

**ANALISIS RESPONS NASABAH TERHADAP PENERAPAN
NILAI-NILAI ISLAM PADA PRODUK DI *OUTLET*
BRI SYARI'AH DI KEPAHANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

YEYEN DESILA

NIM: 14631131

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2019**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara **Yeyen Desila** yang berjudul **ANALISIS RESPON NASABAH TERHADAP PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA PRODUK DI OUTLET BRI SYARIAH KEPAHANG** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Muhammad Istan SE, M.Pd., MM.
NIP. 197502192006041008

Pembimbing II



Musda Asmara M.A
NIP.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yeyen Desila
NIM : 14631131
Fakultas : Syari'ah Dan Ekonomi Islam
Jurusan : Perbankan Syari'ah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **Analisis Respons Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Produk Di Outlet BRI Syariah Kepahiang** belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Februari 2019
Penulis


Yeyen Desila
NIM. 14631131



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultassyariah@ekononislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : **517** /In.34/FS/PP.00.9/05/2019

Nama : **Yeyen Desila**
NIM : **14631131**
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Analisis Respons Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam
Pada Produk Di Outlet BRI Syari'ah Kepahiang**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari Tanggal : **Senin, 29 April 2019**
Pukul : **09.30 – 11.00 WIB**
Tempat : **Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah IAIN Curup**

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

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

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

Lutfi El-Falahy, SH., MH

Penguji I,

Penguji II,

Nopriza, M. Ag
NIP 19771105 200901 1 007

Albuhari, M.H.I

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusefri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

KATA PENGANTAR



Subhanallah walhamdu lillah wa Laailaaha illallah wallahu Akbar. Puji dan syukur kehadiran Ilahi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah untuk Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, dan sahabatnya hingga akhir zaman.

Adapun skripsi ini berjudul **Analisis Respons Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Produk Di Outlet BRI Syari'ah Kepahiang** yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sehingganya skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd., M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag, Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam (IAIN) Curup.
3. Bapak Khairul Umam Khudhori, ME.I Ketua Prodi Perbankan Syari'ah IAIN Curup.

4. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE. M. Pd.,MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Musda Asmara, MA selaku dosen pembimbing II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Hardivizon, M.Ag selaku Penasehat Akademik yang selalu membantu dan memberi dukungan dalam belajar.
7. Kepala beserta staf perpustakaan IAIN Curup, terimakasih atas kemudahan, arahan, dan bantuannya kepada penulis dalam memperoleh data-data kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Segenap dosen Prodi Perbankan Syari'ah khususnya dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
9. Orang tuaku tercinta teruntuk Ayahandaku Isbullah, Ibundaku Lela Asmani terima kasih yang tak terhingga telah memberi semangat serta doa kalian.
10. Kedua adik ku tersayang Sinta Marsela dan Lesmi Taria karena kalianlah aku termotivasi serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syari'ah angkatan 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan bantuannya.
12. Terima kasih untuk kalian para sahabat-sahabatku dan teman dekatku telah memberikan semangat serta motivasi selama perkuliahan.

13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Curup, Februari 2019
Penulis

YEYEN DESILA
NIM. 14631131

Motto

**"Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat,
orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun islam
dan pahala yang diberikan kepada sama dengan para nabi"**

(HR. Dailani dari Anas r.a)

**"Barang siapa keluar rumah untuk menuntut ilmu maka ia
dalam jihad fisabilillah hingga kembali"**

(HR.bukhari)

**"Tidak ada cara pasti bagaimana sesuatu harus terjadi.
Yang ada hanyalah, apa yang terjadi dan apa yang kita lakukan"**

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang Kupersembahkan karya ini dengan penuh Rahmat-Nya serta penuh rasa Syukur, kepada orang-orang yang selalu setia dan mendukungku dalam keadaan apapun.

Teruntuk

Ayahanda & Ibunda tercinta (Isbullah & Lela Asmani), yang memberikan pelajaran hidup dengan cinta kasih tulusnya telah mendidik dan mengenalkan kepada doa dan upaya keridhaan Allah SWT. Tetes keringat dan doa kalianlah yang selalu menyertai ku dalam kondisi apapun. Sungguh aku tidak tau bagaimana cara membalas kebaikan kalian. Aku hanya bisa berdoa siang dan malam agar kalian diberi keselamatan dunia & akhirat.

Kedua Adikku dan sanak keluarga yang telah memberikan dukungan dan mengingatkan aku agar selalu berdo'a dan berusaha dalam menggapai cita-cita.

Guru dan dosen yang selalu sabar dalam mendidik dan mengajar dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi.

Teman-teman seperjuangan prodi perbankan syari'ah angkatan tahun 2014 Terutama Sahabat dan Kerabat (Agung Gilang Ramadhan, Yeni Hartika, Diyati Karilina, Diah Puspita, Yulia Tamala, Selvi Anggaraina, dan Mori Hastuti) terima kasih atas perjuangan hebat yang kita lalui bersama semoga sukses menyertai.

Agama, bangsa dan negara serta almamater IAIN Curup yang telah membantuku.

ANALISIS RESPONS NASABAH TERHADAP PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA PRODUK DI *OUTLET* BRI SYARI'AH KEPAHIANG

Oleh:

YEYEN DESILA

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga perantara keuangan sebagai prasarana pendukung untuk menunjang kelancaran perekonomian, salah satu bank Syari'ah yang ikut berkontribusi bagi perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia adalah *Outlet* Bri Syari'ah. *Outlet* BRI Syari'ah merupakan tindak lanjut dari pengembangan perbankan syari'ah dari kelompok usaha *Outlet* Bri Syari'ah sebagai respons nasabah, *Outlet* adalah kantor pemasaran, yang hanya melakukan transaksi pembiayaan, seperti meminjam atau melakukan akad murabahah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana respons nasabah terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui *accidental* sampling dengan menggunakan 20 orang nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang sebagai sampel. Metode pengumpulan data dengan memberikan kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis deskriptif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan program komputer SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 16.

Hasil penelitian mengenai penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang, mendapat persentase rata-rata sebanyak 82% menyatakan bahwa penerapan nilai-nilai Islam yaitu *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) sudah diterapkan pada produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang, sedangkan 18% dari jawaban responden lain menyatakan produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang belum sepenuhnya menerapkan nilai-nilai Islam pada produknya. Hasil penelitian mengenai respon masyarakat/nasabah merespon positif terhadap produk-produk Islami *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang, dengan akumulasi rata-rata jawaban responden sebanyak 82,17%, sedangkan sisanya dengan persentase 17,83% responden menyatakan respon negatifnya. Dengan demikian, akumulasi rata-rata penilaian responden tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon yang positif terhadap penerapan nilai Islam pada produk-produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang.

Kata- Kata Kunci : Respon Nasabah, Nilai-nilai Islam, dan Produk Bank Syariah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Identifikasi Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Kajian Pustaka	8
H. Definisi Operasional	12
I. Hipotesis Penelitian	13
J. Metodologi Penelitian.....	14
K. Skala Pengukuran Variabel	19
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Teori Tentang Respons.....	20
B. Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan	22
C. Pembagian Nilai-Nilai Islam	24
D. Produk-Produk Bank Syari'ah.....	28
E. Jenis-Jenis Produk Bank Syari'ah	32
F. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syari'ah	35
BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	46
A. Sejarah PT. BRI Syari'ah	46

B. Visi Dan Misi PT. BRI Syari'ah.....	48
C. Nilai Utama BRI Syari'ah	49
D. Tujuan Perusahaan.....	52
E. Lambang Perusahaan.....	53
F. Motto BRI Syari'ah	54
G. Struktur Organisasi	54
H. Produk-Produk BRI Syari'ah.....	56
I. Pembiayaan BRI Syari'ah	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Gambar Umum Responden	63
1. Hasil Penelitian	70
a. Uji Hipotesis.....	72
b. Uji Validitas	74
c. Uji Reliabilitas	75
d. Uji Spearman.....	76
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran-Saran	78
DAFTAR KEPUSTAKAAN	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	66
4.6	Deskriptif Statistik	75
4.7	Hasil Uji F.....	69
4.8	Hasil Uji T.....	70
4.9	Hasil Uji Validitas.....	71
4.50	Hasil Uji Reliabilitas	72
4.51	Hasil Uji Spearman	73

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga perantara keuangan sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian. Lembaga keuangan bank sebagai lembaga perantara yang baik mempunyai peran yang penting bagi aktivitas perekonomian. Kinerja perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkatan di mana kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.¹ Pernyataan ini menginterpretasikan bahwa pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka konsumsi sesuai dengan yang pelanggan inginkan akan produk tersebut. Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan yang akan mempengaruhi keuntungan perusahaan. .

Dalam pemasaran saat ini tengah tumbuh konsep yang mengedepankan nilai-nilai spiritual, dimana diferensiasi produk yang dilakukan terhadap identitas merk, dan integritas merek sudah menunjukkan nilai-nilai spiritual dalam pemasarannya. Nilai-nilai yang ditanamkan tersebut bukan hanya bertujuan kepada *profit* semata, melainkan bertujuan untuk menghasilkan respons positif dari para konsumen dengan memberikan kemudahan dan

¹ Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), hal. 16

kenyamanan dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan.² Pernyataan di atas menerangkan bahwa respons positif dari para konsumen adalah nilai plus untuk suatu produk tersebut.

Perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai ke-Islaman di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Nilai-nilai Islam yang berasal dari prinsip-prinsip (asas-asas) syariah tersebut tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus teraplikasi secara nyata dalam setiap aktivitas perbankan syariah, baik itu pada level karyawan terendah sampai pada level tingkat manajerial puncak bahkan sampai pada nasabah bank syariah itu sendiri. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi.

Nilai-nilai Islam yang perlu diterapkan dalam aktivitas perbankan syariah antara lain, *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis). *Al-hurriyah* (kebebasan) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). *Almusawah* (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*) dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian. *Al-'adalah* (keadilan) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad setiap pihak harus melakukan yang benar dalam

² Hermawan Kartajaya, *On Marketing Mix*, (Jakarta: PARIWARA, 2009), hal. 31

pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajiban. *Al-ridha* (kerelaan) merupakan asas yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *misstatement*. *Ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam perjanjian/akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. *Al-kitabah* (tertulis) merupakan asas yang mengatur bahwa setiap perjanjian / akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktiaan dikemudian hari.³ Salah satu bank Syari'ah yang ikut berkontribusi bagi perkembangan perbankan syari'ah di Indonesia adalah *Outlet Bri Syari'ah*. *Outlet Syari'ah* merupakan tindak lanjut dari pengembangan perbankan syari'ah dari kelompok usaha *Outlet Bri Syari'ah* sebagai respons, *Outlet* adalah kantor pemasaran, tapi hanya melakukan transaksi pembiayaan, nabung transfer yang lain-lainnya tidak ada.

Pembiayaan merupakan salah satu produk penyaluran dana bank syariah. Dalam sistem konvensional pembiayaan dikenal dengan kredit. Menurut Ismail pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Sedangkan dalam penyalurannya didasarkan pada prinsip kepercayaan sehingga pemilik dana yakin bahwa dana yang diberikan dalam bentuk pembiayaan akan dikembalikan.

