

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORITIS

A. Minat

1. Pengertian Minat

Minat ialah suatu dorongan yang menyebabkan terikatnya perhatian individu pada objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, benda, dan orang. Minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang.⁴³ Minat berhubungan dengan sesuatu yang menguntungkan dan dapat menimbulkan kepuasan bagi dirinya.⁴⁴

Menurut Makmun Khairani terdapat beberapa pengertian minat menurut para ahli yaitu Menurut *Kamisa (1997)*, minat diartikan sebagai kehendak, keinginan, atau kesukaan. Menurut *Gunarso (1995)*, minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan erat dengan sikap. Minat dapat menyebabkan seseorang giat melakukan menuju ke sesuatu yang telah menarik minatnya.⁴⁵

Menurut *Sutjipto (2001)*, minat adalah kesadaran seseorang terhadap suatu objek, orang, masalah, atau situasi yang mempunyai kaitan

⁴³ Abdul Rahman Shaleh & Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2004), h.262.

⁴⁴ Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta : Kencana, 2011), h. 63.

⁴⁵ Makmun Khairani, *Psikologi Belajar*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014), h. 136 .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan dirinya. Menurut *Ahmadi*, minat adalah sikap jiwa seseorang termasuk ketiga fungsi jiwanya (Kognisi, Konasi, dan Emosi), yang tertuju pada sesuatu, yang dalam hubungan itu unsur perasaan yang kuat.

Menurut *Crow and Crow (1984)*, minat dapat menunjukkan kemampuan untuk memberi stimuli yang mendorong kita untuk memperhatikan seseorang, suatu barang atau kegiatan, atau sesuatu yang dapat memberi pengaruh terhadap pengalaman yang telah distimuli oleh kegiatan itu sendiri.⁴⁶

Menurut *Hurlock (1999)*, minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Bila mereka melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan, mereka merasa berminat. Ini kemudian mendatangkan kepuasan, bila kepuasan berkurang dan minatpun berkurang.⁴⁷

Menurut *Mappiare (1994)*, mengemukakan minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan harapan, pendirian, prasangka, rasa takut, atau kecenderungankecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Berdasarkan pengertian menurut beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa minat merupakan sikap seseorang yang mempunyai keinginan yang tinggi terhadap sesuatu atau suatu rasa kemauan yang kuat untuk suatu hal untuk mencapai tujuan tertentu. Atau dengan kata lain bahwa minat merupakan suatu rasa suka/senang, dorongan atau

⁴⁶*Ibid.*, h.137.

⁴⁷ Makmun Khairani, *Op.Cit.*, h.137.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketertarikan dari dalam diri seseorang yang mengarahkannya pada obyek yang diminatinya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat

Minat pada hakekatnya minat merupakan sebab akibat dari pengalaman. Minat berkembang sebagai hasil daripada suatu kegiatan dan akan menjadi sebab akan dipakai lagi dalam kegiatan yang sama. Menurut Crow and Crow Faktor-faktor yang mempengaruhi minat adalah sebagai berikut :⁴⁸

a. *The Factor Inner Urge*/ Faktor Dari Dalam

Rangsangan yang datang dari lingkungan atau ruang lingkup yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan seseorang akan mudah menimbulkan minat. Misalnya kecenderungan terhadap keputusan pembelian, dalam hal inilah seseorang mempunyai hasrat ingin tahu terhadap suatu produk.

b. *The Factor of Social Motive*/ Faktor Motif Sosial

Minat seseorang terhadap objek atau sesuatu hal. Disamping itu juga dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri manusia dan motif sosial, misal seseorang berminat pada prestasi tinggi agar dapat status sosial yang tinggi pula.

c. *Emosional Factor*/ Faktor Emosional

Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu kegiatan atau objek tertentu.

⁴⁸ Makmun Khairani, *Psikologi Belajar*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014), h.139.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Misalnya, perjalanan sukses yang dipakai individu dalam suatu kegiatan tertentu dapat pula membangkitkan perasaan senang dan dapat menambah semangat atau kuatnya minat dalam kegiatan tersebut. Sebaliknya kegagalan yang dialami akan menyebabkan minat seseorang berkembang.

