

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.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa Latin *perception*, dari *percipere* yang artinya menerima atau mengambil. Istilah persepsi berasal dari bahasa Inggris yaitu: "*perception*" bila diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia persepsi berarti "opini", tanggapan dan pandangan terhadap suatu peristiwa atau kejadian. Jadi persepsi merupakan suatu proses psikis pada diri seseorang yang menghasilkan gambaran atau tanggapan pada diri orang itu tentang apa yang menghasilkan gambaran atau tanggapan pada diri orang itu tentang apa yang telah diamatinya. Gambaran atau tanggapan seseorang tentang suatu objek akan mempengaruhi tingkah lakunya bila berhadapan dengan objek tersebut. Atau dengan kata lain bagaimana seseorang bertindak dalam menghadapi suatu objek atau situasi ditentukan oleh bagaimana persepsinya tentang objek yang bersangkutan.²⁰

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua, persepsi itu akan timbul.²¹

²⁰ Salman Alfairisi, *persepsi nasabah terhadap pelaksanaan pembiayaan konsumtif sebelum jatuh tempo pada PT. BRI Syariah cabang pekanbaru* (skripsi:2015) hlm: 29

²¹ Etta Mamang Sangadji, sopiah. *Perilaku Konsumen*. (yogyakarta: CV Andi offset, 2013,)hal. 64

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.

Persepsi juga dapat diartikan sebagai proses individu (konsumen) memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi (memaknai) masukan-masukan informasi yang dapat menciptakan gambaran objek yang memiliki kebenaran subjektif bersifat personal, memiliki arti tertentu, dapat dirasakan melalui perhatian, baik secara selektif, disortasi maupun retensi.²²

Persepsi sebagai proses dimana sensasi yang diterima oleh seseorang dipilih dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan. Untuk memahami definisi ini, pertama-tama harus diketahui dahulu apa yang dimaksud dengan sensasi. Sensasi datang dan diterima oleh manusia melalui panca indera, yaitu mata, telinga, hidung, mulut dan kulit yang disebut juga sistem sensorik. Input sensorik atau sensasi yang diterima oleh sistem sensorik manusia disebut juga dengan stimulus.²³

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Proses terbentuknya persepsi sangat kompleks, dan ditentukan oleh dinamika yang terjadi dalam diri seseorang ketika seseorang mendengar, mencium, melihat, merasa, dan bagaimana dia memandang suatu objek dalam melibatkan aspek psikologis dan panca inderanya. faktor-faktor yang menentukan persepsi dibagi menjadi dua yaitu: faktor fungsional dan faktor struktural, lebih jauh.

a. Faktor fungsional

Faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kebutuhan pengalaman masa lalu dan hal-hal yang termasuk apa yang biasa

²² Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010) hal. 67

²³ Ristiyanti Prasetijo, John j.o.i Ihalauw. *Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005)hal. 67

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.

disebut sebagai faktor-faktor personal, faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi adalah objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.²⁴

b. Faktor struktural

Faktor struktural adalah faktor-faktor yang berasal semata-mata dan sifat stimulus fisik terhadap efek-efek syaraf yang ditimbulkan pada sistem syaraf individu. Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi menurut teori Gestalt bila seseorang ingin memahami suatu peristiwa orang tersebut tidak dapat meneliti faktor-faktor yang terpisah tetapi memandangnya dalam hubungan keseluruhan. Tertarik tidaknya individu untuk memperhatikan stimulus dipengaruhi oleh dua faktor yaitu, faktor internal (kebiasaan minat, emosi dan keadaan biologis) dan faktor eksternal (intensitas, kebaruan, gerakan dan pengulangan stimulus).

1) Faktor internal

Faktor internal meliputi hal berikut: (1) kebiasaan, kecenderungan untuk mempertahankan pola berfikir tertentu, untuk melihat masalah hanya dari satu sisi saja, atau kepercayaan yang berlebihan dan tanpa kritis terhadap pendapat otoritas, (2) minat, suatu kondisi yang terjadi apabila seseorang melihat ciri-ciri atau arti sementara situasi yang dihubungkan dengan keinginan-keinginan atau kebutuhannya sendiri (3) Emosi, sebagai manusia

²⁴ Jalaluddin Rahmat. *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003) hlm.62

yang utuh, seseorang tidak dapat mengesampingkan emosi, walaupun emosi bukan hambatan utama. Bila emosi sudah mencapai intensitas yang begitu tinggi akan mengakibatkan stres, yang menyebabkan sulit berfikir efisien, (4) keadaan biologis, misalnya lapar, maka seluruh pikiran didominasi dengan makanan. Bagi orang yang kenyang akan menaruh perhatian pada hal-hal lain. Kebutuhan biologis menyebabkan persepsi yang berbeda.

2) Faktor eksternal

Faktor eksternal meliputi hal berikut: (1) Gerakan, seperti organisme lain, bahwa manusia secara visual tertarik pada objek-objek yang bergerak. Contohnya, seseorang senang melihat huruf dalam *display* yang bergerak menampilkan nama barang yang diiklankan, (2) intensitas stimulus, dimana manusia akan memperhatikan stimulus yang menonjol dari stimulus yang lain, (3) Kebaruan, (*novelty*), bahwa hal-hal baru, yang luar biasa, yang dibedakan akan lebih menarik perhatian, (4) perulangan hal-hal yang disajikan berkali-kali, bila disertai dengan sedikitnya variasi, dan akan menarik perhatian. Dalam hal ini unsur "*familiarity*" (yang sudah seseorang kenal) berpadu dengan unsur-unsur "*novelty*" (yang baru seseorang kenal). Perulangan juga mengandung unsur sugesti yang mempengaruhi bawah sadar manusia.

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.

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.

