterapkan secara menyeluruh, tetapi sudah menimbulkan kepercayaan yang tinggi dari setiap nasabah yang menjadi mitra kerjanya. Kepercayaan yang timbul murni karena agama yang dianut oleh para nasabah Bank Muamalat KCP Curup. Dengan kata lain fanatisme agama yang secara tidak langsung

---

<sup>20</sup> Frans Budi “*Pengaruh norma agama dalam terjadinya dilema bisnis*”, dalam <http://m.kompasiana.com/filsufkampung>. Rabu 2016 April 27

yang mempengaruhi pilihan terhadap perbankan syariah yakni Bank Muamalat KCP Curup.

Hal lain yang membuat nasabah Bank Muamalat KCP Curup masih bertahan adalah karena perbankan syariah yang ada di Indonesia masih tergolong baru. Mereka masih memaklumi apabila adanya kekurangan yang dilakukan oleh perbankan Islam, dan berfikir setidaknya mereka sudah berjalan kearah syariah yang dirahmati oleh Allah SWT.

Dan kesimpulannya ada beberapa hal menurut nasabah Bank Muamalat KCP Curup yang belum diterapkan seperti yang seharusnya ada pada *sharia compliance*, pertama, masih berdiri dibawah Bank Indonesia yang menjadikan penerapan prinsip syariah masih setengah-setengah, Kedua tidak masyarakat tidak pernah merasakan bagi kerugian di dalam sistem bagi hasil yang diterapkan, yang menurut sebagian masyarakat, setiap bisnis pastilah adakalanya mengalami kerugian, dan itu pun tidak dijelaskan atau ketika akad. Namun demikian, pihak perbankan tidak bisa di salahkan atas hal ini karena, jika sebua kerugian sudah di bicarakan diawal, pertanyaannya, apakah nasabah masih berminat menjadi rekan bisnis di suatu perbankan? Dan saya rasa jawabannya pastilah tidak. Yang pada dasarnya setiap nasabah yang menabung di perbankan, pastilah mengharapkan kenyamanan didalam setiap proses transaksi dan kerjasama yg dilakukan. Dan yang ketiga masih menggunakan kata-kata margin yang artinya sama dengan bunga yang diterapkan di dalam bank konvensional. Yang seharusnya adalah bagi hasil.

Namun sisi positifnya, mereka menganggap bahwa Bank Muamalat KCP Curup sudah berjalan ke arah syariah. Hal ini di buktikan dengan ; pertama, akad yang jelas yang ada di dalam perbankan syariah; kedua, pelayanan yang menggunakan konsep silaturahmi yang membuat nasabah Bank Muamalat KCP Curup betah; dan yang ketiga adalah prinsip agama yang sudah berjalan di dalam mekanisme perbankan walaupun belum sepenuhnya.

Secara keseluruhan kita bisa memaklumi apa yang dilakukan oleh bank Muamalat sebagai salah satu dari sekian banyak perbankan syariah yang ada di Indonesia, karena bank syariah yang ada di Indonesia masih tergolong baru dan masih sangat sedikit sekali, dukungan dari pemerintahannya. Yang sangat berbeda dengan bank syariah yang ada di negara-negara lain, seperti halnya yang ada di Iran, perbankan syariah di negara tersebut diawali dengan peleburan (*amalgamation*) 27 bank yang ada menjadi lima bank umum milik pemerintah dan empat bank swasta. Kemudian tak lama berselang, pemerintah Iran mengesahkan undang-undang yang melarang segala transaksi perbankan yang melibatkan bunga. Pada tahun 1983. Terakhir mengintegrasikan sistem perbankan kedalam instrumen perekonomian negara dengan merestrukturisasi dan memfokuskan pembiayaan kepada kaum lemah (*mustadh'afin*).<sup>21</sup> Serta membuat adanya payung hukum yang tegas dan kuat yang memang terkhususkan untuk perbankan syariah yang ada di sana.

