

PENGARUH LOYALITAS NASABAH TEHADAP PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM

(Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk Cabang Polewali)

Rahmah MuinProdi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Al Asyariah Mandar
rahmah_muin@gmail.com**Abstrak**

Penulisan ini membahas tentang “pengaruh loyalitas nasabah terhadap penerapan nilai- nilai Islam”, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah apakah ada penerapan nilai Islam di bank syariah mandiri cabang polewali dan sejauh mana tingkat loyalitas nasabah terhadap penerapan nilai Islam pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Dalam pengumpulan data, digunakan metode library research dan field research yang terdiri dari bahan bacaan kepustakaan yang berkaitan dengan judul penulisan ini, dokuemntasi, interview digunakan mengetahui bagaimana tanggapan nasabah terhadap bank syariah mandiri beserta pelayanan dan produk yang ditawarkan, kemudian angket digunakan untuk mengetahui pendapat nasabah tentang pelayanan dan penerapan nilai Islam. Penelitian kualitatif yang digunakan menggunakan tehnik analisis data statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sangat besar respon masyarakat terhadap hadirnya bank syariah mandiri di Polewali serta pelayanan yang cukup baik, sehingga nasabah loyal untuk bertransaksi di bank syariah mandiri cabang Polewali.

Kata Kunci: Loyalitas Nasabah, Nilai-Nilai Islam**I. PENDAHULUAN**

Pada tahun 1992 dikeluarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan menandai adanya kesempatan rakyat dan bangsa Indonesia untuk menerapkan *Dual Banking System* (Sistem Perbankan Ganda).¹ Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek perbankan syariah pada tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam *Islamic Banking*. Tentunya kondisi ini cukup signifikan mempengaruhi produktivitas dan profesionalisme perbankan syariah itu sendiri. Inilah yang memang harus mendapatkan perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syariah di semua lini karena sistem yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak didukung oleh sumber daya insani yang baik pula.² Dalam praktek perbankan syariah nilai Islam harus dijalankan karena setiap akad (Transaksi) harus benar-benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin

¹ Wirdyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005),h.1

² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008) h.13

menghindari perasaan tidak adil, oleh karenanya harus ada saling ridha dari masing-masing pihak.

Sistem yang di terapkan atau dioperasikan oleh PT. Bank syariah Mandiri itu adalah salah satu sarana ibadah untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Karena produk-produk dan layanan yang diberikan kepada nasabahnya sudah melakukan sebahagian dari ajaran agama Islam, yaitu: mengasihi, memudahkan transaksi dan menghilangkan kesusahan umat. Kemudian perekonomian serta pencucian uang dan perputaran uang dengan sistem syariah. Islam menganjurkan dan menyarangkan bagi orang yang beragama islam agar kiranya menjauhkan diri dari yang namanya berbuat sesuatu yang berbau riba atau haram. Dalam Al-Qur'an Allah SWT. Telah mengatakan dengan jelas bahwa Allah menghalalkan jual beli, bertransaksi dan mengharamkan riba, prinsip bank muamalat dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Hal ini dalam Al-Qur'an, Allah berfirman, surah Al-maidah ayat 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ ۚ

Terjemahnya:

*“dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan ketaqwaan, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat keras hukumannya” (Al-maidah ayat 2)*³

Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW. Bersabda:

Artinya:

*” Barangsiapa menghilangkan dari seorang muslim sebuah kesusahan di antara kesusahan-kesusahan dunia, maka Allah akan menghilangkan darinya sebuah kesusahan antara kesusahan hari kiamat. Barngsiapa memudahkan seseorang yang miskin, maka Allah akan memudahkan di dunia dan di akhirat. Dan Allah akan membantu seorang hambah selagi hambah itu membantu saudaranya.”*⁴

Banyak produk-produk dana yang dimiliki oleh di PT. Bank Bank Syariah Kantor Cabang Polewali yang sudah disetujui oleh Dewan Pengawas Syariah, Dari banyaknya Bank Syariah Mandiri di lihat dari sisi produknya, hampir sama mulai dari jenis, akad, deposito dan giro, tetapi yang membedakan adalah bagaimana suatu bank syariah tersebut bisa memberikan keunggulan-keunggulan tersendiri bagi produk-produk yang mereka miliki disamping itu bank-bank syariah juga harus tanggap dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui pelayanan yang prima agar mampu bersaing dengan baik.