Jadi, reaksi individu terhadap suatu stimulus akan sesuai dengan pandangannya terhadap dunia ini atau versi subyektifnya terhadap realitas yang dibentuk dari faktor-faktor diatas. Pada waktu seseorang ingin sekali membeli suatu produk itu dan bukan produk itu sendiri. Pemasar harus memperhatikan dengan sungguh-sungguh pandangan konsumen terhadap produk/merek tersebut, meski pandangan tersebut sangat tidak masuk akal sekalipun. Hal ini memerlukan pengetahuan tentang dinamika persepsi manusia dan juga pengertian tentang aturan-aturan fisiologis dan psikologis yang menentukan seleksi, organisasi, dan interpretasi dari stimulus sensorik.

Orang dapat memiliki persepsi yang berbeda dari objek yang sama karena adanya tiga proses persepsi:²⁵

- a. Perhatian yang selektif
- b. Gangguan yang selektif
- c. Mengingat kembali yang selektif

Faktor-faktor persepsi ini yaitu perhatian, gangguan, dan mengingat kembali yang selektif. Berarti bahwa para pemasar harus bekerja keras agar pesan yang disampaikan diterima.

Keputusan membeli seseorang merupakan hasil suatu hubungan yang saling mempengaruhi dan yang rumit antara faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologi. Banyak dari faktor ini tidak dipengaruhi oleh pemasar. Namun faktor-faktor ini yang sangat berguna untuk

²⁵ Nugroho J. Setiadi. *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group,2003,) hlm 13-

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.

mengidentifikasi pembeli-pembeli yang mungkin memiliki minat terbesar terhadap suatu produk. Faktor-faktor lain dapat dipengaruhi oleh pemasar dan dapat mengisyaratkan pada pemasar mengenai bagaimana mengembangkan produk, harga, distribusi, dan promosi.

Jadi, reaksi individu terhadap suatu stimulus akan sesuai dengan pandangannya terhadap dunia ini atau versi subyektifnya terhadap realitas yang dibentuk dari faktor-faktor diatas. Pada waktu seseorang ingin sekali membeli produk baru, ia sebenarnya merespons persepsinya tentang produk itu dan bukan produk itu sendiri. Pemasar harus merespons persepsi konsumen terhadap realitas yang subyektif dan bukan pada realitas yang obyektif. Untuk mengetahui mengapa konsumen menerima atau menolak suatu produk atau merek, pemasar harus memperhatikan dengan sungguh-sungguh pandangan konsumen terhadap produk/merek tersebut meskipun tidak masuk akal sekalipun.²⁶

Persepsi konsumen berkaitan erat dengan kesadarannya yang subjektif mengenai realitas, sehingga apa yang dilakukan seorang konsumen merupakan reaksi terhadap persepsi subjektifnya, bukan berdasarkan realitas yang obyektif. Jika seorang konsumen berfikir mengenai realitas itu bukanlah realitas yang sebenarnya, tetapi merupakan pikirannya mengenai realitas yang akan mempengaruhi tindakannya, seperti keputusan membeli.²⁷

²⁶ Ristiyanti Prasetijo, John j.o.i Ihalauw. *Op.cit.* hal 69

²⁷ Muflih, Muhammad. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (jakarta: PT Raja Grafindo Persada) hlm. 92

Pada umumnya, konsumen menentukan kualitas produk berdasarkan pada berbagai macam isyarat informasi yang dihubungkan dengan produk tersebut. Yakni, isyarat intrinsik yaitu ukuran, warna, rasa, atau aroma. Isyarat ini dianggap lebih rasional dan obyektif karena atribut itu merupakan stimulus yang dapat diterima oleh panca indera. Dan isyarat ekstinsik yaitu bersifat diluar (eksternal) produk seperti harga, citra toko, atau citra produsennya. Di sinilah peran positioning menjadi penting sekali. Penelitian mengungkapkan bahwa konsumen sangat mempercayai harga sebagai indikator kualitas. Terapan ini sering digunakan untuk positioning produk.

Dalam hubungan perilaku konsumen muslim perbedaan persepsi manusia ini tidak dapat dielakkan. Namun demikian, bukan berarti bahwa persepsi tidak memiliki rambu-rambu. Sebab pada dasarnya ada batasan-batasan tertentu yang harus ditaati agar persepsi tidak liar. Hanya persepsi yang liarlah yang secara sadar mengkontradiksikan dirinya dengan ajaran agama.

Subyektivitas adalah yang menjadi pemicu hadirnya persepsi manusia yang berbeda-beda. Sekalipun subyektivitas merupakan cerminan perbedaan karakter manusia, dia tidak berdiri sendiri. Sebab, sebenarnya subyektivitas reaksi manusia dalam hal ini persepsi tentang konsumsi terbangun dari sebuah konsep berfikir yang dianut oleh seorang konsumen. Bila persepsinya liar, berarti konsep berfikir tersebut menganut azas kebebasan dimana rambu-rambu mengenai norma dan kebaikan tidak

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.

berlaku dalam hajat hidupnya. Sedangkan bila persepsinya jinak, berarti konsep berfikir yang digunakan menganut azas kemanfaatan dimana rambu-rambu sengaja diciptakan supaya manusia selamat dari marabahaya.²⁸

Ada dua bentuk konsep berpikir konsumen yang hadir dalam dunia ilmu ekonomi hingga saat ini. Konsep yang *pertama* adalah *utility*, hadir dalam ilmu ekonomi konvensional. Konsep *utility* diartikan sebagai konsep kepuasan konsumen dalam konsumsi barang dan jasa. Konsep *kedua* adalah *masalah* diartikan sebagai konsep pemetaan perilaku konsumen berdasarkan asas kebutuhan dan prioritas, dia sangat berbeda dengan *utility* yang pemetaan majemuknya tidak terbatas.