Menurut Siti Rahayu Hadinoto, faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat seseorang yaitu :⁴⁹

- a. Faktor dari dalam (Intrinsik), yaitu berarti bahwa sesuatu perbuatan memang diinginkan karena seseorang senang melakukannya. Faktor intrinsik terdiri atas rasa senang atau tertarik, perhatian, aktivitas, motivasi dan emosi.
- b. Faktor dari luar (Ekstrinsik), yaitu berarti bahwa sesuatu perbuatan dilakukan atas dasar dorongan atau pelaksanaan dari luar. Orang melakukan perbuatan itu karena ia didorong/dipaksa dari luar. Seperti : lingkungan, orang tua, guru

Menurut *Abror (1989)* bahwa minat mengandung indikator-indikator :⁵⁰

- a. Kognisi (menenal)

Minat itu didahului oleh pengetahuan dan informasi mengenai obyek yang dituju oleh minat tersebut

⁴⁹ Sri Rahayu Hadinoto, *Psikologi Umum*, (Bandung : Pustaka Setia, 1998), h. 189.

⁵⁰ Chatifanaima.blogspot.com >2011/11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Konasi (kehendak)

Merupakan minat yang diwujudkan dalam bentuk kemauan dan hasrat untuk melakukan suatu kegiatan, termasuk kegiatan yang diselenggarakan di lingkungan.

c. Emosi (perasaan)

Unsur emosi, karena dalam partisipasi atau pengalaman itu disertai dengan perasaan tertentu (biasanya perasaan senang).

3. Pembagian dan Jenis Minata. Menurut *Milton (1961)* minat dibagi menjadi dua yaitu:⁵¹

- 1) Minat subyektif : Perasaan yang menyatakan bahwa pengalaman-pengalaman tertentu yang bersifat menyenangkan.
- 2) Minat obyektif : Reaksi yang merangsang kegiatankegiatan dalam lingkungannya.

b. Menurut *Samsudin (1961)* minat jika dilihat dari segi timbulnya terdiri dari dua macam yaitu:

- 1) Minat spontan: minat yang timbul dengan sendirinya secara langsung.
- 2) Minat yang disengaja: minat yang dimiliki karena dibangkitkan atau ditimbulkan.

⁵¹ Makmun Khairani, *Psikologi Belajar*, (Yogyakarta : Aswaja Pressindo, 2014), h.140.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Macam-Macam Minat

Menurut Dewa Ketut Sukardi yang mengutip pendapat Carl Safran, bahwa ada tiga cara yang dapat digunakan untuk menentukan minat, yaitu:⁵²

a. Minat yang diekspresikan/ *Expressed Interest*

Seseorang dapat mengungkapkan minat atau pilihannya dengan kata-kata tertentu. Misalnya : seseorang mungkin mengatakan bahwa dirinya tertarik dalam mengumpulkan mata uang logam, peranko, dll.

b. Minat yang diwujudkan/ *Manifest Interest*

Seseorang dapat mengungkapkan minat bukan melalui kata-kata melainkan dengan tindakan atau perbuatan, yaitu ikut serta dan berperan aktif dalam suatu kegiatan.

c. Minat yang diinvestasikan/ *Inventoral Interest*

Seseorang menilai minatnya agar dapat diukur dengan menjawab terhadap sejumlah pertanyaan tertentu atau urutan pilihannya untuk kelompok aktivitas tertentu. Pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur minat seseorang disusun dengan menggunakan angket.

5. Karakteristik Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Pembelian konsumen sangat dipengaruhi oleh karakteristik, diantaranya:⁵³

⁵²*Ibid.*, h.141.