³ Fathurrahman Djamil (et al), *Hukum Perjanjian Syariah Dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), h. 249.

Respons terhadap produk bank syari'ah adalah tanggapan nasabah terhadap produk dan jasa bank syari'ah. Pemilihan produk bank oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Pada sisi lain, kurangnya informasi dan promosi yang memadai mengenai produk bank dapat menimbulkan penyimpangan-penyimpangan kegiatan usaha bank yang dapat merugikan nasabah dan memungkinkan calon konsumen tidak tertarik memilih produk yang dimiliki bank tersebut. Respons nasabah merupakan satu hal yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul "Analisis Respons Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-nilai Islam pada Produk di *Outlet* BRI Syari'ah Kepahiang". Penelitian ini dimaksudkan untuk memahami bagaimana respons nasabah yang telah menggunakan produk Bank BRI Syari'ah di Kabupaten Kepahiang, Provinsi Bengkulu terhadap nilai-nilai Islam yang diterapkan pada produk tersebut.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas, maka dalam penelitian ini hanya akan dibahas nilai-nilai islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) telah diterapkan pada produk-produk di *Outlet* BRI Syari'ah Kepahiang dan respons nasabah terhadap nilai-nilai Islam tersebut. Bank syari'ah harus dapat benar-benar menerapkan nilai-nilai Islam di dalam produk bank syari'ah agar mendapatkan respons positif dari masyarakat terhadap produknya karena respons positif tersebut mempengaruhi kualitas dan keberhasilan perusahaan bank syari'ah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah, maka penelitian ini terfokus pada rumusan-rumusan masalah yang dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

1. Apakah nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) telah diterapkan pada produk-produk di *outlet* BRI Syari'ah Kepahiang ?
2. Bagaimana respons nasabah terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk di *outlet* BRI Syari'ah Kepahiang?

D. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah:

1. Banyak perusahaan yang menggunakan label Islam dan bersaing ketat dalam era pasar bebas.
2. Bank syari'ah berperan serta dalam perkembangan perekonomian Indonesia dan menjaga stabilitas keuangan nasional.
3. Kesesuaian produk bank syari'ah terhadap nilai-nilai Islam yang diterapkan.
4. Respons nasabah terhadap produk bank syari'ah berperan penting terhadap berhasil atau tidaknya perusahaan bank syari'ah.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis rangkum di atas, maka sesungguhnya penelitian ini ditujukan untuk:

1. Untuk menentukan nilai-nilai Islam yang diterapkan pada produk-produk di *outlet* BRI Syari'ah Kepahiang.
2. Untuk menentukan pemahaman nasabah terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk *outlet* BRI Syari'ah di Kepahiang.
3. Untuk mengetahui respons dan tanggapan nasabah terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk *outlet* BRI Syari'ah di Kepahiang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai alat untuk memperdalam pengetahuan penulis tentang nilai-nilai Islam yang diterapkan pada produk-produk *outlet* BRI Syari'ah di Kepahiang serta respons nasabah menanggapi penerapan nilai-nilai Islam tersebut.

b. Bagi *Outlet* BRI Syari'ah di Kepahiang

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian, bahan pertimbangan dan masukan (*feedback*) bagi *Outlet* BRI Syari'ah di Kepahiang agar dapat meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan berdasarkan respons nasabah terhadap nilai-nilai Islam yang diterapkan pada produk tersebut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk memahami respons nasabah menanggapi penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk *outlet* BRI Syari'ah di Kepahiang.

b. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah kepustakaan dan dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian lanjutan yang berkaitan dengan respons nasabah

menanggapi penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk bank syari'ah.

G. Kajian Pusaka

Penelitian yang membahas tentang respons atau tanggapan nasabah atau masyarakat terhadap nilai-nilai Islam yang diterapkan pada produk-produk bank syari'ah. Ada beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan studi pendahuluan diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh dengan judul *Penerapan Nilai-Nilai Islam pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*.⁴ Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan adanya pengaruh penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah bank syari'ah. Hal tersebut dapat dilihat dari variabel yang digunakan yaitu kebebasan, keadilan, kejujuran, kerelaan, dan tertulis yang dilihat dengan cara pengujian secara simultan.

Penelitian lain dilakukan oleh Homaidi Hamid, Andri Martiana, dan Rozikan dengan judul laporan penelitian *Model-model Respon Masyarakat Perbankan Syari'ah terhadap Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional*.⁵ Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Murabahah dengan Wakalah seperti yang banyak dipraktekkan membebankan risiko hanya pada nasabah,

⁴ Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan)*. Tesis. (Program Studi Ekonomi Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016), hal. 113

⁵ Homaidi Hamid, Andri Martiana, dan Rozikan, *Model-model Respon Masyarakat Perbankan Syari'ah terhadap Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional*. Laporan Penelitian. (Program Studi Muamalat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016), hal. 19

sehingga respons nasabah menjadi negatif. Penelitian ini hanya mencakup respons nasabah terhadap mekanisme produk bank syariah, bukan kepada nilai-nilai Islam di dalamnya.

Penelitian mengenai respons nasabah terhadap produk bank syariah juga dilakukan oleh Mirawati dengan judul *Pembiayaan Murabahah: Analisis Persepsi Nasabah*.⁶ Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa varian produk-produk bank syariah terutama produk pembiayaan Murabahah memiliki prospek yang menarik di kalangan nasabah. Penelitian ini tidak menjabarkan bagaimana respons nasabah terhadap nilai-nilai Islam yang diterapkan pada produk tersebut.

Penelitian-penelitian di atas nampaknya belum terdapat kajian yang secara spesifik membahas tentang bagaimana respons nasabah terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk bank syariah. Ini tentu menjadi hal menarik untuk dibahas oleh penulis yang ingin memahami bagaimana sesungguhnya respons yang diberikan nasabah yang telah menggunakan produk bank syariah, khususnya pada *outlet* BRI Syariah Kepahiang

H. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini yang berjudul “**Analisis Respons Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Produk Di Outlet BRI Syariah Di Kepahiang**”. Supaya pembaca tidak mengalami kekeliruan dan

⁶ Mirawati, *Pembiayaan Murabahah: Analisis Persepsi Nasabah*. Jurnal Menara Ekonomi, Vol. 3 No. 5, (April 2017), hal. 142

tidak menyimpang dari pengertian sebenarnya dalam hal ini peneliti akan menjelaskan definisinya yang sejasnya.

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).⁷ Analisis data adalah pembagian dari satu kesatuan menjadi beberapa bagian data kemudian mencari kaitan antara bagiannya.

Respons adalah suatu reaksi baik positif maupun negatif yang diberikan oleh nasabah. Respons akan timbul setelah seseorang atau kelompok orang terlebih dahulu merasakan kehadiran suatu objek dan dilaksanakan, kemudian menginterpretasikan objek yang dirasakan tadi. Berarti dalam hal ini respons pada dasarnya adalah proses pemahaman terhadap apa yang terjadi dilingkungan dengan manusia dan tingkah lakunya.

Nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.

Berikut sifat-sifat nasabah yang dikenal:

1. Nasabah dianggap raja
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
3. Tidak mau didebatkan dan tidak mau di singgung

⁷Qanita Alya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: PT IndahJaya Adipratama, 2011), Hal. 27

4. Nasabah mau diperhatikan
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

I. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu pendapat atau kesimpulan yang belum final, yang harus diuji kebenarannya. Menurut Arikunto, hipotesis adalah ‘di bawah kebenaran’ dan baru dapat diangkat menjadi kebenaran setelah diuji.⁸ :

H_1 = Diterima jika r hitung $>$ r tabel

H_0 = Diterima jika r hitung $<$ r tabel

Maka,

H_1 : Menerima H_1 berarti terdapat penerapan nilai-nilai Islam dalam aktivitas perbankan di *Outlet* BRI Syariah Kepahiang.

H_0 : Menolak H_0 berarti tidak terdapat penerapan nilai-nilai Islam dalam aktivitas perbankan di *Outlet* BRI Syariah Kepahiang.

J. Metodologi Penelitian

Adapun metode yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif karena penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel dependen (terikat) atau lebih variabel independen (bebas)

⁸ Suharsimi, Arikunto. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta. Hal.57

tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.⁹ Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan nilai Islam pada produk di *outlet* BRI syari'ah dikepahiangan (X). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Respons Nasabah (Y).

2. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan.¹⁰ Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh respons (nasabah Bank BRI Syari'ah Kepahiangan), meliputi : identitas dan tanggapan respons.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber skunder dari data yang dibutuhkan. Data penulis dapatkan melalui dokumen yang terkait dengan penelitian yaitu pada *outlet* Bri Syari'ah Kepahiangan .¹¹

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal. 11

¹⁰ Umar Husein, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 56

¹¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2006)

3. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut. Maka target populasi dalam penelitian ini adalah nasabah *Outlet* BRI Syari'ah Kepahiang, nasabah *Outlet* BRI Syari'ah Kepahiang berjumlah 260 orang nasabah.

Sedangkan, sampel adalah bagian dari populasi (sebagai atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang diambil dari sebagian sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini sampel penelitiannya adalah nasabah *Outlet* BRI Syari'ah Kepahiang menggunakan rumus dari jumlah yang ada. Sampel diambil hanya untuk menggambarkan bagaimana Respons Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Produk Di *Outlet* Bri Syariah Kepahiang.

Menurut Arikunto sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih

dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih¹². Dari teori tersebut maka penelitian mengambil sampel sebanyak 20% dari jumlah populasi yang ada sehingga diperoleh sebanyak 20 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling atau pengambilan sampel secara acak.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Tujuan dari pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, tingkat keandalan (*reliability*) dan keabsahan (*validity*) setinggi mungkin.¹³

5. Teknik Analisis Data

Untuk pengolahan data, penelitian ini menggunakan program pengolahan data SPSS 16,0 dengan metode analisis kuantitatif sebagai berikut :

a. Uji F Dan Uji T

Uji f dikenal dengan uji serentak atau uji model/uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan sedangkan uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing

¹² Suharsimi, Arikunto. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta. Hal.53

¹³ Maryati, *Penelitian Kuantitatif*, 2001:14

variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

b. Uji Validitas.

Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur.¹⁴ Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam pengujian validitas dengan program pengolahan data SPSS, jika suatu alat ukur mempunyai korelasi signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan skor tersebut tidak valid.¹⁵

c. Uji Reliabilitas

Sebuah skala atau instrumen pengukur data dan data yang dihasilkan disebut reliabel atau terpercaya apa bila instrumen itu secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam pengujian reliabilitas menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) melalui program pengolahan data

¹⁴Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi II, Universitas Diponegoro, Semarang.

¹⁵Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang.

SPSS.¹⁶ yaitu apabila: suatu konstruk/variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60.

c. Uji Spearman

Koefisien korelasi spearman merupakan statistik nonparametrik. Statistik ini merupakan suatu ukuran asosiasi atau hubungan yang dapat digunakan pada kondisi satu atau dua variabel yang diukur adalah skala ordinal/berbentuk rangking.

