

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Teori ini menjelaskan hubungan antara sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) pada tindakan manusia dan dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein (1980). Ini terutama digunakan untuk memprediksi bagaimana individu akan berperilaku berdasarkan sikap dan niat perilaku yang sudah ada sebelumnya. Niat perilaku (*behavior intention*) masih merupakan niat dan belum berupa perilaku, sedangkan perilaku (*behavior*) adalah tindakan nyata yang dilakukan. Keputusan individu untuk terlibat dalam perilaku tertentu didasarkan pada hasil yang diharapkan individu akan muncul sebagai hasil dari melakukan perilaku tersebut. Teori ini berasal dari penelitian sebelumnya dalam psikologi sosial, model persuasi, dan teori sikap. Fishbein menyatakan ada hubungan antara sikap dan perilaku (hubungan A-B)

Tujuan utama TRA adalah untuk memahami perilaku sukarela individu dengan memeriksa motivasi dasar yang mendasari untuk melakukan suatu tindakan. TRA menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku adalah prediktor utama apakah mereka benar-benar melakukan perilaku tersebut. Selain itu, komponen normatif (yaitu norma sosial di sekitar tindakan) juga berkontribusi pada apakah orang tersebut benar-benar akan melakukan perilaku tersebut. Menurut teori, niat untuk melakukan perilaku tertentu mendahului perilaku yang sebenarnya. Niat ini dikenal sebagai niat perilaku dan datang sebagai hasil dari keyakinan bahwa melakukan perilaku akan mengarah pada hasil tertentu. Niat perilaku penting untuk teori karena niat ini “ditentukan oleh sikap terhadap perilaku dan norma subyektif”. Teori tindakan beralasan menunjukkan bahwa niat yang lebih kuat mengarah pada peningkatan upaya untuk melakukan perilaku, yang juga meningkatkan kemungkinan perilaku tersebut dilakukan.

a. *Behavior* (perilaku)

TRA berupaya untuk memprediksi dan menjelaskan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Teori ini mensyaratkan bahwa perilaku harus didefinisikan dengan

jas dalam empat konsep berikut: tindakan, target, konteks, dan waktu. Menurut TRA, niat perilaku adalah motivator utama perilaku, sedangkan dua penentu utama pada niat perilaku adalah sikap dan norma orang. Dengan memeriksa sikap dan norma subyektif, peneliti dapat memperoleh pemahaman apakah seseorang akan melakukan tindakan yang dimaksud atau tidak.

b. *Attitude* (sikap)

Menurut TRA, sikap adalah salah satu penentu utama niat perilaku dan merujuk pada perasaan orang terhadap perilaku tertentu. Sikap ini dipengaruhi oleh dua faktor yakni kekuatan keyakinan perilaku mengenai hasil dari perilaku yang dilakukan (yaitu apakah hasilnya mungkin atau tidak) dan evaluasi hasil yang potensial (yaitu apakah hasilnya positif atau tidak). Sikap mengenai perilaku tertentu bisa positif, negatif, atau netral. Teori ini menetapkan bahwa ada korelasi langsung antara sikap dan hasil sehingga jika seseorang percaya bahwa perilaku tertentu akan mengarah pada hasil yang diinginkan atau menguntungkan, maka seseorang lebih cenderung memiliki sikap positif terhadap perilaku tersebut. Atau, jika seseorang percaya bahwa perilaku tertentu akan mengarah pada hasil yang tidak diinginkan, maka seseorang lebih cenderung memiliki sikap negatif terhadap perilaku tersebut.

c. *Behavior Belief* (keyakinan perilaku)