---

<sup>21</sup> Ali Reza” *Perbandingan kondisi perbankan syariah di republik Islam Iran dan Indonesia*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010), hlm.79

Hal yang sangat berbeda dengan Indonesia, yang sampai sekarang perbankan syariah masih menjadi sampingan dari kegiatan perekonomian yang ada. Dilanjutkan dengan belum adanya keseriusan pemerintah dalam upaya penghapusan sistem riba. Hal yang mendasar yang sebenarnya bisa dengan cepat dilakukan. Hal ini lah yang menjadi satu dari banyaknya alasan, mengapa perbankan syariah yang ada di Indonesia belum bisa menerapkan sistem syariah secara menyeluruh dan mematikan sistem bunga yang di dalam Islam telah jelas haram untuk dilakukan. Serta masih berada di bawah bank Indonesia yang jelas menerapkan sistem perbankan konvensional dalam mekanismenya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat peneliti simpulkan bahwa:

1. Penerapan *syariah compliance* di Bank Muamalat KCP Curup sudah cukup baik.

Hal ini terbukti dari sistem yang diterapkan, mekanisme yang dijalankan serta produk yang dibuat, produk yang dibuat semuanya berpacu kepada DSN-MUI dan DPS yang merupakan acuan tertinggi dalam seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perbankan Islam di Indonesia. Namun penerapan *syariah compliance* yang dilakukan Bank Muamalat belumlah mencapai 100 % dikarenakan bank Muamalat masih berada di bawah bank Indonesia sebagai payung hukumnya. Hal yang membuat perbankan Islam belum bisa sepenuhnya melakukan seluruh kegiatannya dengan cara syariah.

2. Pandangan masyarakat (nasabah) terhadap penerapan *syariah compliance* sendiri yang dilakukan oleh Bank Muamalat adalah mereka menganggap bank Muamalat belumlah sepenuhnya melakukan prinsip syariah hal ini dibuktikan bahwasanya mereka menganggap bank muamalat masih seperti menerapkan bunga dalam sistem bagi hasilnya, dan hanya mengenal sistem bagi keuntungan namun tidak dengan sistem bagi kerugian. Namun sisi positifnya mereka menganggap bahwa yang sedikit membedakan antara bank konvensional dan bank islam terletak pada

akad. Jika di bank konvensional murni menggunakan bunga yang ditetapkan di awal namun kejelasan akad yang ada di Bank Islam yang membuat mereka menganggap benar melakukan kerjasama karena akad yang digunakan di Bank Islam itu jelas.

3. Implikasi *shariah compliance* terhadap kepercayaan nasabah sangatlah besar karena dari data yang diperoleh, bahwa alasan mereka masih menggunakan bank Muamalat sebagai mitra kerjanya karena Bank Muamalat sudah berjalan ke arah syariah walaupun belum secara menyeluruh, hal ini yang diutarakan oleh nasabah bank muamalat yang lebih memilih bank syariah sebagai mitra kerjanya, walaupun belum 100% setidaknya bank muamalat sudah mengarah ke arah ajaran Islam yang diridohi oleh Allah SWT. Jadi setidaknya walaupun belum seluruhnya, mereka sudah menjalankan apa yang diperintahkan oleh Allah SWT.

## **B. Saran**

Beberapa saran yang ingin penulis sampaikan dalam penelitian ini, baik itu bagi pemimpin, karyawan dan nasabah Bank Muamalat KCP Curup adalah sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan dan karyawan Bank Muamalat KCP Curup diharapkan agar selalu meningkatkan seluruh operasional dan semua mekanisme yang berkaitan dengan *sharia compliance*, serta konsisten dalam menerapkan kepatuhan syariah yang telah ada. Dan lebih diharapkan lagi prinsip syariah yang belum 100% di

laksanakan agar dikemudian hari bisa diterapkan secara utuh dan tidak setengah-setengah.

2. Pertahankan yang sudah dibuat secara Islami selama ini dan agar ditingkatkan lagi menjadi lebih baik.
3. Kepada Nasabah Bank Muamalat KCP Curup hendaknya terus mengajak saudara-saudara yang lain untuk menggunakan bank Syariah sebagai mitra kerja, agar terciptanya ekonomi Islam yang baik dikemudian harinya
4. Dengan ekonomi yang Islami bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila ekonomi di negara ini akan berkembang pesat seperti pada masa Rasulullah SAW dan para sahabat. Dan Indonesia terbebas dari ekonomi kapitalis yang berbau bunga yang jelas telah diharamkan dalam Al-Qur'an dan Hadist