K. Skala Pengukuran Variabel

Dengan melakukan penyebaran kuesioner responden untuk mengukur persepsi responden, maka skala pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel.

Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala untuk mewakili pendapat dari responden. Nilai untuk skala tersebut adalah :

- a. 1 = Sangat tidak sesuai harapan;
- b. 2 = Tidak sesuai harapan;
- c. 3 = Agak sesuai dengan harapan;
- d. 4 = Sesuai harapan
- e. 5 = Sangat sesuai harapan.

¹⁶ *Ibid.*

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Respons Nasabah

Menurut Sarlito, setiap tingkah laku menurut hakekatnya merupakan tanggapan/balasan (respons) terhadap stimulus. Pendapat selaras diungkap oleh Mar'at yang menyatakan bahwa respons merupakan reaksi akibat penerimaan stimulus, dimana stimulus adalah berita, pengetahuan, informasi, sebelum diproses atau diterima oleh indranya. Individu manusia berperan sebagai unsur pengendali antara stimulus dan respons sehingga yang menentukan bentuk respons .

Respons adalah suatu reaksi baik positif maupun negatif yang diberikan oleh nasabah. Respons akan timbul setelah seseorang atau kelompok orang terlebih dahulu merasakan kehadiran suatu objek dan dilaksanakan, kemudian menginterpretasikan objek yang dirasakan tadi. Berarti dalam hal ini respons pada dasarnya adalah proses pemahaman terhadap apa yang terjadi dilingkungan dengan manusia dan tingkah lakunya.¹⁷

Terdapat 2 jenis yang mempengaruhi respons yaitu :

- a. Variabel Struktural, yaitu faktor yang terkandung dalam penglihatan fisik.

¹⁷M. Syauqi Habib ., 2016. *Analisis Respons Masyarakat Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Medan. (Skripsi/Jurnal). Medan*

b. Variabel fungsional, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri si pengamat misalnya kebutuhan suasana hati, pengalaman masa lalu.

Menurut Steven M. Caffe, Teori respons dibagi menjadi tiga bagian, yaitu :

a. Kognitif

Yaitu respons yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respons ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami atau dipersepsi oleh khalayak.

b. Afektif

Yaitu respons yang berhubungan dengan emosi, sikap, dan menilai seseorang terhadap sesuatu. Respons ini timbul apabila ada perubahan yang disenangi oleh khalayak terhadap sesuatu.

c. Konatif

Yaitu respons yang berhubungan dengan perilaku nyata yang meliputi tindakan atau perbuatan. Skinner seorang ahli psikologi, merumuskan bahwa perilaku merupakan respons.

Respons merupakan tingkah laku balas atau sikap yang menjadi tingkah laku terwujud. Lebih lanjut respons merupakan proses pengorganisasian penglihatan, dimana dalam alam pikiran manusia, diorganisasikan dan kemudian ditimbulkan melalui interpretasi dari objek yang menerima penglihatan tersebut.¹⁸

¹⁸ *Ibid.*

Bahasa memegang peranan penting dalam pembentukan respons nasabah. Respons-respons tertentu terikat dengan kata-kata. Indikator respons itu adalah positif dan negatif, dan oleh karena itu ucapan dapat berfungsi sebagai mediator atau menentukan pikiran mana yang bekerja. Artinya sosialisasi yang mempengaruhi bahasa, baik lisan maupun tulisan merupakan media strategis dalam pembentukan respons nasabah. Apakah respons tersebut terbentuk respons positif maupun negatif, sangat tergantung pada sosialisasi dari objek yang akan direspons.¹⁹

B. Nilai-Nilai Islam

1. Pengertian Nilai-Nilai Islam

Islam sebagai risalah samawi yang universal datang untuk menangani kehidupan manusia dalam berbagai aspek, baik dalam aspek spiritual maupun aspek material. Islam tidak hanya sebagai aqidah, tetapi juga mencakup sistem politik, sosial budaya dan perekonomian yang ditujukan untuk seluruh manusia. Sebagai agama yang sempurna, Islam dilengkapi dengan sistem dan konsep ekonomi yang dapat dipakai sebagai panduan manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi. *Iqtishad* (ekonomi) didefinisikan dengan pengetahuan tentang aturan yang berkaitan dengan produksi kekayaan, mendistribusikan dan mengkonsumsinya. Muhammad Abdul Manan berpendapat bahwa, *Islamic economic is a social sciences with studies the economic problems of a people imbued with the value of Islami*

¹⁹ *Ibid.*

(Ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam). Penerapan sistem ekonomi Islam dalam suatu negara bertujuan untuk membumikan syariat Islam dalam sistem ekonomi dalam suatu negara secara *kaffah*.²⁰

Nilai (*value*) berasal dari bahasa Latin “*valere*” yang berarti berguna, berdaya dan berlaku. Nilai merupakan kualitas dari sesuatu yang membuat sesuatu itu disukai, diinginkan, dimanfaatkan, berguna atau dapat menjadi objek kepentingan. Nilai juga merupakan apa yang dihargai, dinilai tinggi atau dihargai sebagai suatu kebaikan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nilai berarti sifat-sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Misalnya, dalam konteks keagamaan, nilai merupakan konsep mengenai penghargaan tinggi yang diberikan oleh warga masyarakat kepada beberapa masalah pokok di kehidupan keagamaan yang bersifat suci sehingga menjadi pedoman tingkah laku warga masyarakat bersangkutan. Nilai-nilai Islam pada hakekatnya merupakan kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana manusia seharusnya menjalankan kehidupannya di dunia ini. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, nilai-nilai Islam adalah sifat-sifat (hal-hal) dari ajaran Islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Nilai-nilai Islam bukan hanya mengatur hubungan manusia dengan Allah, tapi juga hubungan antara manusia dengan manusia lainnya serta hubungan antara manusia dengan alam.

²⁰Rozalinda, *Ekonomi Islam, Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).

Kegiatan ekonomi khususnya perbankan merupakan kegiatan yang dilakukan antara sesama manusia. Salah satu aspek nilai Islam yang mengatur hubungan antara sesama manusia ialah aspek syari'ah mu'amalah. Dengan demikian masalah ekonomi/perbankan ini termasuk dalam bab mu'amalah yang pedomannya berasal dari fiqh mu'amalah.

Perbankan syari'ah merupakan perbankan yang dijalankan berdasarkan Al- Qur'an dan hadits. Namun dalam Al-Qur'an dan Hadits hanya memberikan prinsip dasar dan tidak memberikan aturan-aturan yang terperinci dalam masalah perbankan ini. Dalam hukum mu'amalah segalanya boleh dilakukan kecuali ada larangan dalam Al-Qur'an dan hadits. Oleh sebab itu yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi hal-hal yang dilarang oleh Islam, selain itu semuanya diperbolehkan untuk melakukan inovasi dan kreativitas sebanyak mungkin.

Perbankan merupakan kegiatan ekonomi yang didalamnya terdapat berbagai transaksi ekonomi yang dilakukan. Dalam bidang mu'amalah, semua transaksi diperbolehkan kecuali yang diharamkan. Penyebab terlarangnya sebuah transaksi disebabkan beberapa faktor sebagai berikut.

2. Pembagian Nilai-Nilai Islam

Islam merupakan *the comprehensive way of life* bagi setiap muslim. Ajaran-ajarannya bersifat universal ditujukan kepada seluruh umat manusia untuk mencapai kemaslahatan hidup dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tidak terkecuali dalam aspek

ekonomi, Islam sangat menganjurkan umatnya menganjurkan umatnya untuk bertebaran di muka bumi untuk mencari karunia Ilahi setelah menunaikan shalat sebagai ibadah utama dan tiang agama. Anjuran dimaksud antara lain terwujud dalam aktivitas bisnis perdagangan. Jual beli dan bagi hasil merupakan khasanah klasik dalam kegiatan muamalah yang dianjurkan dalam Islam.

Umat Islam dalam kehidupan modern ini menghadapi tantangan yang cukup berat. Di satu sisi, umat Islam harus mampu mengikuti perkembangan global di bidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Sementara di sisi lain, umat Islam harus berpegang teguh pada ketentuan yang ada dalam syariah. Umat Islam harus mampu bertahan di era globalisasi dengan tetap berpedoman pada nilai-nilai Islami (syariah). Fathurrahman membagi nilai-nilai Islam dalam konteks perbankan syariah yang setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam, yaitu: *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis).²¹

- a. *Al-hurriyah* (kebebasan) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara

²¹ Fathurrahman Djamil (et al), *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompliasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), h. 249.

menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan. Adanya kata-kata tidak ada paksaan ini, berarti Islam menghendaki dalam hal perbuatan apapun harus didasari oleh kebebasan untuk bertindak, sepanjang itu benar dan tidak bertentangan dengan syariah Islam. Demikian halnya dengan kebebasan dalam ekonomi yang merupakan implikasi dari prinsip tanggung jawab individu terhadap aktivitas kehidupannya termasuk aktivitas ekonomi, karena tanpa adanya kebebasan tersebut seorang muslim tidak dapat melaksanakan hak dan kewajiban dalam kehidupan.

- b. *Al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*), sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan).
- c. *Al-'adalah* (keadilan) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh

mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi

- d. *Al-ridha* (kerelaan) merupakan asas atau nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan *mis-statement*.
- e. *Ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Dasar hukum mengenai asas atau nilai-nilai Islam *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran).
- f. *Al-kitabah* (tertulis) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Dasar hukum mengenai asas atau nilai-nilai Islam *al-kitabah* (tertulis).

C. Produk-Produk Bank Syariah

Secara garis besar produk perbankan syariah dapat dibagi menjadi 3 yaitu Produk penyaluran dana, Produk penghimpunan dana, Produk jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya.²²

3. Produk Penyaluran Dana

a. Prinsip Jual Beli (*Ba'i*) Jual beli dilaksanakan karena adanya pemindahan kepemilikan barang. Keuntungan bank disebutkan di depan dan termasuk harga dari harga yang dijual. Terdapat 3 jenis jual beli dalam pembiayaan modal kerja dan investasi dalam bank syariah, yaitu:

1. *Ba'i Al Murabahah* Jual beli dengan harga asal ditambah keuntungan yang disepakati antara pihak bank dengan nasabah, dalam hal ini bank menyebutkan harga barang kepada nasabah yang kemudian bank memberikan laba dalam jumlah tertentu sesuai dengan kesepakatan.
2. *Ba'i Assalam* Dalam jual beli ini nasabah sebagai pembeli dan pemesan memberikan uangnya di tempat akad sesuai dengan harga barang yang dipesan dan sifat barang telah disebutkan sebelumnya. Uang yang tadi diserahkan menjadi tanggungan bank sebagai penerima pesanan dan pembayaran dilakukan dengan segera.
3. *Ba'i Al Istishna* Merupakan bagian dari *Ba'i Asslam* namun *ba'i al ishtishna* biasa digunakan dalam bidang manufaktur. Seluruh

²² Muhammad, Manajemen Dana Bank Syariah, (Jakarta: RajaGrafindoPersada, 2015).

ketentuan Ba'i Al Ishtishna mengikuti Ba'i Assalam namun pembayaran dapat dilakukan beberapa kali pembayaran.