Kepercayaan perilaku memungkinkan kita untuk memahami motivasi orang untuk perilaku mereka dalam hal konsekuensi perilaku. Konsep ini menetapkan bahwa cenderung mengaitkan kinerja perilaku tertentu dengan serangkaian hasil atau fitur tertentu. Sebagai contoh, seseorang percaya bahwa jika dia belajar selama satu bulan untuk tes SIM-nya, seseorang akan lulus tes setelah gagal pertama kali tanpa belajar sama sekali. Disini, keyakinan perilaku bahwa belajar selama sebulan disamakan dengan keberhasilan, sedangkan tidak belajar sama sekali dikaitkan dengan kegagalan.

d. *Evaluation* (evaluasi)

Evaluasi hasil mengacu pada cara orang memandang dan mengevaluasi hasil potensi dari perilaku yang dilakukan. Evaluasi seperti ini dikandung dalam cara biner “baik-

buruk” seperti cara. Misalnya, seseorang dapat mengevaluasi hasil dari berhenti merokok sebagai positif jika keyakinan perilaku ditingkatkan pernapasan dan membersihkan paru-paru. Sebaliknya, seseorang dapat mengevaluasi hasil dari berhenti merokok sebagai negatif jika keyakinan perilaku adalah kenaikan berat badan setelah berhenti merokok.

e. *Subjective Norms* (norma subyektif)

Norma subyektif juga merupakan salah satu penentu utama niat perilaku dan merujuk pada cara persepsi kelompok atau individu yang relevan seperti anggota keluarga, teman, teman sebaya dapat mempengaruhi kinerja perilaku seseorang. Ajzen mendefinisikan norma subjektif sebagai “tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku”. Menurut TRA, orang mengembangkan keyakinan tertentu atau kepercayaan normatif, apakah perilaku tertentu dapat diterima atau tidak. Keyakinan ini membentuk persepsi seseorang tentang perilaku dan menentukan niat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tersebut. Sebagai contoh, jika seseorang percaya bahwa penggunaan narkoba (perilaku) dapat diterima dalam kelompok sosial seseorang, seseorang akan lebih mungkin bersedia untuk terlibat dalam kegiatan tersebut. Atau, jika kelompok seseorang menganggap bahwa perilakunya buruk, orang akan cenderung tidak terlibat dalam penggunaan narkoba. Namun, norma subjektif memperhitungkan juga motivasi orang untuk mematuhi pandangan dan persepsi lingkaran sosial mereka, yang bervariasi tergantung pada situasi dan motivasi individu.

f. *Behavior Intention* (niat perilaku)

Niat perilaku adalah fungsi dari kedua sikap dan norma subyektif terhadap perilaku itu. Sikap menjadi seberapa kuat seseorang memegang sikap terhadap tindakan dan norma subyektif menjadi norma sosial yang terkait dengan tindakan. Semakin kuat sikap dan semakin positif norma subyektif, semakin tinggi hubungan A-B. Namun, sikap dan norma subyektif tidak mungkin ditimbang secara merata dalam memprediksi perilaku. Tergantung pada individu dan situasi, faktor-faktor ini mungkin memiliki

dampak yang berbeda pada niat perilaku, sehingga bobot dikaitkan dengan masing-masing faktor ini.¹

Perilaku manusia ini merupakan output yang berawal dari niat seseorang yakni dalam dirinya sendiri yang disebabkan oleh persepsi evaluasi dan reaksi psikologis dalam pengamatan konsumsi pada suatu produk atau pelayanan. Niat yang muncul dari diri seseorang atau konsumen baik dari logika serta hati merupakan suatu langkah awal dalam keputusan pembelian terhadap sebuah produk yang dimana niat tersebut bisa terealisasi membeli ataupun tidak membeli produk tersebut. Jadi, terkait hal tersebut kepuasan pelanggan ini muncul jika perasaan senang atau kecewa dari hati atau logika pelanggan melalui perbandingan performa produk yang diterima atau dirasa konsumen dalam hubungannya dengan perkiraan dalam dirinya sendiri atau sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan (ekspektasi) pelanggan atau pembeli.