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mushthafa Al- Maraghi, 1992, *Tafsir Almaraghi Vol.21*, PT Karya Toha Putra, Semarang
- Arifin, Zainal, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Aztera Publisher, Tangerang
- Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup,
- Bahar Nur, Zainul. 2006. *Bank Muamalat Sebuah Mimpi, Harapam Dan Kenyataan, Fenomena Kebangkitan Ekonomi Islam*. Bening Publishing. Jakarta
- Budi Sukardi, 2012, “*Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) Dan Inovasi Produk Bank Syariah Di Indonesia*” Skripsi, IAIN Surakarta
- Ghafur Ansori, Adul, 2010, *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akusisi Dan Konversi (Pendekatan Hukum Positif Dan Hukum Islam)*, UII Press, Yogyakarta
- Hadi, Sutrisno , 1997, *metode risearch*,: yayasan penerbit, Yogyakarta
- Hak, Nurul, 2011, *Ekonomi Islam, Hukum Bisnis Syariah*, TERAS, Yogyakarta
- Husaini, Purnomo, 2001 , *metode penelitian sosial*, Bumi aksara, Jakarta
- J. Maleong, Lexy, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya, Bandung
- keputusan Dewan Syariah Nasional (DSN) yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 1998 dan dikukuhkan oleh SK Dewan Pimpinan MUI No. Kep-754/MUI/II/1999 tanggal 10 Februari 1999. Selasa, 2016 february 09
- Manan, Abdul, 2012, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Prespektif Kewenangan Peradilan Agama*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta
- Mervyn, Latifa, 2007, *Perbankan Syariah*, PT Serambi Ilmu Semesta, Jakarta
- Moh. Syamsi, Achmad. 2002, *Khotbah Jum’at Sepanjang Masa Membangun Kehidupan Dunia Akhirat*. Karya Agung. Surabaya

- Muhammad, 2005, *Manajemen Bank Syariah*, Unit Penerbit Dan Percetakan (UPP) AMPYKPN, Yogyakarta
- Muhammad, 2008, *Sistem Dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Tim UII press. Yogyakarta
- Nurdjana, 2009 *Hukum Dan Aliran Kepercayaan Menyimpang Di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Remy Sjahdeini, Sutan, 1999, *Perbankan Islam Dan Kedudukannya Dakam Tahta Hukum Perbankan Indonesia*, PT Pustaka Utama Grafiti, Jakarta
- Salim, Said, 1987, *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu katsier jilidI*, PT Bina Ilmu, Surabaya
- Septian Ardhaningsih, 2012, “*Sharia Compliance Akad Murabahah pada BRISyariah KCI Surabaya Gubeng*” (Skripsi--Universitas Airlangga, Surabaya
- Siti Maria Wardayati, 2011, “*Implikasi sharia governance Terhadap reputasi dan kepercayaan Bank syariah*”, Skripsi, Universitas Jember
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* ALFABETA,cv, , Bandung
- Sumitro, Warkum, 1997, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait,(BAMUI dan TAKAFUL di Indonesia)*, PT Raja Graafindo Persada, Jakarta
- Sutedi, Adrian, 2009, *Perbakan Syariah, Tinjauan Dan Beberapa Segi Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Syafi'i Antonio, Muhammad, 2009, *Islamic Banking Bank Syariah Dari Teori Dan Praktik*, Gema Insani, Jakarta
- Sri Nurul Komariyah, 2015, ” *Persepsi Akademisi Terhadap Risiko Kepatuhan Syariah Sukuk Di Indonesia* ”, Skripsi, Unversitas Brawijaya Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Soekanto, Soerjono, 1982, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT.Raja GrafindoPersada, Jakarta

- Suciati, 2015, *Komunikasi Interpersonal, Sebuah Tinjauan Psikologis Dan Prespektif Islam*. Buku Litera, Yogyakarta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.cv. Bandung.
- Team Pustaka Phoenix, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pustaka Phoenix, Jakarta
- Toshihiko Izutsu, 1994, *Konsep Kepercayaan Dalam Teologi Islam*. PT.tiara Wacana Yogyakarta
- Umam, Khatibul, 2009, *Bank Umum Syariah*, BPFE, Yogyakarta
- Wakaf Dari Pelayan Dua Tanah Suci, Raja Abdullah Bin Abdul Aziz Ali Sa'ud. *Alqur'an Dan Terjemahnya*,
- Widyaningsih, et al, 2005 *Bank Dan Asuransi Islam Di Indonesia*, Kencana Prenada Media, Jakarta
- Yusuf, A.Muri, 2005, *Metodologi Penelitian*. UNP.Press, Padang
- Maharani, *Marketing Funding. (Bank Muamalat Kcp Curup)*. Wawancara. Selasa 2016 Februari 09
- P1, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum'at, 18 Maret 2016
- P3, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum'at, 18 Maret 2016
- P4, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum'at, 18 Maret 2016
- P5, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Jum'at, 18 Maret 2016
- P6, *Nasabah Bank Muamalat Kcp Curup*. Wawancara. Rabu, 20 April 2016
- Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum", dalam <http://www.bi.go.id.pdf> (19 januari 2016)
- Ansori, 2016 , "Pengungkapan Sharia Compliance dan Kepatuhan Bank Syariah terhadap Prinsip Syariah", dalam *Jurnal Dinamika Akuntansi*, (diakses 22 februari