Dua konsep ini berbeda karena dibentuk oleh masing-masing epistemologi yang berbeda pula. *Utility* yang memiliki karakteristik kebebasan lahir dari epistemologi smithian yang mengatakan bahwa motivasi hidup itu ialah *from freedom to natural liberty* (dari kemerdekaan menuju kebebasan alamiah). Ciri kemerdekaan ala Smithian adalah unggulnya rasio dalam memimpin tingkah laku manusia. Ciri ini memfungsikan kemerdekaan rasio sebagai alat kendali perilaku manusia. Dengan demikian, perilaku konsumen terintegrasi dengan corak rasionalisme, dan norma agama sengaja dikesampingkan.

Sementara itu, *masalah* lahir dari epistemologi islami. Sebenarnya motivasi konsep *masalah* serupa dengan Smithian untuk mencapai

²⁸*Ibid.*, hal 93

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.

kebebasan alamiah. Namun, dalam Islam, aktualisasi diri dan peranan manusia dalam mencapai kebebasan alamiah tidak sepenuhnya dikendalikan pula oleh premis-premis risalah dengan demikian, karena dia tidak menganut rasionalisme, maka rasio selalu menyesuaikan alurnya dengan risalah.

Persepsi dalam pandangan Al-qur'an bahwasanya persepsi adalah fungsi psikis yang penting menjadi jendela pemahaman bagi peristiwa dan realitas kehidupan yang dihadapi manusia. Manusia sebagai makhluk yang diberikan berbagai macam keistimewaan yang salah satunya adalah proses dan fungsi persepsi yang lebih rumit dibandingkan dengan makhluk Allah lainnya. Dalam bahasa Al-qur'an beberapa proses dan fungsi persepsi dimulai dari proses penciptaan. Dalam Q.S. al-mukminun ayat 12-14 disebutkan proses penciptaan manusia dilengkapi dengan penciptaan fungsi-fungsi pendengaran dan penglihatan. Dalam ayat ini tidak disebutkan telinga dan mata, tetap sebuah fungsi. Kedua fungsi ini merupakan fungsi vital bagi manusia dan disebutkan selalu dalam keadaan berpasangan. Beberapa ayat lain juga mengungkapkan hal yang sama, antara lain:

- a. Persepsi penginderaan fisik/ non fisik (fushilat:53)
- b. Isytiflaf, pengetahuan peristiwa yang berbeda jauh dari jangkauan.
(Q.S. Yusuf:94)
- c. Kasyf.²⁹

²⁹ Abdul Rahman Saleh, Muhib Abdul Wahab. *Op.cit* hlm.126

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.

B. Nasabah Bank

-Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi dan pinjaman pada sebuah bank. Arti nasabah dalam sebuah lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu di ibaratkan nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan Bank. Nasabah merupakan orang yang sering berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank.³⁰

Menurut Undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan/atau UUS (Unit Usaha Syariah). Nasabah terdiri dari nasabah penyimpan, nasabah investor dan nasabah penerima.

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya pada Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan Akad antara Bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan/atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan UUS dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

³⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia

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.

Pelayanan Bank

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan. Dengan demikian jenis pelayanan dapat dibagi ke dalam 2 kelompok yaitu:³¹

1. Pelayanan didalam, artinya pelayanan antar karyawan dengan karyawan dalam mendukung pelayanan terhadap pelanggan. Atau pelayanan antara karyawan dengan pimpinan atau sebaliknya. Pelayanan dapat dilakukan dalam hal penyediaan dokumen, proses dokumen, informasi, komunikasi atau lainnya.
2. Dan pelayanan ke luar, artinya pelayanan yang diberikan kepada pihak luar perusahaan misalnya dengan nasabah atau pelanggan. Pelayanan seperti ini dilakukan dalam rangka melayani proses transaksi sampai pelanggan membeli atau mengosumsi produk atau jasa yang ditawarkan.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang

³¹ Kasmir, *Costumer Service Excellent Teori dan Praktik*, (jakarta: Rajawali Pers, 2017) hal, 47

diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:³²

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi yang memberikan pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan

³² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: ALFABETA, 2010) hal 211

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.

pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.³³

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Keberhasilan Bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas Bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa lain, peranan petugas bank memegang peranan penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah).

Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langssung. Dari pengertian di atas dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank
2. Adanya komunikasi dengan nasabah.

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.

³³ Ibid, hal 212

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.

3. Bertujuan untuk membantu menolong dan menyenangkan konsumen(nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah memiliki tujuan yang sama yaitu bagaimana memuaskan pelanggan. Hanya saja jika produk yang ditawarkan berbeda, maka pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan jenis produk yang ditawarkan.

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh manusia dipengaruhi oleh hal-hal berikut ini:³⁴

1. Jumlah tenaga kerja.
2. Kualitas tenaga kerja (pengetahuan dan keterampilan).
3. Motivasi karyawan.
4. Kepemimpinan.
5. Budaya organisasi.
6. Kesejahteraan karyawan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya.

Kemudian faktor pendukung artinya faktor yang ikut mendukung dalam mempengaruhi pelayanan yakni:

1. Sarana dan prasarana yang digunakan.
2. Teknologi yang digunakan.
3. *Lay out* gedung dan ruangan.
4. Kualitas produk, serta faktor lainnya.

³⁴Kasmir. *Costumer service excellent* hlm. 6

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.

Dalam praktiknya pelayanan harus diberikan dan dilakukan oleh semua unsur yang terlibat dalam suatu perusahaan atau organisasi. Katakanlah mulai dari *cleaning service*, satpam, karyawan, manajer sampai dengan direktornya.