- b. Prinsip Sewa (*Ijarah*) *Ijarah* adalah kesepakatan pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui *sewa* tanpa diikuti pemindahan kepemilikan atas barang yg disewa. Dalam hal ini bank menyewakan peralatan kepada nasabah dengan biaya yang telah ditetapkan secara pasti sebelumnya.
- c. Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*) dalam prinsip bagi hasil terdapat 2 macam produk, yaitu:
 1. Musyarakah Adalah salah satu produk bank syariah yang mana terdapat 2 pihak atau lebih yang bekerjasama untuk meningkatkan aset yang dimiliki bersama dimana seluruh pihak memadukan sumber daya yang mereka miliki baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Dalam hal ini seluruh pihak yang bekerjasama memberikan kontribusi yang dimiliki baik itu dana, barang, skill, ataupun aset-aset lainnya. Yang menjadi ketentuan dalam musyarakah adalah pemilik modal berhak dalam menentukan kebijakan usaha yang dijalankan pelaksana proyek.
 2. Mudharabah adalah kerjasama 2 orang atau lebih dimana pemilik modal memberikan mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola dengan perjanjian pembagian keuntungan. Perbedaan yang mendasar antara musyarakah dengan mudharabah adalah kontribusi atas manajemen dan keuangan pada musyarakah

diberikan dan dimiliki 2 orang atau lebih, sedangkan pada mudharabah modal hanya dimiliki satu pihak saja.

4. Produk Penghimpun Dana

Produk penghimpunan dana pada bank syariah meliputi giro, tabungan, dan deposito. Prinsip yang diterapkan dalam bank syariah adalah :

- a. Prinsip Wadiah Penerapan prinsip wadiah yang dilakukan adalah wadiah yad dhamanah yang diterapkan pada rekening produk giro. Berbeda dengan wadiah amanah, dimana pihak yang dititipi (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Sedangkan pada wadiah amanah harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi.
- b. Prinsip Mudharabah dalam prinsip mudharabah, penyimpan atau deposan bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan kemudian oleh bank digunakan untuk melakukan pembiayaan, dalam hal ini apabila bank menggunakannya untuk pembiayaan mudharabah, maka bank bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi.

Berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh pihak penyimpan, maka prinsip mudharabah dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Mudharabah mutlaqah: prinsipnya dapat berupa tabungan dan deposito, sehingga ada 2 jenis yaitu tabungan mudharabah dan

deposito mudharabah. Tidak ada pembatasan bagi bank untuk menggunakan dana yang telah terhimpun.

2. Mudharabah muqayyadah on balance sheet : jenis ini adalah simpanan khusus dan pemilik dapat menetapkan syarat-syarat khusus yang harus dipatuhi oleh bank, sebagai contoh disyaratkan untuk bisnis tertentu, atau untuk akad tertentu.
3. Mudharabah muqayyadah off balance sheet :Yaitu penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksana usahanya.

5. Produk Jasa Perbankan

Selain dapat melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga dapat memberikan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan, jasa tersebut antara lain :

- a. Sharf (Jual Beli Valuta Asing) adalah jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.
- b. Ijarah (Sewa) kegiatan ijarah ini adalah menyewakan simpanan (safe deposit box) dan jasa tata-laksana administrasi dokumen (custodian), dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.

D. Jenis-Jenis Produk Bank Syariah

Produk-produk yang ada di bank syariah diklasifikasikan berdasarkan empat macam kategori perjanjian yang dikenal dalam Islam. Dalam perbankan syariah, setiap produk yang dikeluarkan didasarkan pada prinsip titipan, jual beli, sewa-menyewa, bagi hasil dan akad yang sifatnya sosial (*tabarru'*). Keempat konsep tersebut adalah akad yang apabila dijalankan dengan syarat dan rukunnya akan menghasilkan transaksi-transaksi yang bebas dari riba, *maysir* dan *gharar*.²³

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008, secara garis besar produk-produk perbankan syariah terdiri dari:²⁴

1. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad jual-beli
2. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad bagi hasil
3. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad sewa-menyewa
4. Produk bank syariah yang didasarkan pada akad pelengkap yang bersifat sosial (akad *tabarru'*)

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad jual-beli (*ba'i*) terdiri dari *murabahah*, *istishna* dan *salam*. *Murabahah* adalah jual-beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad *murabahah* merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*, karena dalam *murabahah*

²³ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), h. 60.

²⁴ Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008

ditentukan beberapa *required rate profit*-nya (keuntungan yang ingin diperoleh).²⁵ *Istisna* adalah jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan. *Salam* adalah jual beli barang dengan pemesanan dengan syarat-syarat tertentu dan pembayaran tunai terlebih dahulu secara penuh.²⁶

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad bagi hasil terdiri dari *mudharabah* dan *musyarakah*. *Mudharabah* adalah penanaman modal dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian menggunakan metode bagi untung dan rugi (*profit and loss sharing*) atau metode bagi pendapatan (*revenue sharing*) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya. *Musyarakah* adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal pada suatu usaha tertentu, dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya, sedangkan kerugian ditanggung semua pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal masing-masing.²⁷

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad sewa-menyewa terdiri dari *ijarah/sewa murni* dan *ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyah bi tamlik* (IMBT). *Ijarah/sewa murni* adalah transaksi sewa-menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam

²⁵ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, h. 137.

²⁶ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar Dan Dinamika*, h. 62.

²⁷ *Ibid*, h. 63.

waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. *Ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyah bi tamlik* (IMBT) merupakan rangkaian dua buah akad yaitu akad *ba'i* (jual-beli) dan akad *ijarah muntahiyah bi tamlik* (kombinasi antara sewa-menyewa dan jual-beli atau hibah di akhir masa sewa).²⁸

Produk-produk bank syariah yang didasarkan pada akad pelengkap yang bersifat sosial (*tabarru'*) terdiri dari *qardh*, *hiwalah*, *wakalah*, *kafalah* dan *wadiah*. *Qardh* adalah pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. *Hiwalah* adalah pengalihan utang dari orang yang berutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. *Wakalah* adalah perjanjian pemberian kuasa dari satu pihak kepada pihak lain untuk melaksanakan urusan baik kuasa secara umum maupun kuasa secara khusus. *Kafalah* adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung. *Wadiah* adalah penitipan dana atau barang dari pemilik dana atau barang pada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu.²⁹

E. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syari'ah

²⁸ *Ibid*, h. 63.

²⁹ *Ibid*, h. 64.

Dalam konteks perbankan syariah, setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam di samping harus senantiasa memperhatikan prinsip-prinsip perjanjian jual-beli, sewa-menyewa, bagi hasil, titipan dan jasa, juga harus berpedoman pada hukum positif berupa Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2007. Melalui peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia itulah, nilai-nilai Islam diaplikasikan atau diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

Penerapan nilai-nilai Islam dalam perbankan syariah dapat dilihat pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya. Pada saat bank syariah melakukan transaksi keuangan dengan nasabahnya, maka keduanya akan membuat suatu perjanjian atau akad yang bertujuan untuk mengikat antara kedua pihak tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal tertentu. Perbankan syariah sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan senantiasa mendasarkan pada perjanjian (kontrak). Hukum perjanjian Islam yang rukun dan syaratnya telah diatur dalam Al-Qur'an, hadits, *ijma'* dan *qiyas* menjadi relevan dan penting dalam operasional perbankan syariah. Secara etimologis, perjanjian dalam bahasa Arab diistilahkan dengan *mu'ahadah ittifa'* atau akad. Dalam bahasa Indonesia

dikenal dengan kontrak, perjanjian atau persetujuan yang artinya adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang lain atau lebih.³⁰ Dalam Al-Qur'an sendiri setidaknya ada dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian yaitu kata akad (*al-'aqadu*) dalam arti perikatan atau perjanjian dan kata 'ahd (*al-'ahdu*) yang berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian.³¹ Sedangkan pengertian akad dalam Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah, Pasal 1 ayat 4 dikemukakan bahwa akad adalah kesepakatan tertulis antara bank dengan nasabah dan/atau pihak lain yang memuat hal dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah.³²

Dalam membuat akad muamalah antar bank syariah dan nasabahnya ada beberapa syarat yang harus diperhatikan oleh para pihak agar akad muamalah tersebut sah dan tidak batal demi hukum sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan terkandung nilai-nilai yang Islami, yaitu:³³

1. Adanya ijab dan qabul

Unsur-unsur pokok atau ketentuan-ketentuan dasar bagi berlakunya atau sahnya suatu akad tidak berbeda dengan perjanjian

³⁰ Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), h. 1.

³¹ Mariam Darus Badruzaman (et al), *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), h. 247.

³² Pasal 1 ayat 4, Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

³³ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*,, h. 127.

sebagaimana yang diatur dalam perjanjian menurut *civil law system*,³⁴ bagi Indonesia adalah KUHPerdata dan menurut hukum kontrak pada *common law system*.⁵⁶ Menurut *common law*, suatu kontrak terjadi apabila didahului dengan adanya *offer* (penawaran) yang diajukan oleh salah satu pihak yang menginginkan mengadakan perjanjian dengan pihak lain. Dalam hukum Islam, *offer* disebut dengan ijab. Suatu kontrak hanya terjadi apabila *offer* yang diajukan oleh satu pihak disambut baik atau disetujui oleh pihak yang lain, yang disebut *acceptance* (penerimaan) terhadap *offer* tersebut. Dalam hukum Islam, penerimaan disebut qabul. Adanya ijab qabul dalam suatu transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam *al-ridha* (kerelaan) dan *al-hurriyah* (kebebasan) telah diterapkan dalam transaksi tersebut. Para pihak yang melakukan perjanjian/kontrak yaitu bank syariah dan nasabah bebas melakukan perjanjian atas dasar kerelaan atas masing-masing pihak.

2. Kehalalan isi akad

Sesuai dengan ketentuan Pasal 2 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 menjelaskan bahwa, pemenuhan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta jasa pelayanan bank syariah dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok hukum Islam, antara lain prinsip keadilan dan

³⁴ Kamal Khir, Lokesh Gupta dan Shanmugam, *Bala Islamic Banking a Practical Perspective*, (Pearson Logman, 2008), h. 42.

keseimbangan (*'adl wa tawazum*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zhalim* dan objek haram.³⁵ Dari ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa, setiap perjanjian/akad/kontrak dalam transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya harus memenuhi ketentuan pokok hukum Islam. Dengan terpenuhinya ketentuan pokok hukum Islam, maka dapat dipastikan nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) terpenuhi atau diterapkan dalam transaksi keuangan tersebut.

3. Kebatalan demi hukum akad muamalah

Dalam Pasal 1 ayat 8 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 menerangkan bahwa, bentuk-bentuk pembiayaan perbankan syariah yaitu:³⁶

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- b. Transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik*.
- c. Transaksi jual-beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam* dan *istishna'*.
- d. Transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *qardh*.

³⁵ Pasal 2 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 .