⁵³ Philip Kotler & Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2001), h. 196.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Faktor Budaya, faktor budaya mempunyai pengaruh yang luas dan mendalam pada perilaku konsumen seperti:
 - 1) Budaya (*culture*), adalah penyebab keinginan dan perilaku seseorang yang paling dasar. Pemasar selalu berusaha menemukan perubahan budaya untuk menemukan produk baru yang mungkin diinginkan orang.
 - 2) Subbudaya, meliputi kebangsaan, agama, kelompok ras, dan daerah geografis.
 - 3) Kelas sosial (*sosial class*), adalah pembagian masyarakat yang relatif permanen dan berjangka dimana anggotanya berbagi nilai, minat, dan perilaku yang sama.
- b. Faktor sosial, perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial seperti:
 - 1) Kelompok, yaitu perilaku seseorang dipengaruhi oleh banyak kelompok kecil. Seperti kelompok keanggotaan dan kelompok referensi.
 - 2) Keluarga, yaitu organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, dan telah diteliti secara ekstensif. Pemasar tertarik pada peran dan pengaruh suami, istri, serta anak-anak dalam pembelian barang dan jasa yang berbeda.
 - 3) Peran dan status, peran terdiri dari kegiatan yang diharapkan dilakukan seseorang sesuai dengan orang-orang disekitarnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masing-masing peran membawa status yang mencerminkan nilai umum yang diberikan kepada masyarakat.

c. Faktor Pribadi, keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh faktor pribadi:

1) Usia dan Tahap Siklus hidup, yaitu orang mengubah barang dan jasa yang mereka beli sepanjang hidup mereka. Selera makan, pakaian, perabot, dan rekreasi juga dibentuk oleh usia dan pembelian juga dibentuk oleh tahap siklus hidup keluarga.

2) Pekerjaan, yaitu pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang mereka beli. Perusahaan bahkan dapat mengkhususkan diri membuat produk yang diperlukan oleh kelompok pekerjaan tertentu.

3) Gaya hidup, yaitu pola hidup seseorang yang diapresiasi dalam keadaan psikografisnya seperti *activities/kegiatan* (Pekerjaan, hobi, belanja, olahraga, acara sosial), *interest/minat* (makanan, pakaian, keluarga, rekreasi), dan *opinions/pendapat* (tentang diri mereka, masalah sosial, bisnis, produk).

d. Faktor Psikologis, meliputi:

1) Motivasi (dorongan), yaitu kebutuhan dengan tekanan kuat yang mengarahkan seseorang mencari kepuasan.

2) Presepsi, yaitu proses dimana orang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran dunia yang berarti.



3) Pembelajaran, yaitu menggambarkan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.

6. Minat Anggota untuk Melakukan Deposito Mudharabah dalam Pandangan Islam

Secara luas, konsumsi adalah kegiatan untuk mengurangi atau menghabiskan nilai guna suatu barang atau jasa baik sekaligus atau berangsur-angsur untuk memenuhi kebutuhan. Orang yang memakai mengurangi atau menghabiskan barang atau jasa disebut konsumen. Dengan kata lain konsumsi adalah orang yang melakukan kegiatan konsumen.⁵⁴

Dalam Islam, perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT . Inilah yang tidak kita dapati dalam perilaku konsumen konvensional. Setiap pergerakan dirinya, yang terbentuk belanja sehari-hari, tidak lain adalah manifestasi dzikir atas nama Allah. Dengan demikian dia lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak supaya hidup selamat baik dunia maupun akhirat.⁵⁵ Sebagaimana dalam firman Allah Swt Q.S Al-Baqarah : 267

⁵⁴ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2, (Pasar, Perdagangan, Manajemen, Produksi, Konsumsi, Institusi, Keuangan dan Produksi)*, Ed.1 Cet.1, (Pekanbaru : Al-Mujtahadah Press, 2014) h. 93.

⁵⁵ Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2006) Ed.1, h.4.

وَأَاتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تَبْذِرْ تَبْدِيرًا ۖ إِنَّ الْمُبْذِرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۗ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا ۖ

Artinya: “Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada tuhananya”.⁵⁶

Dalam menjelaskan pilihan konsumen pada ekonomi konvensional, konsumen cenderung memilih untuk memperoleh kepuasan (*utility*) dalam kegiatan konsumsinya. Setiap individu harus menentukan kepuasannya menurut kriterianya sendiri-sendiri. Setiap kegiatan ekonomi yang dilakukan untuk memperoleh atau menghasilkan sesuatu pasti didorong oleh *utility* barang yang bersangkutan. Jika suatu barang dapat memenuhi keinginan, maka orang akan mau melakukan upaya untuk menghasilkan/memperoleh/mengonsumsi barang tersebut.⁵⁷