Memberikan pelayanan yang berkualitas yang kepada orang lain merupakan hal yang penting karena pelayanan tidak hanya sebatas mengantar atau melayani. Pelayanan mengandung arti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga dalam penyampaiannya perlu mengenai *heart share* konsumen, yang pada akhirnya dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.³⁵

Atep Adya Brata (2003) menyatakan bahwa *service* adalah singkatan yang mempunyai arti sebagai berikut:³⁶

- S (*self awareness*) : Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar memberikan pelayanan dengan ceat, benar dan akurat.
- E (*euthuiasm*) : Melaksanakan pelayanan penuh gairah.
- R (*Reform*) : Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu
- V (*value*) : Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.

³⁵ Muhammad Soekarni, *Perbankan Syariah: kontribusi dalam pembiayaan usaha menengah-besar.* (jakarta: LIPI Press. 2016)hlm.41

³⁶ Atep Adya Brata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (jakarta: Elex Media Kumputindo. 2003) hlm. 18

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.

- I (*Impressive*) : Menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan.
- C (*care*) : Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan (nasabah) secara optimal.
- E (*Evaluation*) : Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Maka dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen/nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi, dan sesudah transaksi.

Perbankan harus mampu memberikan pelayanan prima tidak hanya dari aspek pengetahuan tentang teknis perbankan akan tetapi menyangkut pula permasalahan etika pelayanan yang prima. Adapun ciri-ciri etika pelayanan yang prima adalah:³⁷

1. Memiliki personil atau sumber daya manusia yang profesional dan bermoral.

³⁷ M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Hlm 226

Segenap karyawan dari level manajemen sampai dengan staff harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek teknis perbankan, menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya. Hal ini perlu dimiliki khususnya kepada petugas bank yang bertugas melayani nasabah.

2. Memiliki sarana dan prasaranan yang layak dan memadai.

Untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah di samping faktor manusia nya, hendaklah harus didukung pula oleh sarana fisik tertentu dan segala perlengkapannya.

3. Memiliki sikap pelayanan yang tanggap dan cepat.

Karyawan harus tanggap dan sigap menghadapi keadaan atau keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah. Cepat artinya melayani nasabah dalam waktu yang singkat, tidak berbelit-belit.

4. Memiliki sikap komunikatif.

Karyawan harus mampu memberikan penjelasan secara singkat, jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah atas kesulitan yang dialami nasabah. Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan nasabah baik tanpa diminta maupun diminta.

5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.

Perilaku dan penampilan simpatik misalkan sikap tidak menyallahkan nasabah atas kesalahan prosedur yang dilakukan, tidak memperlihatkan mimik muka emosi meskipun menghadapi nasabah yang menjengkelkan.

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.

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.

6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

Penampilan karyawan dengan sopan santunnya berbicara dan dapat dipercaya oleh nasabah. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:³⁸

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis seringkali mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam praktiknya para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.

Penerima layanan atau biasa disebut sebagai konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

³⁸ Barata *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, hlm. 14

- a. Konsumen internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasiannya
 - b. Konsumen eksternal, adalah semua orang yang berada di luar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.
3. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a. Pemberian jasa-jasa saja.
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang dan jasa.
- c. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan telah menjadi salah satu alat utama yang dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai *service excellence*.

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.

Jadi tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan karyawan perusahaan terutama yang langsung. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank dan lembaga keuangan lainnya seperti asuransi, leasing, pegadaian, dan lain-lain ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai (saat ini sudah ada yang melalui mesin ATM), pengajuan kredit atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang mesin berikan oleh mesin ATM (*Automatic Teller Machine*).³⁹

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

a. Pelayanan menurut Perspektif Islam

Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah adalah faktor kunci yang memberikan kontribusi bagi kesuksesan suatu bank. Kolektivitas sifat, sikap, dan perilaku dari para karyawan dalam layanan perbankan memiliki potensi yang sangat besar untuk menciptakan kepuasan nasabah. Demikian juga islam mengajarkan, apabila ingin memberikan hasil usaha,

³⁹ Op.cit hal 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.

baik berupa barang maupun pelayanan/jasa kepada orang lain, hendaknya memberikan yang berkualitas baik, jangan memberikan yang buruk, sebagaimana dijelaskan dalam al-quran Surat Al-Baqarah 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
 الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا
 فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ۝۳

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*

Ternyata islam melalui al-qur'an surat Al- Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan) kepada sesama objek (costumer/pelanggan).

Faktor utama yang mempengaruhi sukses tidaknya pelayanan adalah sumber daya manusianya. Artinya peranan manusia (karyawan dan pimpinan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama, karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka, sekalipun pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan mesin, misalnya pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau mesin penjualan lainnya atau menggunakan sarana internet.

Konsep islam mengajarkan kita baha dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalanakan baik itu berupa barang atau jasa jangan

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.

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 pelayan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

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.⁴⁰

Dimensi daya tanggap (*Responsiviness*) berkenaan dengan keadilan atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada 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 ditujukan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau

⁴⁰Eman Sulaiman, *Marketing Muhamad Strategi Andal Dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad Saww*, (Bandung : PT Karya Kita,2007), h. 269

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.

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..

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 lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Dengan pemberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan lemahlembutan akan menjamin rasa aman bagi konsumen dan berdaoj pada kesuksesan lembaga penyedia jasa.

Dimensi empati (*Empathy*) berkenaan dengan kemampuan pegawai untuk peduli dengan memberi perhatian secara individu 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. Kesediaan 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.

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.

D. Sistem Pembiayaan Bank

Salah satu fungsi pokok bank syariah adalah menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008. Penyaluran pembiayaan tersebut merupakan salah satu bisnis utama dan oleh karena itu menjadi sumber pendapatan utama bank syariah. Sejalan dengan perkembangan perbankan syariah yang relatif baru di Indonesia, pembiayaan syariah dengan segala jenis akad dan karakteristiknya masih belum dipahami dengan baik oleh masyarakat, dan bahkan oleh pegawai dan pejabat itu sendiri. Pemahaman yang baik tentang pembiayaan terutama oleh pegawai dan pejabat bank syariah, akan sangat menentukan kualitas pembiayaan, yang pada gilirannya akan berdampak pada perolehan laba bank syariah tersebut.