Tantangan-tantangan yang dihadapi tentunya tidak ringan bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Polewali sebagai salah satu bank syariah di Polewali. Sebelum berusaha untuk memenuhi kebutuhan para nasabah-nasabahnya, Bank Syariah Mandiri

³ Departemen Agama republic Indonesia, terjemahan, juz 5. Surah Al-maidah ayat 2.h.156

⁴ Muhammad sayyid Sabiq. *Fiqhi sunnah*, (cet.III, Jakarta: pena punda aksara 2011), h.115

Kantor Cabang Polewali terlebih dahulu harus bekerja keras untuk memahami dan memberikan informasi yang sangat jelas akan produk-produk yang mereka tawarkan, di dalam memasarkan produknya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Polewali senantiasa berusaha untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar mampu bertahan.

Usaha untuk memperoleh nasabah yang loyal tidak dapat dilakukan sekaligus, namun melalui beberapa tahapan mulai dari mencari nasabah potensial sampai memperoleh partners. Loyalitas nasabah merupakan ukuran kedekatan nasabah pada perusahaan, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek di masa yang akan datang, berapa kemungkinan nasabah mengubah dukungannya terhadap kontrak kerja sama dengan perusahaan pembiayaan, berapa kemungkinan keinginan nasabah untuk meningkatkan citra positif suatu perusahaan. Jika perusahaan tidak dapat memuaskan nasabah maka nasabah akan bereaksi dengan cara *exit* (nasabah menyatakan berhenti menjadi nasabah).⁵

Berdasarkan latar belakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah ada penerapan nilai-nilai Islam pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali? Apakah tingkat loyalitas nasabah berpengaruh terhadap penerapan nilai Islam pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan, khususnya mengenai penerapan nilai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Polewali pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Polewali Sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi di dalam menarik dan mempertahankan para nasabah sehingga nasabah akan tetap loyal. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut. Dan untuk melatih kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan teori yang telah didapat dengan kenyataan yang ada di lapangan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Bank Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya adalah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan pada umumnya dalam akad jual beli dan kerja sama usaha. Imbalan yang diperoleh dalam margin keuntungan, bentuk bagi hasil, dan bentuk lainnya sesuai dengan syariah Islam.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah

⁵Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h.127

tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat diperbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana yang diatur dalam syariah Islam.⁶

B. Penerapan Nilai Islam

Islam sebagai agama, memuat ajaran yang bersifat universal dan komperatif. Universal artinya bersifat umum, dan komprehensif artinya mencakup seluruh bidang kehidupan manusia. Maka tidak ada satu aspek kehidupan manusia yang terlepas dari ajaran Islam, termasuk aspek ekonomi yang di dalamnya terdapat aspek perbankan.⁷

Syariah Islam sebagai suatu ajaran yang dibawa oleh Rasulullah SAW, mempunyai keunikan tersendiri. Islam bukan saja menyeluruh atau *komprehensif*, tetapi juga *universal*. Karakter istimewa ini diperlukan sebab karena tidak akan ada syariah lain yang menyempurnakannya. Komprehensif berarti syariah Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual (ibadah) maupun sosial (muamalah). Ibadah diperlukan untuk menjaga ketaatan dan keharmonisan hubungan manusia dengan Kholiq-Nya bahkan untuk mengingatkan secara kontinu tugas manusia sebagai khalifah-Nya di muka bumi ini. Adapun muamalah diturunkan untuk menjadi aturan main manusia dalam kehidupan social. Universal tampak jelas terutama pada bidang muamalah.⁸