³⁶ Pasal 1 ayat 8 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang Bentuk-bentuk Pembiayaan Perbankan Syariah.

- e. Transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multi jasa.

Dari Peraturan Bank Indonesia tersebut, akad dalam hubungan-hubungan muamalah dalam bentuk apapun tidak boleh mengandung syarat atau ketentuan yang tidak sesuai dengan sifat bentuk hubungan muamalah yang bersangkutan. Misalnya, apabila bentuk hubungan muamalah tersebut berupa hubungan *mudharabah*, maka menurut prinsip syariah tidak dibenarkan investor atau pemilik modal (*shahibul mal*) ikut mengelola proyek yang dibiayai dengan fasilitas *mudharabah*. Hanya *mudharib* yang boleh mengelola proyek tersebut. Apabila dalam akad *mudharabah* yang diperjanjikan investor atau pemilik modal (*shahibul mal*) ikut mengelolaproyek, maka akad *mudharabah* tersebut tidak sah dan akibatnya batal demi hukum. Untuk itulah, nilai *Islamal-kitabah* (tertulis) perlu diterapkan demi kepentingan pembuktian di kemudian hari agar tidak terjadi perselisihan kedua belah pihak.

4. Sifat hubungan para pihak

Dalam setiap transaksi keuangannya, bank syariah harus mendasarkan sikap akhlaqul karimah dalam hubungannya dengan nasabah ataupun sebaliknya nasabah kepada bank. Hubungan antara bank dengan nasabah harus didasarkan pada akhlak yang didasarkan kepada budi pekerti yang luhur. Dari hubungan tersebut telah dapat

dipastikan bahwa nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) telah diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

5. Syarat kecakapan para pihak

Para pihak yang berakad (*al-muta'qidain/al-'aqidain*) harus sama-sama mempunyai kecakapan melakukan tindakan hukum dalam artian sudah dewasa dan sehat akalnya. Demikian juga halnya dengan transaksi keuangan antara bank syariah dengan nasabahnya harus memiliki persamaan atau kesetaraan dalam memahami akad/perjanjian/kontrak yang akan dibuat. Dari proses tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) telah diterapkan dalam perbankan syariah.

6. Kesepakatan para pihak

Perjanjian di antara para pihak (bank syariah dan nasabah) harus berdasarkan suka sama suka (kesepakatan).³⁷ Selain para pihak (bank syariah dan nasabah) harus suka sama suka dalam menjalin hubungan di antara mereka, hubungan antara bank sebagai pemberi jasa keuangan dengan nasabahnya juga harus berlandaskan keadilan, kepatutan dan keterbukaan (segala sesuatunya harus diperjanjikan pada awal sebelum akad ditandatangani kedua belah pihak). Dengan terpenuhinya kesepakatan pihak (bank syariah dan nasabah), maka

³⁷ Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata.*, h. 83.

telah terpenuhi pula nilai-nilai *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), dan *al-kitabah* (tertulis).

7. Asas *pacta sunt servanda*

Para pihak (bank syariah dan nasabah) harus melaksanakan akad-akad yang telah dibuat (*asapacta sunt servanda*).³⁸ Asas *pacta sunt servanda* sejalan dengan asas perjanjian yang ditentukan dalam Pasal 1338 KUHPerdara yang menentukan, “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Asas *pacta sunt servanda* memberikan konsekuensi bahwa para pihak (bank syariah dan nasabah) harus mematuhi atau memenuhi perjanjian yang telah dibuat oleh kedua belah pihak. Apabila salah satu pihak mengingkari isi perjanjian tersebut, maka pihak yang lain dapat meminta kepada pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar tersebut untuk melaksanakan perjanjian tersebut. Dari pelaksanaan asas *pacta sunt servanda* maka bank syariah maupun nasabah telah menjalankan nilai-nilai *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) dimana kedua pihak memiliki kedudukan yang sama dalam menjalankan perjanjian/kontrak yang telah dibuat, nilai-nilai *al-'adalah* (keadilan) dimana perjanjian/kontrak yang telah dibuat adil bagi kedua belah pihak dan apabila salah satu pihak ingkar maka akan dikenakan sanksi, dan

³⁸ *Ibid*, h. 106.

nilai-nilai *al-kitabah* (tertulis) dimana perjanjian/kontrak dibuat tertulis dan mengikat kedua belah pihak.

8. Beban risiko dalam hubungan muamalah

Dalam akad muamalah yang mengambil bentuk hubungan kemitraan, seperti *mudharabah* atau *musyarakah*, semua pihak memikul risiko. Tidak ada satu pihak pun yang tidak dibebani kewajiban untuk memikul risiko dalam kemitraan menurut prinsip syariah. Kewajiban kedua belah pihak untuk memikul risiko dalam kemitraan menurut prinsip syariah tersebut menunjukkan bahwa nilai-nilai *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) dan nilai-nilai *al-'adalah* (keadilan) telah diterapkan dalam praktik perbankan syariah.

9. Keuntungan bank

Bank syariah memperoleh keuntungan dari membebankan *mark up* atau margin atas barang yang dijual kepada nasabahnya dalam transaksi jual-beli, misalnya dalam transaksi *murabahah* atau *salam*. *Mark up* atau margin adalah penambahan harga di atas harga beli bank (*cost price*) dari pemasok. Selain dari *mark up* atau margin, bank syariah juga memperoleh keuntungan dari pembebanan *fee* kepada nasabah atas jasa yang diberikan bank kepada nasabah.³⁹

³⁹ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah.*, h. 137.

Pembebanan *mark up* (margin) atau *fee* kepada nasabah tentunya harus berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat kedua belah pihak. Proses pembebanan *mark up* (margin) atau *fee* kepada nasabah menunjukkan bahwa, bank syariah sudah menerapkan nilai-nilai *al-ridha* (kerelaan), *al-'adalah* (keadilan) dan *al-kitabah* (tertulis).

10. Itikad baik para pihak

Perjanjian/akad antara bank syariah dengan nasabah harus dilaksanakan dengan itikad baik. Itikad baik dari kedua belah pihak yaitu bank syariah dan nasabah menggambarkan penerapan nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) dalam transaksi keuangan perbankan syariah.⁴⁰

11. Objek perjanjian

Khotibul Umam menjelaskan bahwa syarat objek akad/perjanjian antara lain, telah ada pada waktu akad diadakan, dapat menerima hukum akad, dapat ditentukan dan diketahui serta dapat diserahkan pada waktu akad terjadi.⁴¹ Syarat objek akad/perjanjian harus mengandung nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

12. Waktu pembayaran

Dalam setiap akad/perjanjian antara bank syariah dan nasabahnya, pihak yang berkewajiban melakukan pembayaran dilarang untuk menunda-nunda pembayaran apabila mereka memang

⁴⁰ Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* ., h. 29.

⁴¹ Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar dan Dinamika*., h. 50.

mereka mampu untuk melakukan pembayaran tersebut. Dari waktu pembayaran tersebut, nilai-nilai *al-ridha* (kerelaan) dan *al-kitabah* (tertulis) menjadi satu bagian penting di dalam proses tersebut.

13. Dewan Syariah (*Supervisory Board*)

Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dikatakan bahwa prinsip syariah difatwakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan fatwa tersebut dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia. Di dalam pelaksanaannya, fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) tentang perbankan syariah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Sehingga apabila prinsip syariah belum tertuang dalam fatwa DSN MUI dan Peraturan Bank Indonesia, maka fatwa tersebut belum mengikat sebagai undang-undang yang bersifat publik (mengikat publik). Jadi, Dewan Syariah Nasional (DSN) berperan penting dalam penerapan prinsip-prinsip syariah dan nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) dalam praktik perbankan syariah.

Dari kesemua syarat yang harus dipenuhi kedua pihak (bank syariah dan nasabah) dalam membuat suatu perjanjian/kontrak/akad muamalah, maka perjanjian/kontrak/akad muamalah tersebut harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan Peraturan Bank Indonesia. Dengan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah

sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan Peraturan Bank Indonesia, maka dapat dipastikan nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *al-ridha* (kerelaan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-kitabah* (tertulis) telah diterapkan dalam praktik perbankan syariah di Indonesia.

BAB III

GAMBARAN UMUM *OUTLET* BRI SYARIAH

A. Sejarah PT. BRI Syariah

Sejarah PT BRI Syariah berawal dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh Bank Rakyat Indonesia pada tanggal 19 Desember 2007 dan kemudian diikuti dengan perolehan izin dari Bank Indonesia untuk mengubah kegiatan usaha Bank Jasa Arta dari Bank umum konvensional menjadi bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah pada tanggal 16 Oktober 2008, maka lahirlah bank umum Syariah yang diberikan nama PT. Bank Syariah BRI (yang kemudian disebut dengan nama BRI Syariah) pada tanggal 17 November 2008.⁴²

Nama BRI Syariah dipilih untuk menggambarkan secara langsung hubungan BRI Syariah dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang merupakan salah satu Bank terbesar di Indonesia. BRI Syariah merupakan anak perusahaan dari PT. BRI yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah.

Pada tanggal 19 Desember 2008, telah ditandatangani akta pemisahan unit usaha Syariah. Yang dilakukan oleh bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia dan Bp. Ventje Rahardjo selaku Direktur

⁴² Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Profil Perusahaan*.

Utama BRI Syari`ah, sebagaimana akta pemisahan No. 27 tanggal 19 Desember 2008 dibuat Fathiah Helmi SH di Jakarta. Peleburan unit usaha Syari`ah Bank Rakyat Indonesia kedalam BRI Syari`ah ini berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Setelah peleburan, total aset BRI Syari`ah mencapai Rp. 1.466.664.279.742.

Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, BRI Syari`ah mendapat dukungan penuh dari BRI sebagai pemegang saham, sebagaimana tercermin dari penambahan modal disetor yang dilakukan sebanyak dua kali pada tahun 2008, sehingga saat ini BRI Syari`ah menjadi salah satu Bank Syari`ah dengan Struktur modal yang kuat didukung oleh 55 cabang, 543 karyawan dan pemegang saham yang solid.