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998, pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu sesuai dengan hukum islam.

Dalam menjalankan fungsi penyaluran dana ke masyarakat (*lending*) bank akan mengeluarkan berbagai produk penyaluran dana. Penyaluran dana ini dalam bank konvensional dikenal dengan istilah kredit. Sedangkan, dalam

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.

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.

bank syariah penyaluran dana ke masyarakat ini dikenal dengan istilah pembiayaan, dengan menggunakan akad-akad syariah.⁴¹

Pembiayaan atau *financing* ialah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Pengertian pembiayaan secara umum adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang di biyai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁴²

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima dana pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.⁴³

⁴¹ Nurnasrina, *Perbankan syariah 1*, (Pekanbaru: suskapress,2012), hal.20

⁴² Undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998: Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2002), Edisi 6 Cet. Ke-6, hal 92

⁴³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (jakarta: prenadamedia,2014) hal.105

Kredit menurut istilah kredit dalam bahasa inggris berarti meminjamkan uang, *credo* dalam bahasa romawi berarti kepercayaan, istilah di atas tersebut diambil dari ilmu fiqh yang diambil dari istilah *qardh*. Sedangkan *qardh* dalam istilah fiqh berarti meminjamkan uang atas dasar kepercayaan.⁴⁴

Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mngembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *margin ,ujrah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil.⁴⁵

1. Berdasarkan pasal tersebut, ada beberapa unsur akad pembiayaan.
2. Penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu.
3. Berdasarkan persetujuan atau kesepakatan kerja sama, sewa-menyewa, jual beli, dan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain.
4. Terdapat kewajiban pihak yang dibiayai uuntuk mengembalikan dana dalam jangka waktu tertentu
5. Pengembalian dana dengan imbalan *margin, ujarah*, tanpa imbalan, atau bagi hasil

a. Dasar Hukum Pembiayaan

Dalam islam, hubungan pinjam meminjam tidak dilarang, bahkan dianjurkan agar terjadi hubungan saling menguntungkan yang pada gilirannya berakibat pada hubungan persaudaraan. Hal yang perlu

⁴⁴ Adiwarmam Karim, *Bank Islam Fiqh dan Keuangan*, (jakarta: The International Institute Of Islamic Thought, 2002), hal.23

⁴⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, (jakarta: PT Gramediaa Pustaka Utama,2015) hal 190

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.

diperhatikan adalah apabila hubungan itu tidak mengikuti aturan etika yang telah dianjurkan oleh islam.

Hukum hutang piutang diperbolehkan dalam syariat islam. Bahkan pihak yang memberikan utang atau pembiayaan kepada pihak lain yang sangat membutuhkan adalah hal yang disukai dan dianjurkan karena di dalamnya terdapat pahala yang besar.

Dalam hukum pembiayaan dibolehkan sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Hadid (57): 11

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفُهُ لَهُ وَهُوَ أَجْرٌ كَرِيمٌ ﴿١١﴾

Artinya: *Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, Maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak.*

Selain itu bank syariah memberikan pembiayaan kepada nasabah bertujuan menolong nasabah untuk mengembangkan suatu usaha supaya bisa membantu ekonomi naabah dan masyarakat. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Ma'idah (5): 2

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْبِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا
الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا تَجْرِمْتُمْ سِنَانِ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ
الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-*

bulan haram, jangan (menggangu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) menggangu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu Telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum Karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Bank syariah memberikan pembiayaan kepada mitra usaha sama artinya dengan memberikan kepercayaan kepada piha penerima pembiayaan, bahwa pihak penerima pembiayaan akan dapat memenuhi kewajibannya. Terkait hal itu, disusunlah suatu perjanjian/akad pembiayaan. Akad merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara bank syariah dan pihak nasabah/mitra. Setiap perikatan melahirkan hak dan kewajiban antara pembuatnya, yakni bank selaku penyedia dana barang dan nasabah/mitra selaku pengelola dana.

b. Unsur – Unsur pembiayaan

1) Bank Syariah

Merupakan badan usaha yang memberikan pembiayaan kepada pihak lain yang membutuhkan dana.

2) Mitra usaha/partner

Merupakan pihak yang mendapatkan pembiayaan dari bank syariah, atau pengguna dana yang disalurkan oleh bank syariah.

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.

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.

3) Kepercayaan

Bank syariah memberikan kepercayaan kepada pihak yang menerima pembiayaan bahwa mitra akan memenuhi kewajiban untuk mengembalikan dana bank syariah sesuai dengan jangka waktu tertentu yang diperjanjikan. Bank syariah memberikan pembiayaan kepada mitra usaha sama artinya dengan bank memberikan kepercayaan kepada pihak penerima pembiayaan, bahwa pihak penerima pembiayaan akan dapat memenuhi kewajibannya.

4) Akad

Akad merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara bank syariah dan pihak nasabah/mitra.

5) Risiko

Setiap dana yang disalurkan/ diinvestasikan oleh bank syariah selalu mengandung resiko tidak kembalinya dana. Risiko pembiayaan merupakan kemungkinan kerugian yang akan timbul karena dana yang disalurkan tidak dapat kembali.

6) Jangka waktu

Merupakan metode waktu yang diperlukan oleh nasabah untuk membayar kembali pembiayaan yang telah diberikan oleh bank syariah. Jangka waktu dapat bervariasi antara lain jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang, jangka pendek adalah jangka waktu pembayaran kembali pembiayaan hingga 1 tahun. Jangka menengah merupakan jangka waktu yang diperlukan dalam melakukan

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.

pembayaran kembali antara 1 hingga 3 tahun. Jangka panjang adalah jangka waktu pembayaran kembali pembiayaan yang lebih dari 3 tahun.