2. Kualitas Pelayanan Produk

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur sebagai tingkat baik atau buruknya dalam memberikan nilai terhadap obyek dengan memiliki taraf dan derajat sesuatu dalam kaitannya dengan teknik dan konsep pada bidang tertentu. Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategi serta integratif yang meliputi dan menyangkut seluruh manajer serta karyawan atau atasan dan bawahan, serta mengaplikasikan metode kualitatif maupun kuantitatif guna memelihara dan membenahi dengan berkesinambungan proses-proses organisasi, supaya mampu memuaskan atau bahkan melebihi ekspektasi, kebutuhan, keinginan, serta harapan nasabah.²

¹ Imam Ghozali, *25 Grand Theory Teori Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis*, (Semarang: Yoga Pratama, 2014), 103-106.

² Ilfan Tufail, "Kualitas Layanan Terpadu (Total Quality Service): Definisi, Konsep Dasar dan Pandangan Islam pada Instansi Pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, no. 1 (2018): 4-5, <https://doi.org/10.31219/osf.io/bshwm>.

Menurut Tjiptono³, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu hal untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen atau nasabah dalam bertransaksi. Sedangkan pada tingkat kepuasan seorang nasabah sendiri didapat melalui perbandingan jenis pelayanan yang diperoleh dan didapatkan oleh *customer* dengan berbagai jenis pelayanan yang diinginkan pihak nasabah dengan merasakan kenyamanan, ketepatan, dan kesesuaian dalam bertransaksi. Kualitas pelayanan yaitu usaha pemenuhan kebutuhan pelanggan baik melalui produk ataupun layanan dan tingkat ketepatan penyampaian guna menyeimbangkan keinginan pelanggan.

Jenis kualitas pelayanan yang baik dilihat seberapa memuaskan dengan kesesuaian kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen ketika menggunakan jasa atau produk dari lembaga keuangan. Pelayanan ini juga dapat menjadikan nilai positif terhadap nilai yang diberikan konsumen atau nasabah ketika seorang nasabah merasakan kepuasan secara maksimal ketika dilayani oleh pihak lembaga keuangan, maka jenis dari penilaian kualitas pelayanan ini termasuk dalam hal kategori pelayanan yang berkualitas dibanding pelayanan dari lembaga keuangan lainnya. Dan jauh dari kata pelayanan yang buruk dengan penilaian di bawah standar melalui ekspektasi pelayanan yang diharapkan pihak pelanggan. Pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak lembaga keuangan perbankan kepada nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut⁴:

1) Pengalihan Aset (*Asset Transmutation*)

Bank dan lembaga keuangan non-bank akan memfasilitasi kredit kepada nasabah membutuhkan uang dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

³ Heni Rohaeni and Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ecodemica* 2, no. 2 (2018): 314, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>. 314.

⁴ Ardiansyah Putra and Dwi Saraswati, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* Cetakan I, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 5-7.

2) Transaksi (*Transaction*)

Bank dan lembaga keuangan non-bank memfasilitasi bermacam tingkat kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan pada pelaku ekonomi untuk melaksanakan transaksi produk maupun jasa.

3) Likuiditas (*Liquidity*)

Unit surplus bisa memposisikan dana yang dimilikinya dalam berbagai produk-produk seperti giro, tabungan, deposito, dan lain-lain.

4) Efisiensi (*Efficiency*)

Bank dan lembaga keuangan non-bank bisa menurunkan beban transaksi. Kontribusi bank dan lembaga keuangan non-bank sebagai perantara peminjam dan pemilik dana tanpa perubahan produk.

