

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Sejarah Perbankan Syariah

Sejak awal kelahiran perbankan syariah dengan tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonomi berlandaskan lafal Al-Qur'an dan As-Sunnah.¹²

Berkembangnya bank-bank syariah di negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan. Beberapa uji coba pada skala yang relatif terbatas telah diwujudkan, di antaranya adalah Baitul Tamwil-Salman, Bandung. Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990.¹³ Bank Islam di Indonesia disebut juga sebagai bank syariah yang merupakan lembaga keuangan dengan fungsi

¹² A.Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 18

¹³ *Ibid.*, 25.

memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip Syariah.¹⁴

Perkembangan perbankan syariah para era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang Nomer 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah serta memberikan arahan bagi seluruh bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.¹⁵

Pada pemaparan diatas dimulai dari berdirinya bank syariah terlihat bahwa, dalam Indonesia saat ini bank-bank konvensional diarahkan untuk membuka cabang syariah atau merubah keseluruhan bank konvensional menjadi syariah agar semua manusia lebih terarah dalam situasi dan keadaan yang Islami.

2. Teori Pembiayaan *Ijārah*

Dalam aplikasi akad bank syariah mempunyai landasan-landasan sesuai Fatwa DSN Nomer 45 tahun 2005 tentang aplikasi akad dalam pembiayaan bank syariah, Hal ini juga diperkuat dalil al-Hadits tentang

¹⁴Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2011), 30.

¹⁵Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Depok: Gema Insani, 2001), 26.

pembiayaan *ijārah*.¹⁶ Diriwayatkan dari Ibnu abbas, bahwa Rasulullah SAW bersabda¹⁷:

”Berebikamlah kamu, kemudian berikanlah olehmu upahnya kepada tukang bekam itu” (HR. Bukhari dan Muslim).

Dari Ibnu Umar, bahwa Rasulullah SAW bersabda¹⁸:

” Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering.” (HR. Ibnu Majah).

Fatwa DSN No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan *ijārah* tidak menyatakan adanya agunan terhadap pembiayaan,¹⁹ berdasarkan akad tersebut hal ini diterapkan oleh Bank BNI Syariah pada pembiayaan *ijārah* bahwasanya nasabah yang menggunakan pembiayaan tersebut tidak menggunakan agunan hanya menggunakan ijazah terakhir, namun tidak semua nasabah bisa mengajukan pembiayaan tersebut hanya bagi pegawai dan karyawan yang perusahaannya sudah bekerja sama dengan Bank BNI Syariah. Akan tetapi mengingat penyaluran dana oleh Bank Syariah berdasarkan akad tersebut maka Bank wajib berpedoman kepada ketentuan pasal 23 UU perbankan syariah.

¹⁶ A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 152.

¹⁷ Sunarto Zulkifli, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 45.

¹⁸ *Ibid.*, 46.

¹⁹ A. Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta, Gramedia pustaka utama, 2012), 215.

”Bahwa bank wajib melakukan penilaian yang seksama terhadap watak, kemampuan, modal, agunan, dan prospek usaha calon nasabah penerima fasilitas”.

Hal ini berfungsi sebagai penilaian hak tagih yang dibiayai dengan fasilitas pembiayaan yang bersangkutan untuk mengantisipasi resiko yang akan di tanggung oleh bank syariah.²⁰

a. Syarat sahnya *ijārah* adalah sebagai berikut:

1) Ada pernyataan akad yang saling merelakan antara pihak yang

berakad ini berdasarkan firman Allah pada surat an-Nisa ayat 29:

قَتَلُوا أَوْلِيَاءَ يَهُودِيٍّ أَمْثَلُوا لِأَتَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَ

أَنْفُسِكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.²¹

2) Sighat *ijārah*, yakni ijab dan qabul berupa pernyataan dari kedua belah pihak yang berakad (berkontrak), baik secara verbal atau dalam bentuk lain. Sewa-menyewa itu terjadi dan sah apabila ada *ijab* dan *qabul*, baik dalam bentuk perkataan atau dalam bentuk

²⁰ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 227.