Sedangkan dalam ekonomi islam yang menjadi tujuan dari kegiatan konsumsinya adalah kecenderungan untuk mendapatkan kemaslahatan. Menurut *Syatibi*, masalah adalah kemampuan suatu barang/jasa yang mempengaruhi unsur dasar dan tujuan hidup manusia di dunia. *Syatibi* memberikan lima dasar kehidupan manusia di dunia, yakni harta, agama,

⁵⁶ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

⁵⁷ M.Fahim Khan, *Esai-Esai Ekonomi Islam*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014) Cet 1, h. 37.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akal dan keturunan.⁵⁸ Kandungan masalah tersebut terdiri dari manfaat dan berkah, yang berarti manfaat terdiri dari:

- a. Manfaat material, adalah berupa diperolehnya tambahan harta atau kekayaan bagi konsumen sebagai akibat pembelian suatu barang dan jasa.
- b. Manfaat intelektual, adalah berupa terpenuhinya kebutuhan akal manusia ketika ia mengkonsumsi suatu barang atau jasa.
- c. Manfaat terhadap lingkungan, adalah eksternalisasi positif dari konsumsi suatu barang atau jasa yang dapat dirasakan oleh sekitarnya.
- d. Manfaat jangka panjang, adalah dengan terpenuhinya kebutuhan duniawi jangka panjang.

Sedangkan berkah akan hadir jika seluruh hal berikut dilakukan dalam aktivitas konsumsinya:

- a. Barang atau jasa yang dikonsumsi bukan merupakan barang haram.
- b. Tidak melakukan konsumsi yang berlebihan diluar kemampuan dan kebutuhan dirinya.
- c. Aktivitas konsumsi yang dilakukan diniatkan untuk mendapatkan Ridha Allah SWT.

Besarnya berkah yang diperoleh berkaitan langsung dengan frekuensi kegiatan yang bermaslahah, maka semakin besar pula berkah yang akan diterima oleh pelaku konsumen. Selain itu, berkah bagi konsumen juga berhubungan langsung dengan besarnya manfaat dari

⁵⁸ *Ibid.*, h.37.



barang/jasa yang dikonsumsi. Hubungan tersebut bersifat interaksional, yakni berkah akan dirasakan besar untuk kegiatan yang menghasilkan manfaat yang besar pula, begitu juga sebaliknya.

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/anggota. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Ada beberapa pendapat mengenai pengertian pelayanan, *Kotler* mendefinisikan pelayanan (jasa) sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.⁵⁹

Menurut *Gronroos* pelayanan (jasa) adalah suatu/serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi

⁵⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Ed. 12 Jilid. 2, (Jakarta : Indeks, 2007), h.42.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.⁶⁰

Menurut *Tjiptono*, pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan adalah sebuah produk yang ditawarkan dan disampaikan kepada pelanggan yang membutuhkan secara luas mencakup baik yang kelihatan (*tangibles*) maupun yang tidak kelihatan (*intangibles*).⁶¹ Jadi, pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut *Christian Gronroos*, terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:⁶²

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan.

⁶⁰Ratmianto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta : Pustaka Pelajar, 2005), h. 6.

⁶¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2002), h.6.

⁶²Gronroos, *Services Management And Marketing*, (Toronto : Lexington Books, Massachusetts, 2009), h.45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

Sedangkan menurut *Tjiptono*, ada empat karakteristik pokok pelayanan (jasa) yang membedakannya dengan barang, yaitu:⁶³

- a. *Intangibility*, yaitu tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu pemasar menggunakan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan (jasa) yang ditawarkan.
- b. *Inseparability*, yaitu pelayanan (jasa) yang dijual tidak terpisahkan dari orang yang memasarkan. *Service provider* (penyedia jasa) dan customer (pelanggan) akan bertemu secara langsung maupun tidak langsung sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa) dan karena itu pula tidak dapat di standarisasi.
- c. *Variability*, yaitu pelayanan (jasa) yang beragam sangat tergantung siapa yang menyajikan, oleh karena itu untuk dapat mengendalikan kualitas, PLN melakukan seleksi yang ketat dan pelatihan yang tersistem bagi SDMnya, menstandarisasi proses kinerja pelayanan dan memonitor kepuasan pelanggan melalui survei atau kotak saran.