Kualitas layanan dapat dijabarkan sebagai suatu evaluasi nasabah mengenai kelebihan sebuah produk maupun jasa secara penuh serta perbedaan yang besar antara harapan dan keinginan nasabah. Adapun suatu cara yang dipakai untuk menciptakan tingkan kesetiaan yakni dengan memfasilitasi kualitas pelayanan yang baik, pemenuhan kebutuhan para nasabah, memberi informasi yang cepat dan akurat, serta memberikan keramahan. Maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting lantaran berpengaruh langsung terhadap citra institusi atau perbankan itu sendiri, serta akan menjadi sebuah keuntungan secara realiti terhadap perusahaan. Bisa kita amati jika suatu perusahaan lembaga keuangan mendapatkan penilaian positif dari nasabah yang telah bertransaksi, maka secara otomatis nasabah tersebut akan *repeat buyer* dalam mempercayakan sepenuhnya perihal masalah keuangan kepada pihak perbankan tersebut. *feedback* yang baik dari seorang nasabah sangat berarti untuk memperhitungkan aspek kepuasan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Karakteristik dan Tujuan Kualitas Pelayanan Produk

Kualitas pelayanan lembaga keuangan sangatlah penting dalam pengembangan ekonomi di suatu negara, apalagi penilaian dari seorang pengguna jasa atau nasabah yang akan menggunakan jasa lembaga keuangan tersebut. Jasa lembaga keuangan umumnya dibagi menjadi dua tujuan. Yaitu sebagai penyedia mekanisme dan alat

pembayaran yang tepat bagi *customer*. Oleh karena itu, bank memfasilitasi uang tunai, tabungan, dan kartu kredit yang sesuai dengan peran bank yang paling sentral dalam perekonomian. Artinya tidak adanya penyediaan alat pembayaran yang efisien tersebut, maka produk hanya bisa diperjual belikan melalui sistem (barter).

Hal tersebut berarti tujuan utama dalam kualitas pelayanan produk bagi nasabah dalam proses pembelian ulang yang merupakan *feedback* pencapaian yang besar dalam penjualan. Tujuan dalam pemberian kualitas pelayanan produk harus perlu diperhatikan dalam hal bentuk pola pelayanan berdasarkan sebagai berikut⁵:

- 1) Pengucapan salam pembuka percakapan
- 2) Tanyakan apa saja yang diinginkan *customer*
- 3) Mendengarkan dan memahami kebutuhan *customer*
- 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah
- 5) Tempatkan minat *customer* pada nomor urut 1 (satu)
- 6) Tindakan (*action*)

Ketika hal-hal tersebut diterapkan dan menarik simpatik dan daya tarik tersendiri bagi nasabah maka, akan terjadilah berupa tindakan dalam bentuk interaksi kualitas pelayanan sebagai berikut⁶:

- 1) Menanyakan keperluan pelanggan, dalam bentuk perhatian segera memeriksa administrasi berupa kelengkapan-kelengkapan berkas pelanggan yang belum lengkap.
- 2) Memperjelas aturan alur pelayanan, lewat sosialisasi mengenai informasi kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan jenis layanan yang diinginkan.
- 3) Menyelesaikan dasar keadilan tanpa membedakan nasabah.
- 4) Menyelesaikan transaksi pembayaran sesuai aturan tanpa adanya pesanan, menghargai nasabah dengan mengucapkan terimakasih (keinginan pelanggan mendapatkan kepuasan).

⁵ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, Idea Publishing, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), 11.

⁶ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, 12.

c. Indikator dalam Kualitas Pelayanan Produk

Memuaskan kebutuhan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan produk yaitu keinginan tiap institusi lembaga keuangan. Selain faktor primer bagi keberlangsungan hidup, pemuasan keperluan nasabah bisa meningkatkan kelebihan pada persaingan ketat dari lembaga keuangan lainnya. Nasabah yang puas terhadap produk serta layanan yang akan kembali untuk membeli maupun memakai produk ataupun layanan di waktu kebutuhan yang bersamaan untuk perencanaan masalah keuangannya. Terdapat beberapa point penting guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah yakni⁷:

1) Kinerja (*Performance*)

Pelayanan yang menyangkut kedalam karakteristik fungsi produk, yakni sejauh mana pelayanan produk diberikan bisa berguna sesuai dengan fungsi utama produknya kepada nasabah.