²¹ *Ibid.*, 65.

pernyataan lainnya yang menunjukkan adanya persetujuan antara kedua belah pihak dalam melakukan sewa-menyewa.²²

- 3) *Ijab* adalah permulaan penjelasan yang keluar dari seseorang yang berakad yang menggambarkan kemauannya dalam mengadakan akad, siapa saja yang memulai.
 - 4) *Qabul* adalah jawaban (pihak) yang lain sesudah adanya *ijab*, dan untuk menerangkan persetujuannya.²³
 - 5) *Aqid*, yaitu pihak yang melakukan akad yakni pihak yang menyewa/pengguna jasa (*musta'jir*) dan pihak yang menyewakan/pemberi jasa (*mu'ajjir*). Ma'qud alaih/Obyek akad *ijārah*, yakni manfaat barang dan sewa, atau manfaat jasa dan upah.
- b. *Ijārah* menjadi fasakh (batal) dengan hal, sebagai berikut:
- 1) Terjadi aib pada barang sewaan yang kejadiannya di tangan penyewa atau terlihat aib lama padanya.
 - 2) Rusaknya barang yang disewakan, seperti rumah dan binatang yang menjadi 'ain.
 - 3) Rusaknya barang yang diupahkan (*ma'jur 'alaih*), seperti baju yang diupahkan untuk dijahitkan, karena akad tidak mungkin terpenuhi sesudah rusaknya (barang).

²² Hasbi-Ash-Shiddiqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1984), 35.

²³ *Ibid.*,27.

- 4) Terpenuhinya manfaat yang diakadkan, atau selesainya pekerjaan, atau berakhirnya masa, kecuali jika terdapat uzur yang mencegah *fasakh*. Seperti jika masa *ijārah* tanah pertanian telah berakhir sebelum tanaman dipanen, maka ia tetap berada di tangan penyewa sampai masa selesai diketam, sekalipun terjadi pemaksaan, hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya bahaya (kerugian) pada pihak penyewa, yaitu dengan mencabut tanaman sebelum waktunya.

3. Teori kepuasan nasabah

Menurut Anderson kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya transaksi biaya masa depan dan meningkatkan efisiensi dan produktifitas karyawan.²⁴

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis* artinya cukup baik, memadai dan *facio* artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu.²⁵ Menurut kamus psikologi, *satisfaction* adalah perasaan subyektif setelah suatu tujuan dicapai baik

²⁴ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2004), 349.

²⁵ *Ibid*, 348.

tujuan itu fisik ataupun psikologis. *Oxford Advanced Learner's Dictionary* mendeskripsikan kepuasan adalah perasaan baik ketika Anda mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang Anda ingin terjadi tidak terjadi, tindakan memenuhi kebutuhan atau keinginan.²⁶

Menurut Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan antara hasil yang didapat dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan²⁷. Menurut Swan mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk yang bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya.

Menurut Oliver mengemukakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi terhadap *surprise* yang *inheren* atau melekat pada pemerolehan produk atau pengalaman konsumsi. Contoh jika nasabah Bank BNI Syariah puas terhadap pembiayaan tanpa agunan yang diberikan kepada nasabah maka, nasabah akan menyampaikan kepada orang lain akan pembiayaan *ijārah* yang diberikan oleh Bank BNI Syariah dan begitupun sebaliknya jika nasabah merasa tidak puas terhadap pembiayaan tersebut.

Sedangkan menurut Wilkie yaitu merupakan respon emosional terhadap evaluasi pengalaman mengkonsumsi produk atau jasa. Kepuasan

²⁶ *Ibid.*, 348.

²⁷ *Ibid.*, 350.

merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Menurut Mowen dan Minor, kepuasan konsumen merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penelitian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan barang atau jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut.²⁸

Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Wilkie yaitu merupakan respon emosional terhadap evaluasi pengalaman mengkonsumsi produk atau jasa. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama atau melampaui harapan konsumen.²⁹

Untuk mengukur pengaruh pembiayaan *ijārah* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa maka peneliti menggunakan teori yang diterapkan oleh Wilkie dengan beberapa indikator kepuasan nasabah serta penjelasannya antara lain sebagai berikut:

²⁸ Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Ikrar Mandiri, 1987), 125.

²⁹ *Ibid.*, 127

1) *Expectations* (harapan)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka.

Hal ini mempunyai persamaan pengaruh kepuasan konsumen di dari segi manfaat dengan pembiayaan *ijārah* dari segi manfaat, sama-sama menilai bahwa manfaatnya lah yang disewaka.