Islam mendorong masyarakat ke arah usaha nyata dan produktif. Islam mendorong masyarakat untuk melakukan investasi dan melarang membungakan uang. Menyimpan uang di bank syari'ah termasuk kategori kegiatan investasi karena perolehan kembaliannya (*return*) dari waktu ke waktu tidak pasti dan tidak tetap. Besar kecilnya perolehan kembali itu tergantung kepada hasil usaha yang benar-benar terjadi dan dilakukan bank sebagai mudharib (pengelola dana). Dari tabel di atas, hal yang paling menonjol yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah adalah adanya bunga, bagi hasil, keberadaan Dewan Pengawas Syariah.⁹

Fungsi utama Dewan Syariah Nasional (DSN) adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan syariah Islam. Dewan ini bukan hanya mengawasi bank syariah, tetapi juga lembaga-lembaga lain seperti asuransi, reksadana, modal ventura, dan sebagainya. Dewan Syariah Nasional dapat memberi teguran kepada lembaga keuangan syariah jika lembaga yang bersangkutan menyimpang dari garis panduan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan jika Dewan Syariah Nasional telah menerima laporan dari Dewan Pengawas Syariah ada lembaga yang bersangkutan mengenai hal tersebut. Jika lembaga keuangan syariah tidak mengindahkan teguran yang diberikan, Dewan Syariah Nasional (DSN) dapat mengusulkan kepada otoritas yang berwenang, seperti Bank Indonesia dan Departemen Keuangan.¹⁰

Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Dewan

⁶ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h.32-33

⁷ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UII Press, 2008), h.2-3

⁸ Muhammad Syari'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.4

⁹ Wirnyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), h.41.

¹⁰ Muhammad Syari'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h.32

Pengawas Syariah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya tiap tahun) bahwa bank yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah. Tugas lain dari Dewan Pengawas Syariah adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasinya. Dengan demikian Dewan Pengawas Syariah bertindak sebagai penyaring pertama sebelum suatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional.¹¹ Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa Bank Syari'ah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syari'ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syari'ah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:¹²

1. Prinsip Keadilan

Dengan sistem operasional yang berdasarkan "*profit and loss sharing system*", bank Islam memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dengan sistem konvensional. Apabila terjadi kerugian pada proyek yang didanai, maka kekayaan pemegang modal akan disita menjadi hak milik pemodal (Bank). Sementara dalam Bank Islam kelayakan usaha atau proyek yang akan didanai itu menjadi jaminannya, sehingga keuntungan dan kerugian ditanggung bersama. Konsep syari'ah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian.

2. Prinsip Kesederajatan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, bank syariah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

3. Prinsip Ketentraman

Menurut falsafah Al-Qur'an, semua aktivitas yang dapat dilakukan oleh manusia patut dikerjakan untuk mendapatkan *falah* (ketentraman, kesejahteraan atau kebahagiaan), yaitu istilah yang dimaksudkan untuk mencapai kesempurnaan dunia dan akhirat (Siddiqi, 1991,3). Tujuan dan aktivitas ekonomi dalam perspektif Islam harus diselaraskan dengan tujuan akhir yaitu pada pencapaian *falah*.

4. Sesuai Prinsip keadilan

Dengan sistem bagi hasil, pihak pemberi modal dan peminjam menanggung bersama resiko laba ataupun rugi. Hal ini sesuai dengan prinsip keadilan.

5. Menciptakan rasa kebersamaan

Bank syariah menciptakan suasana kebersamaan antara pemilik modal dengan peminjam. Keduanya berusaha untuk menghadapi risiko secara adil.

6. Jaminan

Bank syariah menjadikan proyek yang sedang dikerjakan sebagai jaminan, sementara bank konvensional (dengan bunga) menjadikan kekayaan si peminjam sebagai jaminannya.

7. Persaingan sehat

¹¹ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.13-19

¹² Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta : Graha Ilmu , 2005) h.78-80

Persaingan di antara bank syariah tidak saling mematikan tetapi saling menghidupi. Bentuk persaingan antara bank syariah adalah berlomba-lomba untuk lebih tinggi dari yang lain dalam memberikan porsi bagi hasil kepada nasabah. Sehingga mereka yang mampu membina peminjaman dengan baik akan berhasil. Dan kesempatan ini terbuka untuk semua bank syariah.