⁶³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2002), h.25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Dimensi Pelayanan

Minat yaitu aspek kejiwaan seseorang dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang tertarik terhadap sesuatu. Untuk mempresentasikan variabel pelayanan terhadap minat agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka sebelumnya sudah disusun indikator-indikator, yang selanjutnya indikaor tersebut dijabarkan dalam item-item pertanyaan di dalam kuisisioner, yaitu:⁶⁴

- a. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi bukti fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani, sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
- b. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

⁶⁴Ahmad Abdilla Reza, "Pengaruh Fasilitas Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam (Desember 2017), h.48.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. *Responsiviness* (Daya Tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal: customer service memberikan informasi yang diperlukan nasabah), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersediannya teller pada jam-jam sibuk).⁶⁵
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan dan sopan santun dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap perusahaan.
- e. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian dan kepedulian karyawan kepada pelanggan. Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabah berhak untuk memperoleh kemudahan

⁶⁵*Ibid.*, h. 49.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.⁶⁶

4. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Konsep Islam mengajarkan kita bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Dimensi bukti fisik (*Tangible*) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana dinyatakan dalam Q.S At-Takatsur ayat 1-5:

أَلْهَيْكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.⁶⁷

⁶⁶ Ahmad Abdilla Reza, *Op.Cit.*, h.49.

⁶⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi keandalan (*Reliable*) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan *reliable* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.⁶⁸ Dalam konteks ini Allah swt juga menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.⁶⁹

Dimensi daya tanggap (*Responsiviness*) berkenaan dengan keadilan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti, seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini dtujukan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan

⁶⁸ Eman Sulaiman, *Marketing Muhammad Strategi Andal Dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad Saw*, (Bandung : PT Karya Kita, 2007), h. 269.

⁶⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan dengan sungguh oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S Al-Insyirah ayat 7:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”.⁷⁰

Dimensi Jaminan (*Assurance*) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Dengan pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjamin rasa aman bagi konsumen dan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.⁷¹ Berkenaan dengan hal ini, firman Allah swt dalam Q.S Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

⁷⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

⁷¹ *Ibid*, h.,272.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu”.

Dimensi empati (*Empathy*) berkenaan dengan kemampuan pegawai untuk peduli dengan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.⁷²

C. *Baitul Maal Wattamwil* (BMT)

1. Pengertian *Baitul Maal Wattamwil* (BMT)

BMT adalah singkatan dari kata Balai Mandiri Terpadu atau Baitul Mal wat Tamwil, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BMT sesuai namanya terdiri dari dua fungsi utama yaitu:

⁷² Eman Sulaiman, *Op.Cit.*, 273 .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. *Baitul tamwil* (rumah pengembangan harta), melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.
- b. *Baitul maal* (rumah harta), menerima titipan dana zakat, infak, dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

2. Penghimpunan dan Pembiayaan BMT

Penghimpunan dana adalah kegiatan usaha BMT yang dilakukan dengan kegiatan usaha penyimpanan. Bentuk simpanan di BMT sangat beragam sesuai kebutuhan dan kemudahan yang dimiliki simpanan tersebut. Dalam Pinbuk simpanan tersebut dapat digolongkan:⁷³

- a. Simpanan pokok khusus
Adalah simpanan pendiri kehormatan, yaitu anggota yang membayar simpanan pokok khusus minimal 20% dari jumlah modal BMT.
- b. Simpanan pokok
Adalah simpanan yang harus dibayar oleh anggota pendiri dan anggota biasa ketika ia menjadi anggota
- c. Simpanan wajib
Adalah simpanan yang harus dibayar oleh anggota pendiri dan anggota biasa secara berkala

⁷³ Nurul Huda, dkk, *Keuangan Publik Islami (Pendekatan Teoritis dan Sejarah)*, (Jakarta:KENCANA), Cet Ke-1 2012, h. 289.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Simpanan sukarela