BRI Syari`ah siap memberi warna lain bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat menengah kebawah yang menjadi sasaran utama, dan pada tanggal 28 Desember 2011 barulah berdirinya kantor cabang BRI Syari`ah di Provinsi Bengkulu yang diresmikan oleh pemerintah setempat.⁴³ Setelah melihat segmentasi pasar dan prospek yang baik, bank BRI Syari`ah kembali membuka jaringan ke daerah Kabupaten Kepahiang yang diberi nama *outlet* BRI Syari`ah yang didirikan pada tanggal 1 Januari 2013 dan berlokasi

⁴³ Rosa Afriani, *Strategi Marketing Public Relation Dan Promotion PT.BRIS Kantor Cabang Bengkulu Dalam Meningkatkan Citra Sebagai Bank Berbasis Syariah*, Skripsi. (Fak.Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu, Bengkulu 2014), h. 3

di Jalan Merdeka Dusun Kepahiang, Kecamatan Kepahiang, Kabupaten Kepahiang.⁴⁴

B. Visi dan Misi PT. BRI Syari`ah

1. Visi dari PT. BRI Syari`ah

Menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dan masyarakat dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2. Misi PT. BRI Syari`ah

Adapun misi dari PT. BRI Syari`ah adalah

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah dan masyarakat
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip Syari`ah
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

⁴⁴ Adeko Pratama, (Pimpinan *Outlet* BRI Syari`ah Kabupaten Kepahiang), *wawancara*, 16 November 2018

C. Nilai Utama BRI Syari`ah

1. Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan

a. Nyaman

Setiap produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh BRI Syari`ah mudah diakses dan selalu mengutamakan kenyamanan bagi nasabah dan mitra bisnis, baik dalam hal prosedur dan konsep layanan.

b. Universal

BRI Syari`ah memahami keragaman kebutuhan nasabahnya dan siap memenuhi kebutuhan keuangan berbagai lapisan masyarakat. Setiap produk layanan keuangan yang ditawarkan oleh BRI Syari`ah harus mudah diperoleh kualitas dan keuntungannya dimanapun dan kapanpun, untuk siapapun dengan senantiasa mengedepankan semangat universal.

c. Fleksibel

BRI Syari`ah selalu fleksibel dan responsive dalam menjawab berbagai kebutuhan dan tantangan financial dengan menawarkan beragam produk layanan, baik individu maupun komersil, pendanaan maupun pembiayaan, dikota maupun di desa.

2. Pemahaman yang mendalam yang progresif

a. Berorientasi pada nasabah

Menjadi *brand* yang *insightful*, BRI Syari`ah selalu meningkatkan kemampuan untuk memahami perbedaan kebutuhan setiap nasabah secara mendalam dan menyeluruh jauh sebelum nasabah bisa mengutarakannya sendiri.

b. Berorientasi pada nasabah

BRI Syari`ah bertekad untuk menciptakan masa depan yang lebih baik di mana setiap orang dapat menikmati hidup penuh warna. Kehidupan yang penuh warna merupakan suatu keadaan dimana setiap pribadi dihargai. Setiap hidup menjadi bermakna, dan setiap cita-cita dapat tercapai.

c. Berorientasi pada masa depan

BRI Syari`ah berkembang menuju masa depan yang lebih baik dan selalu berupaya menjadi yang terdepan dalam segala hal, terutama dalam hal teknologi dan kreativitas inovasi produk dan layanan keuangan.

3. Fokus pada nasabah

a. Modern

BRI Syari`ah menerapkan pendekatan modern dalam kegiatan operasi sehari-hari. Dengan menjadi modern, BRI Syari`ah menepatkan dirinya sebagai bagian dari solusi keuangan di masa kini dan masa mendatang.

b. Inovatif

BRI Syariah selalu mengungkap semangat berinovasi melalui produk dan layanan yang inovatif dengan ide-ide yang orisinal dan memukau.

c. Profesional

Untuk menjadi yang terdepan, BRI Syariah diperkuat oleh jajaran internal yang kompeten dan berpengalaman di bidangnya, responsive dalam menghadapi ketidakpuasan nasabah dengan berlandaskan aturan GCG dan prinsip-prinsip Syariah.

4. Penerapan etika secara inklusif

a. Transparan

Transparan dan sistem yang terbuka adalah karakter prinsip Syariah yang secara konsisten diwujudkan melalui berbagai produk dan layanan BRI Syariah, termasuk penyampaian informasi kepada nasabah.

b. Terpercaya

Kepercayaan adalah elemen dasar menuju loyalitas, BRI Syariah yang dilandasi oleh kompetensi dan kejujuran selalu menjaga konsistensi mutu produk dan layanan kepada nasabah serta hubungan jangka panjang yang mutual bagi rekan bisnis.

c. Aman

BRI Syari`ah menjamin keamanan aset nasabah melalui sistem perbankan yang etis dan amanah. Nilai keamanan dapat diartikan dalam dua pengertian dalam BRI Syari`ah yaitu :

- 1.) Nasabah memperoleh keamanan dalam menabung dan berinvestasi.
- 2.) Nasabah merasa aman karena aset yang diinvestasikan tidak dimanfaatkan untuk tujuan yang tidak halal.

D. Tujuan Perusahaan

BRI Syari`ah merupakan bank yang mulai beroperasi pada tahun 2009. BRI Syari`ah ini terus melakukan berbagai persiapan dan pembenahan dalam rangka membangun fondasi yang kokoh untuk menunjang pertumbuhan ekonomi, untuk mengembangkan pelayanan jaringan BRI Syari`ah melakukan layanan penjualan melalui sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia dalam bentuk Unit Pelayanan Syari`ah (UPS) atau unit mikro untuk melayani sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah).

BRI Syari`ah juga akan mempersiapkan peluncuran produk baru baik pendanaan maupun pembiayaan, yang akan di fokuskan pada segmen UMKM dan konsumen sesuai dengan visinya yaitu menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan, untuk kebutuhan lebih bermakna.

Keseluruhan inisiatif ini tentunya tidak akan berhasil dilaksanakan tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal. Selain menggiatkan program rekrutmen untuk mengisi posisi lowongan. BRI Syari`ah juga akan menyelenggarakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian kerja.

Hal lain yang tidak kalah penting dilakukan BRI Syari`ah adalah memperkuat sistem teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional BRI sehari-hari. BRI mengimplementasikan *Core Banking System* dan mengembangkan berbagai sistem teknologi informasi dan sistem pembayaran yang handal guna memberikan layanan prima bagi nasabah.

E. Lambang Perusahaan

Setiap perusahaan senantiasa dilengkapi dengan lambang perusahaan, Lambang perusahaan BRI Syari`ah ini dapat di lihat sebagai berikut :

Gambar I

Lambang PT. BRI Syari`ah



Sumber : Company Profile PT. BRI Syari`ah

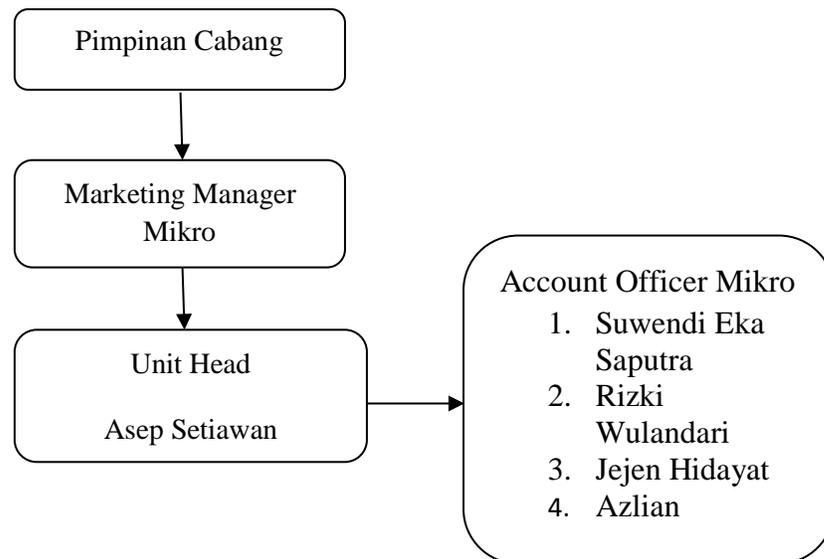
F. Motto BRI Syari`ah

BRI Syari`ah mempunyai motto yaitu “ Bersama Mewujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan dari visi dan misi BRI Syari`ah sendiri yang mempunyai arti yaitu BRI Syari`ah ingin menjelaskan bahwa seluruh *stake holder* BRI Syari`ah baik internal (seluruh karyawan) maupun eksternal (nasabah dan masyarakat) merupakan instrumen yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stake holder*.

G. Struktur Organisasi

Gambar 2.1

Struktur Organisasi Outlet BRI Mikro Syari`ah



Untuk membantu berhasilnya organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya, adapun tugas dari masing-masing dalam struktur organisasi antara lain.

1. *Pimpinan Cabang* mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
2. *Marketing Manager Mikro* menetapkan tujuan dan sasaran jalannya operasional perusahaan dan strategi penjualan kepada konsumen, serta membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran.
3. *Unit Micro Syari`ah Head (UH)*, merencanakan, mengkoordinasikan, dan menyediakan kegiatan unit mikro Syari`ah untuk menjamin tercapainya target anggaran yang ditetapkan secara efektif dan efisien.
4. *Account Officer Mikro (AOM)*, mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas account pembiayaan untuk mencapai portofolio pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan serta menjalankan disiplin proses sales, dan bertanggung jawab untuk mempersiapkan, melaksanakan serikat menetapkan prioritas pembinaan *account* pembiayaan yang berkembang, sehat dan menguntungkan, melakukan pembinaan terhadap komunitas melalui pelatihan yang terprogram.

H. Produk-Produk BRI Syariah

1. Tabungan Faedah produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.⁴⁵ Akadnya Wadi'ah yad dhamanah.
2. Tabungan Haji merupakan produk simpanan yang menggunakan akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah Khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Akadnya Mudharabah Muthlaqah.
3. Tabungan Impian Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan. Akadnya Mudharabah Muthlaqah.
4. Simpanan Faedah merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad Mudharabah dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati antara Bank dengan Nasabah. Akadnya Mudharabah Muthlaqah.
5. Simpanan Pelajar (Simpel) SimPel iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta

⁴⁵ <https://www.brisyariah.co.id/produkPerbankan>.

fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6. Giro Faedah Mudharabah Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan. Akadnya Mudharabah Muthlaqah.
7. Deposito Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan Akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal. Akadnya Mudharabah Muthlaqah.

I. Pembiayaan BRI Syariah

1. KPR Faedah Memiliki rumah sendiri memberikan kebanggaan dan kebahagiaan hidup bagi keluarga tercinta. KPR BRI syariah iB hadir membantu Anda untuk mewujudkan impian Anda memiliki rumah idaman. Berbagai keperluan dapat dipenuhi melalui KPR Faedah BRI Syariah diantaranya Pembelian rumah, apartemen, ruko, rukan, tanah kavling, pembangunan, renovasi, ambil alih pembiayaan (take over), dan pembiayaan. KPR BRI Syariah adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) / sewa

- menyewa (Ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.
2. KPR Sejahtera adalah Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRI Syariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (develover).
 3. KKB BRI Syariah Pembiayaan Kepemilikan Mobil dari BRISyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.
 4. Pembiayaan Umrah, Setiap muslim pasti merindukan baitullah, sempurnakan kerinduan anda pada Baitullah dengan ibadah Umrah, Pembiayaan Umrah BRISyariah iB hadir membantu anda untuk menyempurnakan niat anda beribadah dan berziarah ke Baitullah.
 5. Kepemilikan Multifaedah Purna dalah Kepemilikan Multifaedah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

6. KMF Pra Purna adalah fasilitas pembiayaan kepada para PNS aktif yang akan memasuki masa pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan sampai memasuki masa pensiunan.
7. KMF Multifaedah Kepemilikan Multi Faedah Pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah. Akadnya (Akad pembelian barang) menggunakan akad murabahah wal wakalah. Akad pembelian paket jasa menggunakan akad ijarah wal wakalah.
8. Pembiayaan Pemilikan Emas Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan Akad Murabahah dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.
9. Qard Beragun Emas Pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRIS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

10. Pembiayaan Mikro skema pembiayaan mikro BRI Syariah menggunakan akad Murabahah (jual beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi (setinggi-tingginya 50 % dari tujuan produktif nasabah). Pembiayaan mikro ini diperuntukkan bagi wira usaha dan atau pengusaha dengan lama usana minimal 2 tahun untuk produk pembiayaan Mikro, dan minimal 6 bulan untuk pembiayaan KUR. Untuk BI Checking calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan harus dengan *Track Record* Kolektibilitas lancar dan tidak terdaftar dalam DHN BI. Pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur Minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu Pembiayaan .