Frans Budi “*Pengaruh norma agama dalam terjadinya dilema bisnis*”, dalam <http://m.kompasiana.com/filsufkampung>. Rabu 2016 April 27

<http://finifitrianisiregar.blogspot.com/2010/12/sejarah-bank-muamalat-indonesia.html>, diunduh pada hari Kamis, pukul 09:56, 04 Februari 2016.

Agustianto, “*Pentingnya Sharia Compliance*”, dalam [http://www . agustiantocentre .com/?p](http://www.agustiantocentre.com/?p). Selasa 2016 Februari 09

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP**  
**JURUSAN SYARIAH & EKONOMI ISLAM**  
 Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup  
 39119  
 Website: <http://www.staincurup.ac.id>, email: [admin@staincurup.ac.id](mailto:admin@staincurup.ac.id)

### LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

#### JUDUL PROPOSAL SKRIPSI:

Proposal penelitian yang berjudul:

**PENGARUH SYARIAH COMPLAINS TERHADAP KEPERCAYAAN  
 NASABAH (Study Kasus Bank Muamalat Kcp Curup),**

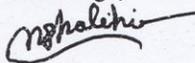
yang diajukan oleh:

Nama : Farizqi Tri Aditya Putra  
 NIM : 12631117  
 Prodi : Perbankan syariah  
 Jurusan : Syari'ah & Ekonomi Islam

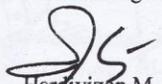
Proposal tersebut di atas telah diseminarkan pada  
 hari.. Senin .. Tanggal .. 18 .. Bulan .. JANUARI .. Tahun .. 2016 .. dan telah  
 disetujui untuk diterima sebagai proposal penelitian skripsi.

**Disetujui oleh Tim Seminar**

Pembimbing I,

  
Muhammad Sholihin., S.EI., MSI

Pembimbing II

  
Hardivizon M. Ag

NIP.197207112001121002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP**  
 Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
 Website: <http://www.staincurup.ac.id>, email: [admin@staincurup.ac.id](mailto:admin@staincurup.ac.id)

Nomor : Sti. 06./PP.00.9/ 146 /2016  
 Lamp : Proposal dan Instrumen  
 Hal : *Rekomendasi Izin Penelitian*

Kepada Yth.  
**Pimpinan Bank Muamalat Kep Curup**  
 Di-  
 Tempat.

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi S.I pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup.

Nama : Farizqi Tri Aditya Putra  
 Nim : 12631117  
 Prodi : Perbankan Syari'ah  
 Jurusan : Syari'ah & Ekonomi Islam  
 Judul : *Pengaruh Syari'ah Complains Terhadap Kepercayaan Nasabah (Study Kasus Bank Muamalat Kep Curup)*  
 Waktu Penelitian : 30 Januari s/d 30 Maret 2016  
 Tempat Penelitian : *Bank Muamalat Kep Curup*

Mohon kirannya Bapak/Ibu berkenan memberikan Izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah surat Rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Curup, 29 Januari 2016

A.n. Ketua STAIN Curup,  
 Ketua I Bidang Akademik,

SUGIATNO, S.Ag., M.Pd.I  
 07110171999031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP**  
 Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
 Website: <http://www.staincurup.ac.id>, email: [admin@staincurup.ac.id](mailto:admin@staincurup.ac.id)