2) Fitur (*Features*)

Pelayanan yang menyangkut lengkapnya fitur-fitur tambahan. Selain mempunyai fungsi utama, suatu produk umumnya juga dilengkapi dengan fungsi lainnya.

3) Kesesuaian (*Conformance*)

Untuk melihat kualitas produk atau layanan dalam hal kesesuaian antara bentuk, ukuran, warna, berat bahkan sistem operasi dengan standar atau harapan nasabah tertentu.

4) Daya Tahan (*Durability*)

Layanan terkait tingkat kadaluarsa produk jika digunakan untuk jangka waktu tertentu.

5) Kemudahan layanan (*Serviceability*)

Servis dibawa aspek kualitas pengoperasian produk yang sederhana, perbaikan, dan ketersediaan komponen pengganti.

6) Estetika (*Aesthetics*)

Pelayanan mempertimbangkan kualitas suatu barang berdasarkan penampilan, gaya, rasa, gaya, kau rasa, dan faktor-faktor lain yang merupakan faktor yang vital untuk kualitas. Dimensi ini adalah tentang

⁷ Rahmawati, *Manajemen Pemasaran, University Mulawarman* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2016). 23-24.

keindahan, kompatibilitas, dan kesesuaian yang memberikan pesona tersendiri bagi nasabah.

d. Kualitas Pelayanan Produk

Dalam ekonomi modern pada saat ini, transaksi produk serta layanan tidak luput dari penggunaan transaksi keuangan. Transaksi keuangan sering dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk-produk yang diterbitkan pihak bank dan lembaga keuangan non-bank berupa: giro, tabungan, deposito, saham dan lain-lain ini merupakan pengganti uang dan dapat dimanfaatkan sebagai alat tukar yang sah dalam penggunaannya.

Dalam pelaksanaannya dari pihak Bank Pembiayaan Rakyat Syariah BPRS Saka Dana Mulia dalam produk TTM mengutamakan pelayanan yang baik dan memuaskan, sebagai bentuk upaya menarik simpati nasabah agar dengan penuh mempercayakan dalam mengelola keuangannya. Bentuk pola-pola pelayanan yang diajarkan dan dicontohkan Muhammad SAW, diantaranya sebagai berikut⁸:

- 1) Murah Senyum
- 2) Ramah
- 3) Menepati janji
- 4) Adil.

Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM) yaitu tabungan dari BPRS Saka Dana Mulia yang disediakan untuk nasabah yang mengharapkan tingkat kemudahan pada saat menabung. Tabungan tersebut umumnya berprinsip titipan, dengan sistem pengambilan saldo tabungan sewaktu-waktu jika pihak nasabah membutuhkan. Dengan memakai produk Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM) ini masyarakat bisa secara teratur merencanakan mengenai masalah keuangannya guna kebutuhan jangka panjang. Berbagai kualitas pelayanan yang diberikan dan ditawarkan untuk nasabah seperti banyak laba yang didapatkan jika menggunakan produk tabungan tahapan masyarakat (TTM) tersebut, yakni antara lain⁹:

⁸ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah Cetakan I*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 19-20, <https://core.ac.uk/download/pdf/45258619.pdf>.

⁹ Sumber informasi data diakses pada tanggal 21 April 2021, pukul 09.30, website BPRS Saka Dana Mulia Kudus, [20](http://bprs-</p>
</div>
<div data-bbox=)

- 1) Ringan dan terencana, setoran TTM iB dilaksanakan dengan cara bertahap tiap bulannya dengan periode 1 tahun yang jumlah setoran tetapnya mencapai Rp 100.000,- per bulan.
- 2) Mudah dan sederhana, TTM iB bisa dibayarkan dengan cara mandiri ke kantor atau bisa dengan melalui pegawai BPRS untuk dapat melakukan proses pengunjungan baik dirumah ataupun ditempat kerja.
- 3) Aman dan menguntungkan, uang setoran TTM iB dijamin oleh Lembaga Pengawas Syariah (LPS). Selain itu, juga disediakan berbagai macam hadiah bagi *customer* yang beruntung.

Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM) adalah tabungan yang memberikan kenyamanan serta keuntungan. Syarat dan ketentuan Tabungan Masyarakat Syari'ah (Tamasya iB) yang harus dilengkapi untuk membuka rekening tabungan yakni:

- 1) Fotocopy KTP/SIM/Paspor,
- 2) Rp. 10.000 sebagai setoran awal minimal,
- 3) Setoran berikutnya minimal Rp.10.000.

Adapun persyaratan dari institusi atau badan hukum yakni sebagai berikut¹⁰:

- 1) Fotocopy KTP/SIM/Paspor dari pengurus,
- 2) Foto izin usaha,
- 3) Fotocopy NPWP,
- 4) Rp. 10.000 sebagai setoran awal minimal,
- 5) Setoran berikutnya minimal Rp. 10.000.

3. Kepuasan Nasabah Pada Pandemi Covid-19

a. Definisi Kepuasan Nasabah Pada Pandemi Covid-19

Evaluasi konsumen terhadap kinerja produk dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain hubungan yang erat antara pelanggan dan produk. Konsumen umumnya akan menilai produk yang disukai secara positif. Kepuasan konsumen dengan produk atau layanan tertentu tergantung pada faktor-faktor seperti beban ke produk atau

sdm.co.id/index.php/produk-jasa/produk-simpanan/tabungan/tabungan-masyarakat-syariah.

¹⁰ Ani Khoirunnisa', Hasil Wawancara Karyawan BPRS Saka Dana Mulia Kudus, pada tanggal 23 April 2021, pukul 09.25 WIB.

layanan lain. Derajat kesamaan mutu, mutu atau jasa karena sifat barang atau jasa komplementer dan resiko perubahan muatan akibat barang atau jasa komplementer. Dan perubahan kepuasan terhadap produk baru dibandingkan dengan produk yang telah dipakai sebelumnya.¹¹ Masa pandemi covid-19 mempengaruhi nilai kualitas pemuasan nasabah, dikarenakan ada beberapa lini faktor transaksi perbankan yang terhambat karena dampak yang cukup besar pada lini pengembalian modal dana bank yang di pinjamkan kepada masyarakat.

Pertumbuhan ekonomi berdasarkan perhitungan YoY (*Year on Year*) menunjukkan laju penurunan sebesar 2,97% pada triwulan I 2020. Data triwulan II menunjukkan penurunan sebesar 5,32% yang merupakan penurunan terkecil sejak 1999. Sebagian sektor mencatat pertumbuhan negatif.¹² Perekonomian masyarakat menjadi terhambat adanya pembatasan sosial berskala besar dari berbagai aktivitas yang dipaksa untuk diberhentikan. Secara menyeluruh, pandemi covid-19 berdampak negatif pada perekonomian selama triwulan I 2020. Kondisi yang terdampak meliputi pada bidang pertumbuhan perekonomian, dalam hal Survei Kegiatan Dunia Usaha (SKDU), Indeks Manufaktur (PMI), Retail Sales Index, Indeks Keyakinan Konsumen (IKK), dan pada Jasa Keuangan. Situasi perekonomian Indonesia saat ini sedang tidak sehat.¹³ Tahun 2020, industri perbankan menghadapi rintangan serius, tidak hanya kesulitan dalam masa emas dengan mencatat pertumbuhan kredit 20%-30% dalam periode 2010-an, pandemi *corona virus* membuat bank

¹¹ Heni Rohaeni and Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," 313.