Menurut Gasperz Kepuasan nasabah sangat bergantung pada persepsi dan harapan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah adalah sebagai berikut :

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan nasabah Bank BNI Syariah ketika sedang melakukan transaksi dengan karyawan terhadap pembiayaan *ijārah* Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.
- b) Pengalaman masa lalu ketika melakukan transaksi pembiayaan *ijārah* di Bank BNI Syariah Dharmawangsa maupun di bank pesaing-pesaingnya.
- c) Pengalaman dari teman-teman ketika bertransaksi di Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.

- d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Surabaya Dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan nasabah akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi nasabah.

2) *Performance* (kinerja)

Performance merupakan pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengkonsumsi suatu produk atau jasa, konsumen menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi konsumen. Kaitannya terhadap pembiayaan *ijārah* yaitu kinerja dalam perbankan syariah juga mendapatkan perhatian khusus terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.

3) *Comparison* (perbandingan)

Setelah mengkonsumsi barang atau jasa maka konsumen akan membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Kaitannya dengan pembiayaan *ijārah* pada Bank BNI Syariah adalah nasabah

akan membandingkan pembiayaan *ijārah* pada Bank BNI syariah Dharmawangsa dengan pembiayaan *ijārah* di bank lain.

4) *Confirmation* atau *disconfirmation*

Confirmation terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan melebihi kinerja aktual barang atau jasa. Kaitan dengan pembiayaan *ijārah* dengan Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya apabila nasabah melakukan konfirmasi atas ketidakpuasan pembiayaan *ijārah* pada Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya maka harapan nasabah lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk.

5) *Discrepancy* (ketidaksesuaian)

Discrepancy mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada dibawah level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Sebaliknya *positive disconfirmations* yaitu ketika kinerja aktual berada diatas level harapan. Ketika konsumen puas, maka konsumen akan menggunakan barang atau jasa yang sama sebaiknya ketika konsumen merasa tidak puas maka konsumen akan menuntut perbaikan atau

komplain terhadap perusahaan. Kaitan dengan pembiayaan *ijārah* Bank BNI Syariah Dharwangsa Surabaya adalah ketika nasabah merasa puas terhadap pembiayaan *ijārah*, maka nasabah akan menggunakan kembali produk pembiayaan *ijārah* yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.

4. Produk dan Aplikasi Akad Bank BNI Syariah

Dalam kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan syariah semakin meningkat dari tahun ketahun, oleh karena itu produk bank syariah disesuaikan dengan aplikasi akad sesuai dengan kebutuhan nasabah yang beragam.³⁰

1. Produk Funding

a) Tabungan iB Hasanah

Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu, tidak dapat ditarik dengan Cek/Bilyet Giro atau alat yang dipersamakan dengan hal tersebut.

Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *mudhārabah*

³⁰ Wignya Renaldy, *Wawancara*, Bank BNI Syariah Dharmawangsa, 05 Juli 2013

- Nisbah bagi hasil : 30% untuk nasabah, 70% untuk bank
- Setoran awal : Rp 100.000
- Saldo minimum : Rp 100.000
- Fasilitas kartu debit : BNI Syariah card silver
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Jenis insentif : bagi hasil
- Fitur lainnya :
Dapat dijadikan agunan pembiayaan dengan fasilitas auto debet untuk pembayaran tagihan rutin seperti telepon, handphone, zakat, setoran bulanan THI atau Tapenas
- Syarat pembukaan rekening
Mengisi formulir pembukaan rekening disertai fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) untuk melakukan setoran awal.

b) Tabungan iB Prima Hasanah

Simpanan transaksional yang ditujukan bagi nasabah prima

BNI Syariah. Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *mudhārabah*
- Nisbah bagi hasil : 40% untuk nasabah, 60% untuk bank
- Setoran awal : Rp 10.000.000
- Saldo minimum : Rp 500.000
- Fasilitas kartu debit : BNI Syariah card gold
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Jenis insentif : bagi hasil
- Fitur lainnya :
Dapat dijadikan agunan pembiayaan dengan fasilitas *executive lounge* di bandara yang bekerjasama dengan BNI yang mendapatkan perlindungan asuransi jiwa dan fasilitas auto debet untuk pembayaran tagihan rutin seperti telepon, handphone, zakat, setoran bulanan THI atau Tapenas

c) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Simpanan transaksional untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan. Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *mudhārabah*
- Nisbah bagi hasil : 40% untuk nasabah, 60% untuk bank
- Setoran awal : Rp 5.000.000
- Saldo minimum : Rp 5.000.000
- Fasilitas kartu debit : BNI Syariah card gold
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Jenis insentif : bagi hasil
- Fitur lainnya :
Dapat dijadikan agunan pembiayaan dengan fasilitas *executive lounge* di bandara yang bekerjasama dengan BNI dan layanan *Sweep Account Online* juga fasilitas auto debet untuk pembayaran tagihan rutin seperti telepon, handphone, zakat, setoran bulanan THI atau Tapenas dan layanan notifikasi sms.

d) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi. Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Sumber dana : afiliasi dengan Tab iB hasanah, tab iB bisnis hasanah, tab iB prima hasanah atau giro iB hasanah
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *mudhārabah*
- Nisbah bagi hasil : 50% untuk nasabah, 50% untuk bank
- Setoran awal : Rp 10.000.000

- Setoran bulanan : Rp 100.000 s.d Rp 5.000.000 (hanya berlaku kelipatan Rp 50.000)
- Fasilitas kartu debit : -tidak ada-
- Tenor : 1 sampai 18 tahun
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Tanggal pendebitan :
Setiap tanggal 5, jika 3 bulan berturut-turut mengalami gagal auto-debet, rekening tapenas akan otomatis tertutup, dan saldo dana setelah dikurangi biaya administrasi akan dicairkan ke rekening afiliasi.
- Insentif
Jenis insentif : bagi hasil
Asuransi jiwa otomatis : premi gratis
- Syarat pembukaan rekening :
Mengisi formulir pembukaan rekening dan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) serta menyerahkan fotokopi identitas penerima manfaat dan wali apabila penerima manfaat masih di bawah umur dapat melakukan setoran awal.
- Penarikan Tapenas iB Hasanah
Dapat dilakukan sebelum jatuh tempo, namun penarikan hanya dapat dilakukan minimal setelah 1 tahun dana mengendap dan maksimal penarikan sebelum jatuh tempo adalah 3 kali (diluar jatuh tempo) serta penarikan setelah jatuh tempo hanya dapat dilakukan di cabang pembuka rekening

e) Tabungan iB THI Hasanah

Tabungan yang digunakan sebagai sarana penghimpun dan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Sumber dana : afiliasi dengan tabungan iB hasanah, tabungan iB bisnis hasanah, tabungan iB prima hasanah atau giro iB hasanah
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *mudhārabah*

- Nisbah bagi hasil : 25% untuk nasabah, 75% untuk bank
- Setoran awal : Rp 500.000
- Saldo minimum : Rp 500.000
- Fasilitas kartu debit : -tidak ada-
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Insentif :
 Jenis insentif : bagi hasil
 Asuransi kecelakaan diri otomatis : premi gratis
- Fitur lainnya :
 Fasilitas auto debet untuk setoran bulanan atau online dengan SISKOHAT kementerian agama dan dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji ketika saldo tabungan sudah mencapai 25 juta
- Syarat pembukaan rekening :
 Mengisi formulir pembukaan rekening dan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) untuk melakukan setoran awal.

f) Tabunganku iB

Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung. Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *wadiah*
- Setoran awal : Rp 20.000
- Saldo minimum : Rp 20.000
- Fasilitas kartu debit : BNI Syariah card silver
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Jenis insentif : bonus
- Fitur lainnya : Dapat dijadikan agunan pembiayaan dengan fasilitas auto debet untuk pembayaran tagihan rutin seperti telepon, handphone
- Syarat pembukaan rekening : Mengisi formulir pembukaan rekening dan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) untuk melakukan setoran awal.

g) Tabungan iB Hasanah untuk Mahasiswa

Tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa perguruan tinggi negeri atau swasta yang bekerjasama dengan BNI Syariah. Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *wadi'ah*
- Setoran awal : sesuai perjanjian kerja sama
- Saldo minimum : sesuai perjanjian kerja sama
- Fasilitas kartu debit : design kartu *customize*
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Jenis insentif : bonus
- Fitur lainnya :
Dapat dijadikan agunan pembiayaan atau fasilitas auto debet untuk pembayaran tagihan rutin seperti telepon, handphone, zakat, setoran bulanan THI atau Tapenas dan Kartu ATM dapat berfungsi sebagai kartu mahasiswa.
- Persyaratan PTN/PTS yang dapat melakukan kerjasama : Minimal memiliki 1.500 mahasiswa (dapat bertahap) dan memiliki rekening di BNI Syariah setempat dengan total saldo rata-rata terakhir minimal Rp 3 milyar atau merupakan nasabah inti BNI Syariah setempat.