C. *Loyalitas*

1. Definisi Loyalitas

Era perdagangan bebas dewasa ini, perusahaan dituntut untuk menemukan dan membangun system manajemen yang mampu secara professional meretensi para pelanggannya. Mempertahankan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa khususnya bank. Bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada nasabah yang menggunakan jasanya.

Pertumbuhan sektor layanan jasa perbankan, khususnya kartu kredit semakin bersaing dewasa ini dengan semakin banyaknya lembaga keuangan. Kondisi ini menuntut seluruh perusahaan jasa perbankan untuk lebih mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien, sehingga menjadi pilihan dari banyak pelanggan yang pada gilirannya nanti diharapkan loyal.

Loyalitas nasabah merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan nanti memperbaharui kontrak di masa yang akan datang. Jika produk tidak mampu memuaskan nasabah, secara langsung nasabah akan menyatakan berhenti membeli produk suatu perusahaan.

2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin, pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian secara teratur
- b. Membeli diluar lini produk/ jasa
- c. Merekomendasikan produk lain
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.¹³

3. Tahapan loyalitas

Untuk dapat menjadi pelanggan yang loyal, seseorang harus melalui beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama, dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahap. Karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal dan akhirnya menjadi klien perusahaan. Griffin menjelaskan bahwa tingkatan loyalitas terbagi atas 7 tingkat seperti yang terungkap di bawah ini:

a. *Suspects*

Meliputi semua orang yang mungkin akan menjadi nasabah bank syariah. Kita menyebutnya sebagai *suspects* karena yakin bahwa mereka akan menjadi nasabah bank syariah, tapi belum tahu apapun tentang bank syariah mana yang akan dipilih dan produk/jasa apa saja yang ditawarkan.

b. *Prospects*

¹³ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h.130

Adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Para *prospects* ini, meskipun mereka belum menjadi nasabah, mereka telah mengetahui keberadaan bank syariah dan produk/jasa yang ditawarkan. Karena seseorang telah merekomendasikan produk/jasa tersebut padanya.

c. Disqualified Prospects

Yaitu *prospects* yang telah mengetahui keberadaan produk/jasa bank syariah tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan produk/jasa bank syariah tersebut.

d. First Time Customers

Yaitu nasabah yang melakukan transaksi untuk pertama kalinya di bank syariah tertentu. Mereka masih menjadi nasabah baru.

e. Repeat Customers

Yaitu nasabah yang melakukan transaksi sebanyak 2 kali atau lebih pada bank syariah tertentu.

f. Clients

Clients membeli semua produk/jasa yang mereka butuhkan pada satu bank syariah tertentu. Mereka melakukan transaksi secara teratur. Hubungan pihak bank dengan nasabah sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk/jasa bank lain.

g. Advocates

Advocates adalah *clients* yang mendorong teman-temannya agar menjadi nasabah bank syariah tersebut. Ia membicarakan tentang produk/jasa bank syariah tersebut, melakukan pemasaran untuk bank syariah tersebut dan membawa nasabah untuk bank syariah tersebut.¹⁴

Disamping itu ada pula yang disebut *klien* yang hilang, yaitu seseorang yang pernah menjadi nasabah atau klien suatu bank syariah tertentu, tetapi tidak melakukan transaksi lagi dalam periode waktu yang lebih lama dari pada siklus transaksi biasanya.

D. Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan 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 atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

Nasabah arti nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya "*Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*" yang dikutip dari "Kamus Perbankan" menyatakan bahwa "Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada

¹⁴ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), h.35

bank”¹⁵ Dari pengertian di atas penulis memberikan kesimpulan bahwa “Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank”.

III. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil lokasi sesuai dengan judul peneliti pengaruh loyalitas nasabah terhadap penerapan nilai-nilai Islam”, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah apakah ada penerapan nilai Islam di bank syariah mandiri cabang polewali dan sejauh mana tingkat loyalitas nasabah terhadap penerapan nilai Islam pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*description research*). Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan/ memecahkan masalah secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.¹⁶ Penelitian deskriptif merupakan penelitian paling sederhana, dibandingkan dengan penelitian-penelitian yang lain karena dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan apa-apa terhadap objek atau wilayah yang diteliti. Ini artinya bahwa dalam penelitian, peneliti tidak mengubah, menambah, atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian.¹⁷ Dan jenis dari penelitian deskriptif yang peneliti gunakan adalah penelitian korelasi sebab akibat dimana peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai Islam terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Polewali.

Metode pendekatan yang dilakukan peneliti dalam hal ini adalah:

1. Pendekatan Yuridis. Yakni dalam pembahasan objek penelitian, peneliti akan melakukan pendekatan sesuai dengan tinjauan dari pada hukum-hukum yang membahas tentang bank muamalat syariah, mencari penjelasan dari peraturan-peraturan dan undang-undang yang berlaku tentang perbankan syariah juga yang mendukung legalitas dari pada pembahasan penulisan ini.
2. Pendekatan sosiologi. Sosiologi secara terminologi berasal dari bahasa Yunani yaitu kata *socius* dan *logos*. *Socius* berarti sahabat, bersahabat ataupun bermasyarakat, sedangkan *logos* yaitu ilmu atau juga dapat berbicara tentang sesuatu. Dengan demikian secara harfiah istilah sosiologi dapat diartikan ilmu tentang masyarakat.¹⁸ Sesuai dengan definisi ilmuwan sosiologi, maka sosiologi dapat juga didefinisikan sebagai disiplin ilmu tentang interaksi social, struktur social, proses social maupun perubahan.¹⁹

Populasi adalah Pada penelitian ini populasi tidak diketahui sebab peneliti tidak mengetahui jumlah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Polewali karena merupakan kerahasiaan bank.

Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sample* atau sampel bertujuan. Sample bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas tujuan tertentu.

¹⁵ Abdurachman, Djaslim Saladin, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka(Diunggah 25 september 2016)

¹⁶ Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosoal dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012) h.30

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandun: Alfabeta, 2011) h.3

¹⁸ Dandang Supardang. *Pengantar Ilmu Sosial*, (cetakan pertama: Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 69

¹⁹ Ibid h. 70

Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya alasan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh.

Metode Pengumpulan DataGuna memperoleh data yang akurat, tepat dan jelas penyusun ini menggunakan:

1. *Library Research* (penelitian kepustakaan) penelitian yang telah dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan buku-buku atau literatur yang erat hubungannya dengan penulisan penulisan ini dan dapat menunjang pembahasan yang ada dalam penulisan ini, dan juga saran-saran dari para senior mengenai masalah pembahasan judul penulisan yang peneliti lakukan dengan mengambil pertimbangan yang mendalam.

2. *Field Research* (penelitian lapangan) meliputi:

Observasi

Observasi yaitu peneliti mengadakan pengamatan langsung dengan kantor atau instansi yang bersangkutan, serta mencoba berbaur dengan nasabah sehingga dapat diketahui keadaan atau fenomena sosial dilapangan dengan jalan melihat langsung atau mengamati keadaan daerah yang ditempati meneliti.

Inteview

Interview yaitu meneliti keadaan dengan cara mengadakan wawancara kepada masyarakat maupun nasabah yang bersangkutan dengan lembaga atau bank syariah yang ada dikelurahan Madatte. Yang merupakan bagian atau instrument dalam memperoleh keterangan agar dapat mengumpulkan data atau informasi yang baik. Lebih detailnya bahwa kegiatan wawancara merupakan proses interaksi dan komunikasi.²⁰

Dokumentasi

Dokumentasi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data melalui dokumen, informasi ataupun hasil wawancara dari peserta yang dijadikan sebagai peserta wawancara yang berkaitan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian kualitatif yuridis normatif, analisa data yang digunakan adalah secara induktif. Proses data dimulai dengan penyeleksian data yang telah dikumpulkan, kemudian dikelasifikasikan