Sebagai bank yang berlandaskan syariah, isi dari perjanjian/akad seharusnya merupakan kesepakatan yang bersifat adil sebagaimana yang dianjurkan dalam agama Islam, sehingga nasabah maupun bank sepakat serta saling rela satu sama lain tanpa ada klausul yang merugikan salah satu pihak dan sama-sama mendapat keuntungan dalam menerima pembiayaan. Salah satu bank Syari'ah yang ikut berkontribusi bagi perkembangan perbankan syari'ah di indonesia adalah *Outlet* Bri Syari'ah .*Outlet* Syari'ah merupakan tindak lanjut dari pengembangan perbankan syari'ah dari kelompok usaha *Outlet* Bri Syari'ah sebagai respons, *Outlet* adalah kantor pemasaran ,tapi hanya melakukan transaksi pembiayaan

, nabung transfer yang lain-lainnya tidak ada. Di *Outlet Bri Syari'ah* Kepahiang hanya ada Produk Pembiayaan Murabahah.

Murabahah adalah istilah dalam Fiqih Islam yang berarti suatu bentuk jual beli tertentu ketika penjual menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut dan tingkat keuntungan yang diinginkan. Pembayaran bisa dilakukan secara tunai atau bisa dilakukan di kemudian hari yang disepakati bersama.⁴⁶ Murabahah adalah akad jual beli atas suatu barang dengan harga yang disepakati antara penjual dan pembeli, setelah sebelumnya penjual menyebutkan dengan sebenarnya harga perolehan dan besarnya keuntungan yang diperoleh.⁴⁷

Bentuk-bentuk akad Murabahah antara lain:⁴⁸

a. Murabahah Sederhana

Murabahah sederhana adalah bentuk akad murabahah ketika penjual memasarkan barangnya kepada pembeli dengan harga sesuai harga perolehan ditambah keuntungan yang diinginkan.

b. Murabahah Kepada Pemesan

Bentuk murabahah ini meliputi tiga pihak, pemesan pembeli dan penjual. Bentuk murabahah ini juga melibatkan pembeli sebagai perantara karena keahliannya atau karena kebutuhan pemesan akan

⁴⁶ Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 81

⁴⁷ Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 145

⁴⁸ Ascarya, *op.cit*, h. 89

pembiayaan bentuk murabahah inilah yang diterapkan perbankan syariah dalam pembiayaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden merupakan keterangan-keterangan pribadi atau identitas mengenai responden yakni masyarakat (nasabah) *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang. Cara untuk memperoleh profil responden adalah dengan cara membagikan kuesioner dan memberikan pertanyaan-pertanyaan, dimana untuk memperoleh profil responden adalah dengan teknik *accidental* yaitu dengan mendatangi responden yang bersedia secara langsung. Masyarakat yang menjadi responden diberikan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner dan jawaban-jawaban dari pertanyaan tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel-tabel berikut ini:

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi Absolut	Persentase
Laki-laki	12	60 %
Perempuan	8	40 %
Total	20	100 %

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat 20 responden, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang untuk jenis kelamin perempuan lebih sedikit daripada laki-laki. Dilihat dari frekuensi dan persentasenya, maka jumlah masyarakat laki-laki yang menjadi *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang adalah sebanyak 12 orang dari total 20 jumlah responden yang ada. Sedangkan untuk laki-laki adalah sebanyak 8 orang dari total responden.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Adapun dalam penelitian ini, profil responden berdasarkan umur dibagi atas beberapa tingkat, yaitu :

- a. 21 tahun - 30 tahun
- b. 31 tahun - 40 tahun
- c. 41 tahun - 50 tahun
- d. 51 tahun - 60 tahun
- e. > 60 tahun

Dengan demikian, deskripsi responden berdasarkan tingkat umur adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi Absolut	Persentase
21-30 Tahun	7	35 %
31-40 Tahun	9	45 %
41-50 Tahun	4	20 %
>51 Tahun	-	-
Total	20	100 %

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwasanya tingkat umur dari 20 nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang yang bersedia menjadi responden penelitian di dominasi oleh masyarakat yang berumur 31-40 tahun. Namun apabila tingkat umur responden dibagi antara tingkat umur dibawah 40 tahun yang bisa dikatakan usia muda, dengan tingkat umur diatas 40 tahun yang bisa dikatakan usia lanjut/tua, dengan persentase 80 untuk tingkat umur dibawah 41 tahun, dan 20% untuk tingkat umur diatas 41 tahun, dengan perbandingan persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa respon nasabah dapat diwakili oleh semua tingkat umur masyarakat baik muda ataupun tua.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang yang ditentukan sebagai responden memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Pada tabel 4.3 akan disajikan dan diuraikan data responden berdasarkan tingkat pendidikannya.

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pekerjaan	Frekuensi Absolut	Persentase
SD	5	25 %
SMP/Sederajat	4	20 %
SMA/Sederajat	10	50 %
Diploma (D1, D2, D3)	-	-
Strata (S1, S2, S3)	1	5 %
Total	20	100 %

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang yang menjadi responden didominasi oleh masyarakat

berpendidikan menengah atas terutama pada tingkat pendidikan SMA/Sederajat dengan persentase 50% dari total responden.

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan berpengaruh terhadap tingkat pengetahuannya. Dengan tingginya tingkat pengetahuan, seseorang tersebut akan lebih objektif dalam menilai sesuatu. Melihat data tingkat pendidikan dari 20 orang nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang yang menjadi responden yang didominasi oleh tingkat pendidikan tinggi maka dapat disimpulkan bahwa respon yang dihasilkan bukan hanya berdasarkan pengalaman dan kepuasan dalam konsumsi semata melainkan ditambah pengetahuan yang lebih sehingga menghasilkan penilaian yang lebih objektif.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Masing-masing nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang yang menjadi responden memiliki jenis pekerjaan yang berbeda-beda. Berikut adalah tabel data responden berdasarkan jenis pekerjaannya.

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi Absolut	Persentase
PNS/BUMD/BUMN	-	-
TNI/POLRI	-	-
Pegawai Swasta	1	5 %
Wiraswasta/Pengusaha	19	95 %
Lainnya	-	-
Total	20	100

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa nasabah *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang didominasi oleh masyarakat yang bekerja sebagai pegawai wiraswasta yaitu sebanyak 19 orang dengan persentase 95% dari total responden. Khusus jenis pekerjaan wiraswasta/pengusaha ini mayoritas menggunakan produk kredit dan pinjaman dari *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang untuk usahanya. Dengan demikian dapat disimpulkan respon nasabah terhadap penerapan nilai Islam pada produk-produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang mencakup semua produk baik deposito ataupun kredit.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Per/bulan

Tingkat pendapatan dari masing-masing responden juga bervariasi. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendapatan per bulan akan disajikan dan diuraikan dalam tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Per/bulan

Pekerjaan	Frekuensi Absolut	Persentase
1 juta - 3,5 juta	9	45 %
3,6 juta - 5,5 juta	7	35 %
5,6 juta - 7,5 juta	4	20 %
7,6 juta - 9,5 juta	-	-
> 9,5 juta	-	-
Total	20	100

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang berpendapatan 1 -3,5 juta mendominasi dengan jumlah 9 orang dengan persentase 45%, kemudian tingkat pendapatan 3,6 - 5,5 juta dengan jumlah responden sebanyak 7 orang dengan persentase 35%, dan responden dengan

tingkat pendapatan 5,6 - 7,5 juta berjumlah 4 orang dengan persentase 20%, serta tidak terdapat responden dengan tingkat pendapatan 7,6 - 9,5 juta dan pendapatan diatas 9,5 juta. Dengan tingkat pendapatan minimum sebesar 1 - 3,5 juta, nasabah *Outlet Bank BRI Syariah Kepahiang* dapat dikatakan cukup untuk mengkonsumsi produk-produk *Outlet Bank BRI Syariah Kepahiang*, ditambah dengan responden yang memiliki tingkat pendapatan lebih tinggi, setidaknya dapat mengkonsumsi lebih banyak jenis produk *Outlet Bank BRI Syariah Kepahiang*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nasabah *Outlet Bank BRI Syariah Kepahiang* dapat mengkonsumsi dan memberi respon terhadap segala jenis produk dari *Outlet Bank BRI Syariah Kepahiang*.

2. Hasil Penelitian

Analisis deskriptif ini digunakan untuk melihat nilai pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, adapun variabel independent dalam penelitian ini adalah Al -hurariyah (kebebasan), Al – musawah (persamaan atau kesetaraan), Al – ‘adalah (keadilan), Ash – sidiq (kebenaran dan kejujuran), Al –ridha (kerelaan), dan Al – kitabah (tertulis). Adapun hasil deskriptif statistik dalam bentuk tabel adalah sebagai berikut.

Tabel 4.6

Descriptive Statistics

Variabel	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Al-hurriyah	20	3.00	2.00	5.00	78.00	3.9000	.12354	.55251	.305
Al-musawah	20	1.00	3.00	4.00	75.00	3.7500	.09934	.44426	.197
Al-adalah	20	4.00	1.00	5.00	62.00	3.1000	.30694	1.37267	1.884
Ash-shidq	20	3.00	2.00	5.00	53.00	2.6500	.22094	.98809	.976
Al-ridha	20	1.00	4.00	5.00	88.00	4.4000	.11239	.50262	.253
Al-kitabah	20	2.00	3.00	5.00	86.00	4.3000	.16384	.73270	.537

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dijelaskan bahwa dari 20 jumlah responden (**N**), untuk variabel *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis), mendapatkan nilai **Mean** (nilai rata-rata) adalah 3.9, 3.75, 3.1, 2.65, 4.4, 4.4, untuk nilai **Minimum** dari variabel tersebut adalah 2.0, 3.0, 1.0, 2.0, 4.0, 3.0, untuk nilai **Maksimum** dari variabel adalah 5.0, 4.0, 5.0, 5.0, 5.0, 5.0, dan mendapatkan nilai **Range** (selisih nilai maximum dengan nilai minimum) adalah 3.0, 1.0, 4.0, 3.0, 1.0, 2.0, dan mendapatkan **Sum** (jumlah keseluruhan dari data yang ada) adalah 78, 75, 62, 53, 88, 86, **Std. Deviation** (simpangan baku) dari setiap variabel diatas adalah 0.55251, 0.44426, 1.37267, 0.98809, 0.50262, 0.73270, yang terakhir adalah

Variance (tingkat keragaman/variasi data) dari variabel tersebut adalah 0.305, 0.197, 1.884, 0.976, 0.253, 0.573.