7) Balas jasa

Sebagai balas jasa atas dana yang disalurkan oleh bank syariah, maka nasabah membayar sejumlah tertentu sesuai dengan akad yang telah disepakati antara bank dan nasabah.⁴⁶

c. Jenis-jenis Pembiayaan

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 21 Tahun 2008, Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum Syariah dan Bank pembiayaan Rakyat syariah. Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:

- a. Transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*.
- b. Transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bi tamlik*
- c. Transaksi jual beli dalam bentuk piutang *murabahah*, *salam*, dan *isthisna*
- d. Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang *qardh*
- e. Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multijasa.⁴⁷

⁴⁶ Ismail, *Op. Cit* hal. 107

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.

Dari sekian banyak produk pembiayaan bank syariah, tiga produk pembiayaan utama yang mendominasi portofolio pembiayaan bank syariah adalah pembiayaan modal kerja, pembiayaan investasi, dan pembiayaan aneka barang dan properti. Akad-akad yang digunakan dalam aplikasi pembiayaan tersebut sangat bervariasi dari pola bagi hasil.⁴⁸

Dalam penyaluran dananya, bank syariah memiliki berbagai macam produk pembiayaan yang dibagi menjadi beberapa jenis:

1) Pembiayaan konsumen

Pembiayaan konsumen merupakan pembiayaan yang diberikan untuk pembelian yang bersifat konsumtif atau digunakan sendiri, seperti rumah, apartemen, mobil, barang-barang elektronik, dan lain-lain. Berikut beberapa jenis produk pembiayaan konsumen.⁴⁹

- a) Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR), yaitu fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk keperluan pembelian rumah/ tempat tinggal/apartemen yang dijual melalui *developer* atau *nondeveloper* dan diperuntukan bukan untuk usaha, tetapi dapat juga digunakan untuk *Take Over* dan Renovasi.
- b) Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor, merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli kendaraan bermotor, seperti mobil roda empat atau motor dengan tahun produksi

⁴⁷ M. Nur Rianto Al Arif, *Op. Cit.* Hal.42

⁴⁸ Ascaraya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (jakarta: Rajawali Pers 2015) hal.123

⁴⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Op.cit* hal 50

umumnya dibawah lima tahun. Pembiayaan untuk kendaraan bermotor umumnya menggunakan akad *murabahah*.

- c) Pembiayaan Tanpa Agunan, merupakan pembiayaan yang diberikan tanpa *second way out* berupa *fixed asset*. Pembiayaan ini diberikan dengan mempertimbangkan kemampuan nasabah pembiayaan untuk membayar angsurannya setiap bulan, atau dilakukan dengan perlindungan asuransi berbasis syariah. Di Indonesia, produk pembiayaan tanpa agunan belum berkembang dengan baik karena selain produk tersebut memiliki risiko relatif tinggi, juga belum ada fatwa dan peraturan OJK yang mengaturnya.
- d) Pembiayaan Multiguna, yaitu fasilitas pembiayaan perorangan/individu yang memiliki pendapatan/penghasilan tetap maupun tidak tetap untuk berbagai keperluan atau keperluan konsumtif dengan agunan/jaminan berupa rumah tinggal/apartemen/ruko yang dimiliki berdasarkan prinsip syariah. Pembiayaan multiguna dimaknai sebagai pembiayaan yang ditujukan untuk *multi propose* dan harus dilandaskan pada *underlying asset & transaction* untuk menghindari transaksi riba.
- e) Kartu pembiayaan syariah merupakan kartu plastik yang dikeluarkan oleh bank syariah yang diberikan kepada nasabah untuk dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan pengambilan

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.

tunai berdasarkan prinsip syariah yang sesuai dengan ketentuan fatwa DSN-MUI. Sesuai fatwa Nomor 42/DSN-MUI/V/2004 tentang *syariah card*, produk ini menggunakan akad *qardh*, *ijarah*, dan *kafalah*. Akad *qardh* dan *ijarah* dijadikan landasan transaksi penarikan tunai di seluruh ATM di bawah pengelolaan penerbit kartu. Penarikan melalui ATM menggunakan akad *qardh*, dan pemanfaatan mesin layanan ATM menggunakan akad *ijarah*. Besaran *fee*(ujrah) sesuai dengan kebijakan penerbit. Akad *kafalah* digunakan ketika *card holder* melakukan transaksi di seluruh *merchant* yang memiliki perangkat EDC berlabel master atau VISA. *Card holder* bertransaksi dengan mengambil barang atau jasa yang ada pada *merchant* sesuai yang diperlukan, dan bank penerbit menjamin pembayaran atas barang dan jasa yang dinikmati *card holder*.

2) Pembiayaan ritel

Pembiayaan ritel merupakan pembiayaan yang diberikan kepada perorangan ataupun badan usaha dan digunakan untuk menjalankan kegiatan usaha. Besarnya jumlah pembiayaan yang diberikan pada segmen ritel ini bervariasi pada setiap bank syariah.

Berdasarkan bentuknya, pada umumnya pembiayaan ritel maupun jenis pembiayaan produktif lain dibagi menjadi (2), yaitu *cash financing* yang dibagi lagi menjadi dua yaitu pembiayaan modal

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.

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.

kerja dan pembiayaan investasi. dan *non cash financing* terdiri dari Bank garansi, Letter Of Credit dan Obligasi.⁵⁰

a) Pembiayaan modal kerja

Secara umum, yang dimaksud dengan Pembiayaan Modal Kerja(MPK) Syariah adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan kepada perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan modal kerja maksimum 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan. Perpanjangan fasilitas PMK dilakukan atas dasar hasil analisis terhadap debitur dan fasilitas pembiayaan secara keseluruhan.⁵¹

Kebutuhan pembiayaan modal kerja dapat dipenuhi dengan berbagai cara, antara lain:⁵²

(1) Bagi hasil

Kebutuhan modal kerja usaha yang beragam, seperti untuk membayar tenaga kerja, rekening listrik dan air, bahan bakar, dan sebagainya, dapat dipenuhi dengan pembiayaan berpola bagi hasil dengan akad *mudharabah* atau *musyarakah*. Sebagai contoh, usaha rumah makan, usaha bengkel, usaha toko kelontong dan sebagainya.