h) Tabungan iB Hasanah (KTA) untuk anggota institusi

Tabungan yang diberikan kepada para anggota institusi yang bekerjasama dengan BNI Syariah. Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : buku tabungan
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *mudhārabah*
- Setoran awal : sesuai perjanjian kerja sama
- Saldo minimum : sesuai perjanjian kerja sama
- Nisbah : 30 : 70
- Fasilitas kartu debit : *design* kartu *customize*

- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Jenis insentif : bagi hasil
- Fitur lainnya :
Dapat dijadikan agunan pembiayaan atau asilitas auto debet untuk pembayaran tagihan rutin seperti telepon, handphone, zakat
- Persyaratan institusi yang dapat melakukan kerjasama :
Minimal memiliki 1.500 anggota (dapat bertahap) dan memiliki rekening di BNI Syariah setempat dengan total saldo rata-rata terakhir minimal Rp 3 milyar atau merupakan nasabah inti BNI Syariah setempat.

i) Giro Rupiah (RP)

Simpanan transaksional dalam mata uang rupiah (Rp) yang penarikannya dilakukan dengan cek atau bilyet giro (BG). Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : rekening koran
- Mata uang : Rupiah
- Akad syariah : *wadi'ah*
- Saldo minimum : Rp 500.000
- Lokasi buka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI (OC)
- Jenis insentif : bonus wadi'ah
- Fitur lainnya :
Dapat dijadikan agunan pembiayaan atau fasilitas auto debet untuk pembayaran tagihan rutin seperti telepon, handphone, zakat dan mendapatkan BNI Syariah card silver untuk nasabah perorangan
- Syarat pembukaan rekening perorangan :
Mengisi formulir pembukaan rekening dan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) dengan melakukan setoran awal minimal Rp 500.000
- Syarat pembukaan rekening perusahaan :

Mengisi formulir pembukaan rekening dan fotokopi identitas pengurus (KTP/SIM/Paspor), NPWP dan SIUP Perusahaan tidak termasuk dalam daftar hitam BI

j) Giro Valas (USD)

Simpanan transaksional dalam mata uang asing yang penarikannya dengan slip penarikan khusus valas. Dengan fitur sebagai berikut:

- Info rekening : rekening Koran
- Mata uang : USD
- Akad Syariah : *Wadi'ah*
- Setoran awal :
USD 500 (Untuk perusahaan)
USD 250 (untuk Individu)
- Saldo minimum :
USD 500 (Untuk perusahaan)
USD 250 (untuk Individu)
- Lokasi Buka Rekening : Seluruh cabang BNI Syariah dan 787 Cabang BNI *Channeling*)
- Jenins Insentif : bonus giro
- Fitur Lain : Dapat dijadikan agunan pembiayaan
- Syarat pembukaan rekening
Giro USD Perorangan : cfm. Syarat pembukaan rekening Giro RP perorangan
Giro USD Perusahaan : cfm. Syarat pembukaan rekening giro RP perusahaan

k) Deposito iB Hasanah

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah (Rp) ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh tempo. Dengan fitur sebagai berikut:

- Mata uang : Rupiah
- Bukti penempatan : Bilyet Deposito
- Akad syariah : *Mudh'arabah*

- Tenor : 1,3,6,12 bulan
- Minimal nominal : Rp 1.000.000
- Nasabah : perorangan atau perusahaan
- Lokasi bka rekening : seluruh cabang BNI Syariah dan 787 cabang BNI (*Office channeling*)
- Jenis Intensif : Bagi hasil
- Fitur Lainnya :
Dapat dijadikan agunan pembiayaan atau *Automatic Roll Over (ARO)*. Fasilitas perpanjangan secara otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.
- Syarat pembukaan rekening perorangan :
Mengisi formulir pembukaan rekening dan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) serta melakukan setoran awal minimal Rp 1.000.000
- Syarat Pembukaan Rekening Perusahaan
Mangisis formulir pembukaan rekening disertai Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor) fotokopi legalitas perusahaan yang bentuk hukumnya sesuai perundangan yang berlaku kemudian melakukan setoran awal minimal Rp 1.000.000.