- 1) Simpanan sukarela adalah simpanan anggota selain simpanan pokok khusus, simpanan pokok, dan simpanan wajib.
- 2) Simpanan sukarela dapat disetor dan ditarik sesuai dengan perjanjian yang diatur dalam anggaran rumah tangga dan aturan khusus BMT

Pembiayaan merupakan aktivitas utama BMT, karena berhubungan dengan pendapatan. Pembiayaan adalah suatu fasilitas yang diberikan BMT kepada anggotanya untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan oleh BMT dari anggotanya.⁷⁴

Diantara pembiayaan yang sudah umum dikembangkan oleh BMT, yakni:

- a. Pembiayaan Bai'u Bitsaman Ajil (BBA)
- b. Pembiayaan Murabahah (MBA)
- c. Pembiayaan Mudharabah (MDA)
- d. Pembiayaan Musyarakah (MSA)
- e. Pembiayaan al-Qardhul Hasan

⁷⁴ *Ibid.*, h.290.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Deposito Mudharabah

1. Pengertian Deposito

Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank.⁷⁵

2. Akad Mudharabah

Transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.⁷⁶

3. Fitur dan mekanisme

- 1) Bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*).
- 2) Pengelolaan dana oleh bank dapat dilakukan sesuai batasan-batasan yang ditetapkan oleh pemilik dana (*mudharabah muqayyadah*) atau dilakukan dengan tanpa batasan-batasan dari pemilik dana (*mudharabah mutlaqah*).
- 3) Dalam akad *mudharabah muqayyadah* harus dinyatakan secara jelas syarat-syarat dan batasan tertentu yang ditentukan oleh nasabah.
- 4) Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.

⁷⁵Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), h.38

⁷⁶ *Ibid.*, h.38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang disepakati.
- 6) Bank dapat membebankan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya yang terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi dan saldo rekening, pembukaan dan penutupan rekening.
- 7) Bank tidak diperbolehkan mengurangi bagian keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah yang bersangkutan.⁷⁷

4. Tujuan dan manfaat

- 1) Bagi bank sumber pendanaan bank baik dalam rupiah maupun valuta asing dengan jangka waktu tertentu yang lebih lama dan fluktuasi dana yang relatif rendah
- 2) Bagi nasabah alternatif investasi yang memberikan keuntungan dalam bentuk bagi hasil.⁷⁸

5. Fatwa Dewan Syariah Nasional No.03/DSN-MUI/IV/2010 Tentang Deposito

FATWA DSN No.03/DSN-MUI/IV/2010

Tentang

DEPOSITO

Dewan Syariah Nasional setelah:⁷⁹

⁷⁷ Muhammad, *Op.Cit.*, h.39.

⁷⁸ Muhammad, *Loc.Ci.t*, h.39.

⁷⁹ Nurul Huda, dkk, *Keuangan Publik Islami (Pendekatan Teoritis dan Sejarah)*, (Jakarta:Kencana), Cet Ke-1 2012, h..117.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menimbang :
- a. bahwa keperluan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan dan dalam bidang investasi, pada masa kini, memerlukan jasa perbankan; dan salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah deposito, yaitu simpanan dana berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank;
 - b. bahwa kegiatan deposito tidak semuanya dapat dibenarkan oleh hukum Islam (syari'ah);
 - c. bahwa oleh karena itu, DSN memandang perlu menetapkan fatwa tentang bentuk-bentuk mu'amalah syar'iyah untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan deposito pada bank syari'ah.

Mengingat : 1. Firman Allah QS. al-Nisa' [4]: 29:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

2. Firman Allah QS. al-Ma'idah [5]: 1:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

“Hai orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu ...”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Hadist Nabi riwayat At-Thabrani:

كَانَ سَيِّدُنَا الْعَبَّاسُ بْنُ عَبْدِ الْمُطَّلِبِ إِذَا دَفَعَ الْمَالَ مُضَارَبَةً اشْتَرَطَ عَلَى صَاحِبِهِ أَنْ لَا يَسْأَلَكَ بِهِ بَحْرًا، وَلَا يَنْزِلَ بِهِ وَادِيًا، وَلَا يَشْتَرِي بِهِ دَابَّةً ذَاتَ كَبِدٍ رَطْبَةٍ، فَإِنْ فَعَلَ ذَلِكَ ضَمِنَ، فَبَلَغَ شَرْطُهُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ فَأَجَازَهُ (رواه الطبراني في الأوسط عن ابن عباس).