Dengan berbagi hasil, kebutuhan modal kerja pihak pengusaha terpenuhi, sementara kedua belah pihak

⁵⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Op. Cit.* hal 52

⁵¹ Adiwarmar Karim, *Op.cit.* hal 231

⁵² Ascaraya, *Op.cit.* hal 124

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.

mendapatkan manfaat dari pembagian risiko yang adil. Agar bank syariah dapat berperan aktif dalam usaha dan mengurangi kemungkinan risiko. Seperti *moral hazard*, maka bank dapat memilih untuk menggunakan akad *musyarakah*.

(2) Jual beli

Kebutuhan modal kerja usaha perdagangan untuk membiayai barang dagangan dapat dipenuhi dengan pembiayaan berpola jual beli dengan akad *murabahah*. Dengan berjual beli, kebutuhan modal pedagang terpenuhi dengan harga tetap, sementara bank syariah mendapat keuntungan margin tetap dengan menimalkan risiko.

Kebutuhan modal kerja usaha kerajinan dan produsen kecil dapat juga dipenuhi dengan akad salam. Dalam hal ini, bank syariah menyuplai mereka dengan *input* produksi sebagai modal *salam* yang ditukar dengan komoditas mereka untuk dipasarkan kembali.

b) Pembiayaan investasi

Pembiayaan ini merupakan fasilitas yang diberikan untuk membiayai aktiva tetap yang digunakan demi menunjang kegiatan usaha. Berikut beberapa alasan perusahaan sehingga membutuhkan pembiayaan investasi:

- (1) Kapasitas pabrik/kantor yang sudah dimiliki saat ini, tidak dapat menampung sumber daya yang ada.

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.

- (2) Mesin-mesin produksi masih menggunakan teknologi lama dengan kapasitas produksi kecil.
- (3) Perusahaan membutuhkan kendaraan operasional baru dalam jumlah banyak.
- (4) Dan lain-lain.

Kebutuhan pembiayaan investasi dapat dipenuhi dengan berbagai cara, antara lain:⁵³

(1) Bagi hasil

Kebutuhan investasi dapat dipenuhi dengan pembiayaan berpola bagi hasil dengan akad *mudharabah* atau *musyarakah*. Sebagai contoh, pembuatan pabrik baru, perluasan pabrik, usaha baru, perluasan usaha, dan sebagainya.

(2) Jual beli

Kebutuhan investasi sebagiannya juga dapat dipenuhi dengan pembiayaan berpola jual beli dengan akad *murabahah*. Sebagai contoh, pembelian mesin, pembelian kendaraan untuk usaha, pembelian tempat usaha, dan sebagainya. Dengan cara ini bank syariah mendapat keuntungan margin jual beli dengan risiko yang minimal. Sementara itu, pengusaha mendapatkan kebutuhan

⁵³ Ascaraya, *Op cit.* Hal 125

investasinya dengan perkiraan biaya yang tetap dan mempermudah perencanaan.

(3) Sewa

Kebutuhan aset investasi yang biayanya sangat tinggi dan memerlukan waktu lama untuk memproduksinya pada umumnya tidak dilakukan dengan cara berbagi hasil atau kepemilikan karena risikonya terlalu tinggi atau kebutuhan modalnya tidak terjangkau. Kebutuhan investasi seperti itu dapat dipenuhi dengan pembiayaan berpola sewa dengan akad *ijarah muntahiya bitamlik*, sebagai contoh, pembiayaan pesawat terbang, kapal dan sejenisnya. Selain itu, pembiayaan *ijarah* dapat juga digunakan untuk pembiayaan peralatan industri, mesin-mesin pertanian, dan alat-alat transportasi.

Ciri-ciri pembiayaan investasi adalah untuk pengadaan barang-barang modal, mempunyai perencanaan alokasi dana yang matang dan terarah, dan berjangka waktu menengah dan panjang.⁵⁴

c) Bank Garansi

Bank garansi merupakan bentuk fasilitas tidak langsung (*non cash financing*) dan merupakan jaminan pembayaran yang diberikan kepada pihak penerima jaminan, apabila pihak yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya pada umumnya transaksi

⁵⁴ Muhamad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001) Cet. 1 hal 167

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.

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.

atau proyek bernilai besar mempersyaratkan penyertaan jminan Bank (*bank guaraantee*).

d) Letter of Credit (L/C)

Letter of Credit merupakan suatu jaminan tertulis atau kewajiban suatu bank yang dibuat atas permintaan nasabahnya atau pihaknya sendiri untuk membayar wesel atau tagihan lainnya kepada penerima *letter of credit*, sepanjang semua persyaratan yang ditetapkan dalam *letter of credit* tersebut telah dipenuhi.

Secara definitif, yang dimaksud dengan pembiayaan Letter of Credit (L/C) adalah pembiayaan yang diberikan dalam rangka memfasilitasi transaksi impor atau ekspor nasabah.

(1) Pembiayaan L/C Impor

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 34/DSN-MUI/IX/2002, akad yang dapat digunakan untuk pembiayaan L/C impor adalah:

- a. *Wakalah bil ujarah*;
- b. *Wakalah bil ujarah* dengan *qardh*;
- c. *Murabahah*;
- d. *Salam* atau *istishna* dan *murabahah*;
- e. *Musyarakah*; dan
- f. *wakalah bil ujarah* dan *hawalah*

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.