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data dalam bentuk berupa dokumen keterangan atau penjelasa-penjelasan dari hasil wawancara serta data-data yang dianggap perlu dalam permasalahan ini dan ada hubungannya dengan penelitian ini. Sesuai dengan metode yang dianalisis maka digunakan rumus:

$$P = \frac{E}{N} \times 100\%$$

Di mana:

P = Persentase

F = frekuensi yang di cari

N = Jumlah responden

Tahap selanjutnya adalah data yang diperoleh berfungsi sebagai dasar penarikan kesimpulan dan difungsikan dapat menjawab masalah yang dimaksud dalam penelitian ini. Mengambil sebuah kesimpulan tidak seenaknya penulis juga bisa mengambil kesimpulan dengan hasil pemikiran sendiri, tetapi harus berlandaskan dengan hasil penelitian atau hasil

²⁰ Masri singarumbun. *Metode dan proses penelitian*, dalam masri singarumbun dan Sofyan Efendi (ed), *metode penelitian Survey*. (Jakarta: LP3S, 1989). h.192

wawancara yang telah didapatkan dari masyarakat maupun hasil pengamatan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penulisan ini.

IV. HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan Serta Hadirnya Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

Kalau kita melihat paradigma dan pandangan nasabah terhadap loyalitas yang begitu besar pada Bank Syariah Mandiri. Dan ketika penulis melakukan penelitian sudah mengadakan wawancara terhadap sebahagian nasabah Bank Syariah Mandiri, banyak yang mengatakan bahwa kehadiran Bank Syariah Mandiri di Polewali adalah suatu keberuntungan bagi kita sebagai umat Islam karna sangatlah memberikan pengertian mengenai transaksi Syariah atau bisnis Syariah, sekaligus memberikan penyadaran terhadap masyarakat khususnya bagi pelaku bisnis akan sesuatu yang baik atau haram menurut agama kita. Juga sudah memberikan kepuasan atas layanan prinsip Islam, karena selain dari pelayanannya yang cukup baik juga produk-produk yang ditawarkan dilapangan untuk masyarakat sudah sebahagian dari ajaran agama Islam, dan sebagai masyarakat biasa bukan hanya mendengarkan, melihat informasi melalui berbagai macam media bahwa bank Islam itu seperti demikian, tapi sudah dapat melihat langsung bagaimana pelayanan Bank Syariah Mandiri itu sendiri. Maka dari itu nasabah merasa sangat dibantu untuk pemenuhan transaksi serta produk yang ditawarkan mampu memberikan aspirasi, sehingga loyal untuk terus bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Polewali.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri

Sebuah perbankan haruslah mampu memberikan pelayanan yang prima. Dimana pelayanan prima tersebut sesuai dengan Syariah Islam dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya (Konvensional), sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Jika dilihat dalam persaingan industri perbankan khususnya di kota Polewali Mandar, PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali di jalan Mr. Muh. Yamin No.75 Polewali, ini merupakan salah satu bank yang harus bersaing dengan bank-bank lainnya yang ada di Polewali Mandar. Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para nasabahnya di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali.

Tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Permasalahan tersebut paling tidak yang sering dihadapi oleh bagian *froot line* dikarenakan pelayanan pada bank lebih difokuskan pada bagian tersebut. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan pihak bank.

Dengan demikian pelayanan prima PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali haruslah ditingkatkan khususnya pada bagian *froot line*, sebab apa bila pelayanan prima tidak ditingkatkan kemungkinan besar nasabah atau pelanggan akan berpaling pada bank perusahaan yang lain, yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

C. Pengaruh Penerapan Nilai Islam Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dilapangan bahwa sangat berpengaruh aplikasi nilai Islam yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri cabang Polewali terhadap tingkat loyalitas nasabah terhadap.