l) Deposito Valas (USD)

Simpanan berjangka dalam mata uang dolar (USD)

ditujukan untuk investasi dan dapat dicairkan pada saat jatuh

tempo. Dengan fitur sebagai berikut:

- Mata Uang : USD
- Bukti Penempatan : Bilyet Giro
- Akad Syariah : *Mudhārabah*
- Tenor : 6 dan 12 bulan
- Saldo minimal : USD 1.000
- Nasabah : perorangan dan Perusahaan
- Lokasi Buka rekening : Seluruh cabang BNI Syariah dan 787 cabang BNI (*Office Chenneling*)
- Jenis intensif : Bagi Hasil
- Fitur Lainnya
Dapat dijadikan agunan pembiayaan atau *Automatic Roll Over (ARO)*. Fasilitas perpanjangan secara otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan.

- Syarat pembukaan rekening perorangan: Cfm. Syarat pembukaan deposito Rupiah perorangan kecuali Nominal setoran
- Syarat Pembukaan rekening perusahaan: Cfm. Syarat pembukaan deposito Rupiah perusahaan kecuali nominal setoran
- Nisbah

2. Produk Lending

a) iB Hasanah Card

Salah satu produk dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. iB Hasanah Card merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu kredit yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam Fatwa.

Akad yang digunakan:

1. *kafālah*
2. *qard*
3. *ijārah*
4. akad *qard*

b) Griya iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah. Produk ini

menggunakan akad *murābahah*, proses pembiayaan ini lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan minimal pembiayaan Rp 25 juta dan maksimum Rp 5 milyar disertai jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan membayar dan uang muka ringan yang dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan.

c) Oto iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif *murābahah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini. Produk ini menggunakan akad *murābahah*. Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah dengan minimal pembiayaan Rp 5 juta dan maksimum Rp 1 milyar dan Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun disertai uang muka ringan dan khusus kendaraan bermotor roda 2 dengan pola kerjasama uang muka tidak diwajibkan, angsuran tetap tidak berubah sampai lunas dan pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI konvensional.

d) Wirausaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Produk ini menggunakan akad *Murābahah*, *Musyārahah* dan *Mudhārahah*. Proses pembiayaan ini lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah dengan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun dan plafond pembiayaan minimal Rp 50 juta dan maksimum Rp. 1 milyar. Dalam pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI konvensional.

e) Gadai Emas iB Hasanah

Disebut juga pembiayaan *rahn* merupakan penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan dan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima. Produk ini menggunakan akad *Qard* untuk pembiayaan yang diberikan *akad Rahn* untuk pengikatan agunan *akad Ijārah* : untuk pembayaran upah/sewa tempat. Proses pembiayaan menggadai yang sangat sederhana dan tidak berbelit-belit dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah dan murah dengan tarif

dihitung secara harian dalam jangka waktu 3 bulan dan bisa diperpanjang, Pembiayaan gadai diberikan sebesar 97% untuk emas lantakan dan 80% untuk emas perhiasan dan barang agunan aman karena diasuransikan serta diberikan fasilitas kartu ATM yang dapat ditarik tunai di seluruh jaringan BNI sehingga memudahkan nasabah, disamping lebih aman karena pembiayaan nasabah langsung masuk rekening tabungan iB Hasanah.

f) Multijasa iB Hasanah (*ijārah* multijasa)

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariah Islam. Produk ini menggunakan akad *ijarah* multijasa. Proses pembiayaan ini lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah dengan minimal pembiayaan Rp 5 juta dan maksimum Rp 500 juta disertai jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun dan uang muka ringan, Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI konvensional.

g) Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan professional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariah Islam. Produk ini menggunakan akad *murābahah*. Proses pembiayaan ini lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah dengan minimal pembiayaan Rp 25 juta dan maksimum Rp 2 milyar. Disertai jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun dan uang muka ringan dan angsuran tetap tidak berubah sampai lunas pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI konvensional.

h) Fleksi iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan/ lembaga/instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa yang tidak bertentangan dengan undang-

undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariah Islam. Produk ini menggunakan akad *murābahah* pembelian barang dan akad *ijārah* dalam penggunaan jasa. Proses pembiayaan ini lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah dengan minimal pembiayaan Rp 5 juta dan maksimum Rp 100 juta disertai jangka waktu fasilitas maksimum s/d 5 tahun disesuaikan dengan masa aktif pegawai tanpa uang muka dengan angsuran tetap tidak berubah sampai lunas pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI konvensional.