**KEPUTUSAN**  
**KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP**  
 Nomor : Sti.06/LPP.00.9/ 163 /2016

Tentang  
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN II DALAM PENULISAN SKRIPSI**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;  
 b. Bahwa nama dosen yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai pembimbing I dan II.
- Mengingat** : 1. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjanadi Perguruan Tinggi;  
 2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 406 tahun 2000 tentang Pembukaan Jurusan/Program Studi Baru pada Perguruan Tinggi di Lingkungan Departemen Agama RI;  
 3. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 1 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Satuan Organisasi, dan Tata Kerja Departemen Agama;  
 4. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 175 Tahun 2008 Tentang STATUTA STAIN Curup;  
 6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/0229/2012 Tanggal 19 April 2012 Tentang Pengangkatan Ketua STAIN Curup Periode 2012 - 2016.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** : **Saudara:**
- Pertama** : 1. Muhammad Sholihin, S.EI., MSI NIP. \_\_\_\_\_  
 2. Hardivizon, M.Ag NIP. 197207112001121002

Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan Skripsi Mahasiswa:

NAMA : Farizqi Tri Aditya Putra  
 NIM : 12631117  
 PRODI/JURUSAN : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam  
 JUDUL SKRIPSI : *Pengaruh Syariah Terhadap Kepercayaan Nasabah (Study Kasus Bank Muamalat KCP Curup)*

- Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi;
- Ketiga** : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan;
- Keempat** : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
- Keenam** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh STAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Ketujuh** : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku.

Ditetapkan di Curup,  
 Pada tanggal 28 Januari 2016

A.n. KETUA,  
 WAKIL KETUA I,



- Tembusan :**
1. Pembimbing I dan II;
  2. Bendahara STAIN Curup;
  3. Kasubak AKA;
  4. Kepala Perpustakaan STAIN Curup;
  5. Mahasiswa yang bersangkutan
  6. Arsip/Jurusan Syariah & Ekonomi Islam STAIN Curup

## SURAT KETERANGAN

NO.

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

Nama : Farizqi Tri Aditya Putra

Pekerjaan : Mahasiswa STAIN Curup

NIM : 12631117

Adalah benar pernah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"IMPLIKASI SHARIA COMPLIANCE TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP CURUP)"** guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam dengan metode interview. Adapun rincian karyawan adalah sebagai berikut:

No	Nama	Jabatan	NIK	Waktu Interview
I	Maharani	Marketing Funding	20110148	02-04-2016

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan pelanggaran dan/atau hal-hal lainnya yang menimbulkan kewajiban bagi yang bersangkutan kepada PT Bank Muamalat maka surat keterangan ini akan dibatalkan dan/atau diubah sebagaimana mestinya.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi PT Bank Muamalat dikemudian hari.

Curup, 13 Juni 2016

Mengetahui



Yulfan Amarudin  
Pic Sub Branch Manager



Maharani  
Marketing Funding

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maharani

Jabatan : *Marketing Funding*

Menerangkan bahwa:

Nama : Farizqi Tri Aditya Putra

NIM : 12631117

Prodi : Perbankan Syariah

Jurusan : Syariah dan Ekonmi Islam

Telah benar- benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan Judul "IMPLIKASI *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KCP CURUP)" guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana SI Jurusan Syariah.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2016

Narasumber

The logo of Bank Muamalat Capem Curup features a stylized circular emblem on the left, followed by the text "BANK MUAMALAT" in a bold, serif font, and "CAPEM CURUP" in a smaller, sans-serif font below it. A handwritten signature is overlaid on the right side of the logo.

Maharani



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP  
JURUSAN SYARIAH & EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK. Gani No. 01 Gedung Jurusan Syariah & Ekonomi Islam Lt. II Telpn/Hp : 082186121778 Curup 39119  
Website : FB Grup: fakultas syariah dan ekonomi islam stain curup, fakultassyariahdanekonomislam.blogspot.com

**BIODATA ALUMNI  
MAHASISWA JURUSAN SYARIAH & EKONOMI ISLAM  
TAHUN AKADEMIK 2016**

Nama Mahasiswa/NIM : Farizqi Tri Aditya Putra / 12631117  
 Prodi : Perbankan Syariah Dan Ekonomi Islam  
 Tempat / Tanggal lahir : Curup, 18-Oktober- 1993  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Alamat Tinggal : Jln. S sukowati Kompleks perumahan Imam Masjid Agung  
 Nomor Telepon/HP : 0857-5872-5007  
 Email/Facebook : Farizqiaditya55@gmail.com  
 Tanggal Masuk STAIN : Juli- 2012  
 Tahun Tamat STAIN : 2016  
 Pembimbing Akademik : Hj. Dwi Sulastyawati, M.Sc  
 Pembimbing Skripsi I/II : Muhammad Sholihin., S.EI., MSI / Hardivizon M.Ag  
 Penguji Skripsi I/II : Hj. Dwi Sulastyawati, M.Sc / M. Istan, M.Pd, MM  
 Angkatan : 2012-2016  
 IPK Terakhir : 3,59  
 Biaya Kuliah : Orang Tua  
 Jalur Masuk : Ujian Seleksi  
 Asal SMA/SMK/MA : MAN CURUP  
 Jurusan SMA/SMK/MA : Ilmu Pengetahuan Alam (IPA)  
 NEM : 50,85  
 Pesan/Saran Untuk Jurusan : Semoga bisa lebih baik lagi kedepan nya.  
 .....  
 .....