Hal ini dapat dilihat berdasarkan data yang ditemukan dilapangan dari agket no 10 menyatakan bahwa 50 responden atau 76% yang menjawab ada aplikasi yang diterapkan sehingga mereka loyal untuk terus bertransaksi di Bank Syariah Mandiri cabang Polewali,

diperkuat lagi angket no 11 bahwa 54% yang menjawab sering melihat aplikasi penerapan nilai Islam di Bank Syariah Mandiri cabang Polewali.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri sesuai dengan nilai-nilai Islam. Bukan hanya label Islam yang menjadi nilai jual namun akan tetapi penerapan jua menjadi salah satu aplikasi yang diperlihatkan kepada nasabah. Hal ini dibuktikan dengan angket no.10 dimana 37 responden atau 74% menjawab bahwa ada penerapan nilai-nilai Islam pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali Mandar.
2. Pelayanan yang baik yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri menjadi salahsatu faktor yang mempengaruhi nasabah dalam merespon baik sehingga tetap menjadi nasabah yang loyal. Selain itu faktor Sistem Syariah dalam menjalankan operasional perbankan juga menjadi faktor penyebab nasabah dalam merespon hadirnya Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri mempunyai ciri khas tersendiri dalam penerapannya, walaupun produk yang ditawarkan kepada nasabah lebih mahal dari sebelumnya, namun nasabah tetap tidak ingin berhenti. Hal ini dibuktikan dengan angket no.7 dimana 23 responden atau 46% menjawab tidak ingin. Sehingga penerapan nilai-nilai Islam mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali Mandar.

B. Saran

1. Diharapkan kepada nasabah aktif untuk ikut dalam mensosialisasikan kepada masyarakat lainnya bahwa lembaga keuangan Syariah tidak kalah bersaing dengan bank konvensional.
2. Diharapkan kepada Bank Syariah Mandiri cabang poleawali untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sehingga dapat menarik nasabah lebih banyak lagi. Selain itu sosialisasi mengenai sistem operasional Bank Syariah Mandiri juga ditingkatkan sehingga masyarakat betul-betul mengeti perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.
3. Diharapkan kepada Bank Syariah Mandiri untuk lebih giat lagi dalam mempromosikan produk dan jasa yang ditawarkan kepada nasabah. Hal ini untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang mekanisme kerja Bank Syariah Mandiri khususnya lembaga keuangan Islam.

Daftar Pustaka

- Aripin Jaenal, *Peradilan Agama dalam Bingkai Reformasi Hukum di Indonesia* Jakarta: Kencana, 2008
- Roihan A Rosyd, *Hukum Acara Peradilan Agama* Jakarta: RajaGrafindo Persada.2003), 25-27
- Mujahidinahmad, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syari'ah di Indonesia* Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang *Pokok Kekuasaan Kehakiman*.
- Dalam bukunya Harahap M. Yahya, *Kedudukan Kewenangan dan Acara Peradilan Agama* Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 Pustaka Kartini, Jakarta, 1997
- Tri Whyudi Abdullah, *Peradilan Agama di Indonesia* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004 87
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1993
- Harahap M Yahya, hlm.,137 *Kedudukan Kewenangan dan Acara Peradilan Agama* No. 7 Tahun 1989 Pustaka Kartini, Jakarta, 1997
- Anshori Abdul Ghofur, *peradilan Agama di indonesia pasca No. 3 Tahun2006 (Sejarah, Kedudukan dan Kewenangan*.
- Tri Whyudi Abdullah, *Peradilan Agama di Indonesia* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004
- Burhanuddin, *Hukum Bisnis Syari'ah* Yogyakarta: UII Press, 2011.
- Al quran kementrian agama dalam bentuk aplikasi surah Surat An-Nisa` ayat: 58, 65 dan 105 .Al-Maidah ayat: 45. Surat Saad ayat: 26
- Moh. Taufik Makarao, *Pokok-pokok Hukum Acara Perdata*, Rineka Cipta, Jakarta, 2004,
<http://amirsyampa.blogspot.com/2012/01/makalah-peran-peradilan-agama-dalam.html>,
- Abdul Ghofur Anshori, *peradilan Agama di indonesia pasca No. 3 Tahun2006 Sejarah, Kedudukan dan Kewenanga*