Pola pemberian pembiayaan fleksibilitas hasanah harus dilakukan dalam bentuk kerjasama dengan instansi/kantor calon nasabah. Payroll gaji layanan auto kredit gaji pegawai layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh BNI Syariah atas dasar perintah dari perusahaan/ instansi pembayar gaji, untuk mendebet rekeningnya dan mengkredit ke rekening karyawannya. Manfaat bagi perusahaan yaitu memberikan kemudahan bagi bendahara pembayaran gaji dan menghemat waktu dalam memberikan keamanan dan kepastian Pembayaran sedangkan manfaat bagi

pegawai yaitu gaji diterima tepat waktu dan kepastian penerimaan dan keamanan.

i) Talangan Haji iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Departemen Agama, untuk mendapatkan nomor *seat* porsi haji dengan menggunakan akad *ijārah*. Produk ini menggunakan akad *ijārah, qard*. Proses pembiayaan ini lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip Syariah disertai jangka waktu pembiayaan maksimal 5 tahun atau s/d usia pemohon 60 tahun dan maksimal sebesar 95% dari biaya setoran awal BPIH untuk mendapatkan nomor *seat* porsi haji, Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI konvensional.

Dengan adanya berbagai macam aplikasi produk serta akad yang digunakan dalam produk Bank BNI Syariah, maka penulis hanya meneliti tentang pembiayaan *ijārah* yang dijadikan objek penelitian, sesuai dengan judul “**Analisis Pengaruh Pembiayaan *ijārah* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya**”.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Skripsi yang ditulis oleh Eko Sasono pada tahun 2006 yang berjudul *“Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta”*, Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan variabel penelitian meliputi kualitas layanan, fitur layanan, dan penanganan keluhan. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan, fitur layanan, dan penanganan keluhan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari penelitian tersebut dapat menjadi bahan masukan bagi penelitian ini bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bank Syariah di Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta ³¹ Dari pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama mengukur kepuasan nasabah akan tetapi yang membedakan objeknya dan lokasi penelitian.

³¹ Eko sason, *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa, Jawa Tengah, 2006).

Skripsi yang kedua, ditulis oleh Rahman El Junusi pada tahun 2009 melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada Bank Muamalat kota Semarang*”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan variabel yang diteliti meliputi atribut produk Islam berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan. Variabel komitmen agama berpengaruh positif terhadap kepuasan. Variabel kualitas layanan dan kepercayaan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari penelitian tersebut dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian ini bahwa atribut produk Islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.³² Dari pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama mengukur kepuasan nasabah akan tetapi yang membedakan adalah lokasi, metode penelitian serta objeknya.

Skripsi yang ketiga, ditulis oleh Danmia Andina pada tahun 2009 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai terhadap Kepuasan Nasabah pada Taplus BNI cabang Undip Semarang* “. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan variabel kualitas layanan

³²Rahman El Junusi, *Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada Bank Muamalat kota Semarang*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi, IAIN Wali Songo, Semarang 2009).

dan nilai masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian tersebut diambil sebagai rujukan untuk penelitian bahwa kualitas layanan dan nilai mempengaruhi kepuasan nasabah.³³ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengukur kepuasan nasabah serta metode yang digunakan, namun perbedaannya terletak pada objek, lokasi dan analisis.

Penelitian mengenai kepuasan nasabah bukanlah baru pertama kali dilakukan oleh para peneliti, akan tetapi beberapa peneliti terdahulu sudah banyak yang melakukannya. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variable yang berbeda, serta jumlah subjek, tempat dan juga metode penelitian yang digunakan. Oleh karena itu peneliti mencoba untuk meneliti tentang **“Analisis Pengaruh Pembiayaan *Ijārah* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya”**.

³³ Danmia Andina, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai terhadap Kepuasan Nasabah pada Taplus BNI cabang Undip Semarang*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi, Wahid Hasyim Semarang, Semarang, 2009).