**ORANG TUA**  
 Nama Ibu Kandung : Nengsi Hartati  
 Nama Bapak Kandung : H. M. Ali Muhammad, S. Pd.i  
 Alamat Orang Tua : Jln. S sukowati Kompleks perumahan Imam Masjid Agung  
 Pendidikan Orang Tua : Ibu Sma / Ayah S1  
 Pekerjaan Ibu : IRT  
 Pekerjaan Bapak : Wiraswasta

**LAIN-LAIN**  
 Pekerjaan : .....  
 Tinggi Badan / Berat : .....  
 Status Perkawinan : Kawin / BelumKawin / Janda / Duda \*)  
 Nama Suami / Istri : .....

**ASAL PERGURUAN TINGGI (Untuk Mahasiswa Pindahan)**  
 Nama Perguruan Tinggi Asal : .....  
 Kabupaten/Kota PT Asal : .....



Curup, 28 Juli 2016  
 Mahasiswa Ybs,  
*(Signature)*  
 Farizqi Tri Aditya Putra  
 NIM 12631117



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : FARIZZI TRI ADITYA PUTRA  
 NIM : 126.21117  
 JURUSAN/PRODI : Syariah / Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Muhammad Sholih, S.EI, MSI  
 PEMBIMBING II : Harulwizon M. Aq  
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Perancangan Asuransi (Studi Kasus: Bani Muamalat Kcp Curup)

\* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing I atau pembimbing II.

\* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

\* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan di harapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing di lakukan paling lambat sebelum ujian skripsi



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : FARIZZI TRI ADITYA PUTRA  
 NIM : 126.21117  
 JURUSAN/PRODI : Syariah / Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Muhammad Sholih, S.EI, MSI  
 PEMBIMBING II : Harulwizon M. Aq  
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Perancangan Asuransi (Studi Kasus: Bani Muamalat Kcp Curup)

\* Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi STAIR Curup.

Pembimbing I  
  
 Muhammad Sholih, S.EI, MSI  
 NIP. ....

Pembimbing II,  
  
 Harulwizon M. Aq  
 NIP. 197207112001121002

No.	TANGGAL	Hal-hal yang Diharapkan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1.	17/2016/02	- Bab I } perbaikan - Bab II }	SK-	[Signature]
2.	20/2016/02	- Bab I x II → ace - Bab III → perbaikan	SK-	[Signature]
3.	25/2016/02	Bab III → perbaikan	SK-	[Signature]
4.	15/2016/05	- Bab II → perbaikan - Bab III → perbaikan	SK-	[Signature]
5.	22/2016/05	Bab III } ace	SK-	[Signature]
6.		Abstrak → perbaikan	SK-	[Signature]
7.		Acc untuk bagian ke Manajemen	SK-	[Signature]
8.				

No.	TANGGAL	Hal-hal yang Diharapkan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1.	2/2016/03	- BAB I } Perbaikan - BAB II } - BAB III }	[Signature]	[Signature]
2.	8/2016/03	- BAB I → Perbaikan Laboratorium - Turun, Penelitian - Metode Penelitian	[Signature]	[Signature]
3.	15/2016/03	- BAB I → Perbaikan Laboratorium - Penelitian Analisis	[Signature]	[Signature]
4.	22/2016/03	- BAB I → Perbaikan Laboratorium - BAB II → Lanjutan	[Signature]	[Signature]
5.	20/2016/07	- BAB II → Acc - Lanjutan ke Bab 3.	[Signature]	[Signature]
6.		- BAB III Acc - Lanjut Bab IV + V	[Signature]	[Signature]
7.		- Bab III } Acc. - Bab IV }	[Signature]	[Signature]
8.	27/2016/06	Acc IV-V	[Signature]	[Signature]