A. Uji Hipotesis

1. Uji F Dan Uji T

Uji F dan T dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS* Versi 16.0 *for windows*. Adapun hasil regresi sederhana dari data yang diolah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.151	1	16.151	5.096	.037 ^a
	Residual	57.049	18	3.169		
	Total	73.200	19			

a. Predictors: (Constant), Penerapan nilai-nilai islam

b. Dependent Variable: Respons nasabah

Tabel 4.7 di atas menunjukkan nilai hasil uji statistik F antara variabel independen dengan variabel dependen sebagai berikut : Hasil uji **Ho : Menolak Ho** berarti tidak terdapat penerapan nilai-nilai Islam dalam aktivitas perbankan di *Outlet* BRI Syariah Kepahiang.

Tabel 4.7 memperlihatkan uji F secara simultan mendapatkan nilai signifikan sebesar 0.037 atau $0.037 > 0.05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent yaitu penerapan nilai-nilai islam (X) terhadap variabel dependent, yaitu respons nasabah terhadap produk di Outlet BRI Syariah Kepahiang (Y).

Tabel 4.8
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.251	4.867		1.079	.295
Penerapan nilai-nilai islam	.495	.219	.470	2.257	.037

a. Dependent Variable: Respons nasabah

Dari Tabel 4.8 diatas menunjukkan hasil Uji T antara variabel independen dengan variabel dependen sebagai berikut : Nilai signifikan yang didapat dari tabel diatas sebesar 0.037 ($0.037 > 0.05$) maka dari hasil uji T ini tidak terdapat pengaruh signifikan pada variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

2. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS* Versi 16.0 *for windows*. Dalam pengujian ini menggunakan *r* hitung. Untuk menunjukkan bahwa tiap-tiap variabel dinyatakan valid apabila *r* hitung > *r* tabel. Berikut akan disajikan Tabel 4.9 hasil uji validitas.

Tabel 4.9
Hasil uji Validitas

Nomor Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation (<i>r</i> hitung)	<i>r</i> Tabel	Keterangan
1	0.918	0.576	Valid
2	0.904	0.576	Valid
3	0.910	0.576	Valid
4	0.883	0.576	Valid
5	0.922	0.576	Valid
6	0.956	0.576	Valid
7	0.891	0.576	Valid
8	0.963	0.576	Valid
9	0.941	0.576	Valid
10	0.874	0.576	Valid
11	0.920	0.576	Valid

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diuraikan bahwa item pertanyaan/ Pernyataan yang diajukan kepada responden dalam penelitian adalah valid. Suatu penelitian dikatakan valid apabila memiliki nilai r hitung $>$ r tabel pada tingkat kepercayaan 90 persen. Dilihat pada Tabel 4.9 menjelaskan bahwa semua butir pertanyaan/ pernyataan yang diajukan kepada 20 responden dinyatakan valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel. Untuk melihat reliabilitas butir pertanyaan/ pernyataan yang diajukan kepada responden, maka dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted*.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 4.50

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.455	11

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.50 dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan/ pernyataan dinyatakan reliable, karena semua butir pernyataan/ pertanyaan yang diajukan kepada responden memiliki nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* alpha lebih besar dari nilai koefisien alpha pembandingan ($>$ 0,60) maka data sudah

reliable. Dari nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* alpha tersebut menunjukkan bahwa instrument pengukuran tersebut memberikan derajat ketepatan dan ketelitian.

4. Uji Spearman

Tabel 4.51
Hasil Uji Spearman

Correlations

			penerapan nilai-nilai islam	respons nasabah
Spearman's rho	penerapan nilai-nilai islam	Correlation Coefficient	1.000	.364
		Sig. (2-tailed)	.	.115
		N	20	20
	respons nasabah	Correlation Coefficient	.364	1.000
		Sig. (2-tailed)	.115	.
		N	20	20

Berdasarkan tabel 4.51 diatas ,diketahui nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) sebesar 0.115, Karena nilai sig. (2-tailed) $0.115 < 0.05$ maka artinya tidak ada hubungan yang signifikan (berati) antara variabel penerapan nilai-nilai islam dengan respons nasabah bank BRI Syariah Kepahiang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Akumulasi rata-rata jawaban responden sebanyak 82% menyatakan bahwa penerapan nilai-nilai Islam yaitu *al-hurriyah* (kebebasan), *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan), *al-'adalah* (keadilan), *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran), *al-ridha* (kerelaan), *al-kitabah* (tertulis) sudah diterapkan pada produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang, sedangkan 18% dari jawaban responden lain menyatakan produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang belum sepenuhnya menerapkan nilai-nilai Islam pada produknya.
2. Responden nasabah merespon positif terhadap produk-produk Islami *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang, dengan akumulasi rata-rata jawaban responden sebanyak 82,17%, sedangkan sisanya dengan persentase 17,83% responden menyatakan respon negatifnya. Dengan demikian, akumulasi rata-rata penilaian responden tersebut menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respon yang positif terhadap penerapan nilai Islam pada produk-produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang. Berdasarkan hasil uji F dan T mendapatkan nilai signifikan sebesar 0.037 atau $0.037 > 0.05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independent yaitu penerapan

nilai-nilai islam (X) terhadap variabel dependent, yaitu respons nasabah terhadap produk di Outlet BRI Syariah Kepahiang (Y). Uji validitas dan uji reliabilitas, pada variabel bahwa semua butiran pertanyaan yang diajukan kepada 20 responden dinyatakan valid, karena nilai r hitung $>$ r tabel. r tabel dalam penelitian ini adalah 0,576. Dan nilai cronbach 's alpha untuk variabel responden memiliki nilai 0,455, artinya reliabilitas mencukupi. Dan dari uji spearman nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) sebesar 0.115, Karena nilai sig.(2-tailed) $0.115 < 0.05$ maka artinya tidak ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel penerapan nilai-nilai islam dengan respons nasabah bank BRI Syariah Kepahiang.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, penulis ingin menyampaikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Bagi Nasabah

Dalam kegiatan kerjasama dengan *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang khususnya, diharapkan nasabah mengenali dan memahami tentang bank syariah, produk-produknya, prosedur, serta kemungkinan terjadinya kerugian atau keuntungan. Nasabah diharapkan agar lebih berpartisipasi secara aktif dalam membangun kinerja yang baik dengan menerapkan nilai-nilai Islam.

2. Bagi Pihak *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang

Sebaiknya lebih detail dalam memberikan informasi tentang penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang kepada nasabah atau masyarakat.

3. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian dapat menumbuhkan semangat agar dapat ikut berperan dalam proses peningkatan mutu dan penerapan nilai-nilai Islam pada produk-produk *Outlet* Bank BRI Syariah Kepahiang kepada nasabah atau masyarakat.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman serta wawasan dan bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menjadi bahan kajian dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alya, Qanita, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Semarang: PT Indahjaya Adipratama, 2011.

Asep Setiawan, (Pimpinan *Outlet* BRI Syariah Kabupaten Kepahiang),
wawancara, 16
November 2018

Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 81
Ascarya, op.cit

B, Bungin. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Pemada Media Group, 2007.
Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Profil Perusahaan*

Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*,
(Jakarta: Sinar
Grafika, 2004).

Fathurrahman Djamil (et al), *Hukum Perjanjian Syariah Dalam Kompliasi Hukum*,
(Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001).

Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi II, Universitas
Diponegoro,
Semarang.

Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*,
Universitas
Diponegoro, Semarang.

Hariwijaya, M. Teknik Menulis Skripsi dan Thesis. Yogyakarta: Zenith Publisher,
2004.

Husein, Umar. Metode Riset Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT Gramedia
Pustaka Utama,
2003.

Hermawan Kartajaya, *On Marketing Mix*, (Jakarta: PARIWARA, 2009).

Homaidi Hamid, Andri Martiana, dan Rozikan, *Model-model Respon Masyarakat Perbankan*

Syari'ah terhadap Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional.

Islam, Macam-

macam Nilai Agama. <http://www.jejakpendidikan.com/2016/12/macam-macam-nilai-agama-islam.html>.

Kartajaya, Hermawan. *On Marketing Mix*. Jakarta: PARIWARA, 2009.

Kotler, Phillip. *Marketing Management: An Asian Perspective*. Jurong: Pearson Education

South Asia, 2009.

Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di*

Indonesia, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016).

Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar Dan Dinamika*.

Kamal Khir, Lokesh Gupta dan Shanmugam, *Bala Islamic Banking a Practical Prespective*, (Pearson Logman, 2008).

Khotibul Umam, *Perbankan Syariah, Dasar-dasar dan Dinamika*.

Kamal Khir, Lokesh Gupta dan Shanmugam, *Bala Islamic Banking a Practical Prespective*, (Pearson Logman, 2008).

Minor, John C. Mowen dan Michael. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002.

Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata* .

Muhammad Rais, *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemah Per Kata*.

Mariam Darus Badruzaman (et al), *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya

Bakti, 2004).

Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*.

Mugni Al Muhtaj Ila Ma'arif Ma'ani Al Minhaj , Jilid 2, hlm. 102-103,
Muhammad Syarbini
Al Khatib, Mesir.

M. Syauqi Habib ., 2016. *Analisis Respons Masyarakat Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Produk Bank Syariah Mandiri Cabang Medan.* (Skripsi/Jurnal). Medan

Maryati, *Penelitian Kuantitatif*, 2001:14

M. Hariwijaya, *Teknik Menulis Skripsi dan Thesis*, (Yogyakarta: Zenith Publisher, 2004).

Mirawati, *Pembiayaan Murabahah: Analisis Persepsi Nasabah.* Jurnal Menara Ekonomi,
Vol. 3 No. 5, (April 2017).

Munawaroh, *Penerapan Nilai-Nilai Islam pada Bank Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan).* Tesis. (Program Studi Ekonomi Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016).

Online, Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/respons>. 2018.

Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008).

Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008

Pasal 1 ayat 4, Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

Pasal 2 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 .

Pasal 1 ayat 8 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang Bentuk-bentuk

Pembiayaan Perbankan Syariah.

Qanita Alya, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: PT Indah Jaya Adipratama, 2011).

Rozalinda, *Ekonomi Islam, Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).

Rosa Afriani, *Strategi Marketing Public Relation Dan Promotion PT.BRIS Kantor Cabang Bengkulu Dalam Meningkatkan Citra Sebagai Bank Berbasis Syariah*, Skripsi. (Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu, Bengkulu 2014).

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*.

Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*.

Silalahi, Ulber. *Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama, 2009.

Suharsimi, Arikunto. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Umar Husein, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003).

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2006)

Suharsimi, Arikunto. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*. Jakarta: Kencana, 2009.

Sugiyono. *Memahami Veithzal Rivai, Islamic Financial Management*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008).

Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2005.

Wikipedia. <https://id.wikipedia.org/wiki/Respons>. 2018.

Zurbruegg, H. G Rammal dan R. Awareness of Islamic Banking Products Among Muslims:
The Case of Australia. Australia: Journal of Financial Services Marketing, t.thn