“Abbas bin Abdul Muthallib jika menyerahkan harta sebagai mudharabah, ia mensyaratkan kepada *mudharib*-nya agar tidak mengarungi lautan dan tidak menuruni lembah, serta tidak membeli hewan ternak. Jika persyaratan itu dilanggar, ia (*mudharib*) harus menanggung resikonya. Ketika persyaratan yang ditetapkan Abbas itu didengar Rasulullah, beliau membenarkannya” (HR. Thabrani dari Ibnu Abbas).

4. Hadis Nabi riwayat Ibnu Majah:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبُرْكَهُ: الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ، وَالْمُقَارَضَةُ، وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه عن صهيب).

“Nabi bersabda, ‘Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli tidak secara tunai, *muqaradhah* (*mudharabah*), dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.’” (HR. Ibnu Majah dari Shuhaib).

5. Hadis Nabi riwayat Tirmidzi:

صُلِحَ جَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلِحًا حَرَمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَ حَرَامًا وَالْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَ حَرَامًا (رواه الترمذي عن عمرو بن عوف).

“Perdamaian dapat dilakukan di antara kaum muslimin kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram” (HR. Tirmidzi dari ‘Amr bin ‘Auf).

3. Ijma. Diriwayatkan, sejumlah sahabat menyerahkan (kepada orang, *mudharib*) harta anak yatim sebagai mudharabah dan tak ada seorang pun mengingkari mereka. Karenanya, hal itudipandang sebagai ijma’ (Wahbah Zuhaily, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, 1989, 4/838).
4. Qiyas. Transaksi *mudharabah* diqiyaskan kepada transaksi *musaqah*.
5. Kaidah Fiqh.

الأصل في المعاملات الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها.

“Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”

6. Para ulama menyatakan, dalam kenyataan banyak orang yang mempunyai harta namun tidak mempunyai kepandaian dalam usaha memproduktifkannya; sementara itu, tidak sedikit pula orang yang tidak memiliki harta kekayaan namun ia mempunyai kemampuan dalam memproduktif-kannya. Oleh karena itu, diperlukan adanya kerjasama di antara kedua pihak tersebut

MEMUTUSKAN

Fatwa DSN No.03/DSN-MUI/IV/2010 Tentang Deposito

Menimbang, mengingat, memperhatikan : Memutuskan, menetapkan:

Fatwa tentang deposito⁸⁰

⁸⁰ *Ibid.*, h. 118.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pertama : Tabungan ada dua jenis:

- 1) Deposito yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu Deposito yang berdasarkan perhitungan bunga
- 2) Deposito yang dibenarkan, yaitu Deposito yang berdasarkan prinsip Mudharabah.

Kedua: Ketentuan umum Tabungan berdasarkan Mudharabah

- 1) Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
- 2) Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib* , bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk didalamnya mudharabah dengan pihak lain.
- 3) Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- 4) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- 5) Bank sebagai mudharib menutup biaya operasional deposito dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- 6) Bank tidak diperkenankan untuk mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Dzulhijjah 1420 H/ 1 April 2000 M

Deposio Mudharabah juga dijadikan salah satu instrumen penyimpanan dana dari Bank Syariah lainnya. Deposito ini berupa simpanan dana bank lainnya untuk jangka waktu tertentu dengan tujuan guna mendapatkan hasil/keuntungan. Dalam hal perpanjangan Deposito dikenal dua metode yaitu:⁸¹

- 1) *ARO* (sistem secara otomatis melakukan perpanjangan sehingga tidak diperlukan pembuatan slip perpanjangan).
- 2) *Non ARO* (jika Deposito ingin diperpanjang menggunakan slip perpanjangan).

⁸¹ Nurnasrina, *Op.Cit.*, h. 119.