(2) *Pembiayaan L/C Ekspor*

Berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 35/DSN-MUI/IX/2002, akad yang dapat digunakan untuk pembiayaan L/C Ekspor adalah:

- a. *wakalah bil ujarah*;
 - b. *wakalah bil ujarah* dan *qardh*;
 - c. *wakalah bil ujarah* dan *mudharabah*;
 - d. *musyarakah* dan
 - e. *Ba`i* dan *wakalah*.⁵⁵
- e) Obligasi

Obligasi adalah sebuah istilah yang digunakan dalam keuangan yang berupa suatu pernyataan utang jangka menengah dan panjang yang berisi janji dari pihak penerbit untuk membayar bunga pada periode tertentu dan melunasi pokoknya pada waktu yang telah di perpanjang kepada pihak pembeli obligasi tersebut.

Obligasi syariah adalah suatu surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang dikeluarkan oleh emiten kepada pemegang obligasi syariah yang mewajibkan emiten untuk membayar pendapatan kepada pemegang obligasi syariah berupa bagi hasil/ margin/fee serta membayar kembali dana obligasi pada saat jatuh tempo.

Akad yang digunakan dalam penerbitan obligasi syariah, antara lain:

⁵⁵ Adiwarmar karim, *Op. Cit* hal. 253

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.

1. *Mudharabah/ qiradh*
2. *Musyarakaah*
3. *Muraabahah*
4. *Salam*
5. *Istishna'*
6. *Ijarah*

3) Pembiayaan *Wholesale*

Jika dilihat dari jenis produknya, pembiayaan *wholesale* memiliki kesamaan dengan pembiayaan Ritel. Perbedaannya, pembiayaan *wholesale* memiliki *loansize* yang lebih besar dibandingkan dengan pembiayaan ritel.

E. Tujuan dan Fungsi Pembiayaan

Beberapa fungsi dari pembiayaan yang diberikan oleh bank Islam kepada masyarakat penerima, antara lain adalah meningkatkan daya guna uang karena uang yang mengendap di bank (yang diperoleh dari para penyimpan uang) tidak *idle* (diam), tetapi disalurkan pada usaha-usaha yang bermanfaat untuk meningkatkan produktivitas secara menyeluruh; meningkatkan daya guna barang; meningkatkan peredaran uang; menimbulkan semangat untuk berusaha; sebagai faktor stabilitas ekonomi; sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional; sebagai alat hubungan ekonomi internasional.⁵⁶

Sehubungan dengan aktivitas bank islam, maka pembiayaan merupakan sumber pendapatan bagi bank islam, sehingga tujuan pembiayaan

⁵⁶ Muhammad Soekarni, hlm. 4

bank islam, sehingga tujuan pembiayaan bank islam adalah untuk memenuhi kepentingan *stakeholder*, yakni:

1. Pemilik

Melalui sumber pendapatan, para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada bank tersebut.

2. Karyawan

Para pegawai mengharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari bank yang dikelolanya.

3. Masyarakat

1) Pemilik dana

Sebagaimana pemilik, mereka mengharapkan dari dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.

2) Debitur yang bersangkutan

Para debitur, dengan penyediaan dana baginya, mereka tertentu guna menjalankan usahanya (sektor produktif) atau terbantu untuk pengadaan barang yang diinginkannya (pembiayaan konsumtif).

3) Masyarakat umumnya konsumen

Mereka dapat memperoleh barang-barang yang dibutuhkannya.

4. Pemerintah

Akibat penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan pembangunan negara, disamping itu akan diperoleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh bank dan juga perusahaan-perusahaan).

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.

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.

5. Bank

Bagi bank yang bersangkutan, hasil dari penyaluran pembiayaan, diharapkan bank dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya agar tetap bertahan dan meluas jaringan usahanya, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat dilayaninya.

Sesuai dengan tujuan pembiayaan di atas, pembiayaan secara umum memiliki fungsi untuk:⁵⁷

- a. Pembiayaan dapat meningkatkan daya guna *utility* dari uang

Maksudnya jika uang hanya disimpan saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya pembiayaan uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh si penerima pembiayaan.

- b. Pembiayaan dapat meningkatkan daya guna dari barang

Pembiayaan yang diberikan oleh bank akan dapat digunakan oleh si nasabah untuk mengelola barang yang tidak berguna menjadi barang yang bermanfaat.

- c. Pembiayaan meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang

Dalam hal ini uang yang disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya sehingga suatu daerah yang kekurangan uang dengan memperoleh pembiayaan maka daerah tersebut akan memperoleh tambahan uang dari daerah lainnya.

⁵⁷ Tomas Suyatno, dkk, *Dasar-dasar Perkreditan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2007), h.16

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.

d. Pembiayaan adalah salah satu alat stabilitas ekonomi

Dengan memberikan pembiayaan dapat dikatakan sebagai stabilitas ekonomi karena dengan adanya pembiayaan yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat. Kemudian dapat pula pembiayaan membantu dalam mengekspor barang dari dalam negeri keluar negeri sehingga meningkatkan devisa negara.

e. Pembiayaan dapat meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat

Bagi penerima si penerima pembiayaan tentu akan meningkatkan devisa negara.

f. Sebagai jembatan untuk meningkatkan pendapatan nasional

Para usahawan yang memperoleh pembiayaan tentu saja berusaha untuk meningkatkan usahanya. Peningkatan usaha berarti peningkatan profit. Apabila rata-rata pengusaha, pemilik tanah, pemilik modal, dan buruh/karyawan mengalami peningkatan pendapatan, maka pendapatan negara via pajak akan bertambah, penghasilan devisa bertambah dan pengguna devisa untuk urusan konsumsi berkurang, sehingga langsung atau tidak, melalui pembiayaan, pendapatan nasional akan bertambah.