¹² *Strategi Indonesia dalam Membangkitkan Perekonomian Nasional Pasca Covid-19, Sudah Siapkah untuk Bangkit Kembali pada 2021*, Published by egsaugm on December 5, 2020, diakses pada tanggal 28 April 2021, pukul 15.38, <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2020/12/05/strategi-indonesia-dalam-membangkitkan-perekonomian-nasional-pasca-covid-19-sudah-siapkah-untuk-bangkit-kembali-pada-2021/>

¹³ *Ekonomi Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19: Potret dan Strategi Pemulihan 2020-2021*, diakses pada tanggal 28 April 2021, pukul 15.23, <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/ekonomi-indonesia-pada-masa-pandemi-covid-19-potret-dan-strategi-pemulihan-2020-2021>

semakin terpuruk. Meskipun demikian, bantuan konsolidasi dari pemerintah dan otoritas mulai menunjukkan hasil dari tahun lalu.¹⁴ Maka dalam hal ini diperlukan dan segera menemukan terobosan untuk memperbaiki keadaan yang semakin memburuk ini dengan memberikan stimulus kepada nasabahnya, dengan cara meningkatkan pelayanan yang disesuaikan sesuai kebutuhan nasabah di masa pandemi covid-19.

Terpenuhinya pemuasan kebutuhan konsumen merupakan harapan setiap institusi. Selain faktor keberlangsungan hidup yang penting, pemenuhan pemuasan kebutuhan dapat meningkatkan keunggulan bersaing. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan nasabah secara terstruktur karena salah satu kunci loyalitas nasabah adalah memenuhi kebutuhan konsumen.¹⁵ Kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa cenderung untuk membeli kembali produk atau jasa pada waktu yang berbeda. Artinya kepuasan menjadi faktor nomor satu bagi konsumen untuk melakukan transaksi berulang yang merupakan mayoritas volume penjualan. Faktor terpenting dalam loyalitas konsumen adalah kepuasan konsumen yang selanjutnya berupa umpan balik berupa¹⁶:

- 1) Melakukan transaksi berulang
- 2) Merekomendasikan citra positif mengenai perusahaan kepada orang lain.
- 3) Kurangnya memperhatikan merek dan iklan yang berasal dari produk pesaing.
- 4) Pembelian produk lain dari perusahaan yang bersifat sama

¹⁴ Begini nasib industri perbankan di saat pandemi virus corona (Covid-19), dipublish Selasa, 20 Oktober 2020 / 14:29 WIB, diakses pada tanggal 28 April 2021, pukul 15.47, <https://keuangan.kontan.co.id/news/begini-nasib-industri-perbankan-di-saat-pandemi-virus-corona-covid-19?page=2>

¹⁵ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 140.

¹⁶ Eswika Nilasari and Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo," *Jurnal Paradigma* 13, no. 01 (2015): 5.

Menurut Mawardi¹⁷, mendefinisikan kepuasan menjadi 3 (tiga) faktor yaitu: kepuasan tertinggi, pada saat merasa puas pada yang diperoleh saat di dunia dan menghindarkan dari sesuatu yang melalaikannya. Kepuasan sedang, ialah pada saat individu merasa cukup dengan apa yang telah diperoleh dan tidak menginginkan lebih dari yang diperoleh. Kepuasan terendah, ialah pada saat individu memaklumi rasa puasnya pada yang diperolehnya, karena hal itu masih berada diantara cinta dan takut pada duniawi.

Perusahaan harus mempertimbangkan kepuasan *customer* karena banyaknya manfaat yang nantinya didapat oleh pihak perusahaan itu sendiri, sebagai berikut¹⁸:

- 1) Citra suatu perusahaan akan semakin baik atau positif di mata para nasabahnya,
- 2) Mampu membantu munculnya tingkat loyallitas nasabah,
- 3) Adanya peluang munculnya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang memberikan keuntungan yang mengakibatkan semakin banyak seseorang yang ingin melakukan pembelian dan memakai produk tersebut,
- 4) Meningkatkan keuntungan, dan
- 5) Membantu setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan dan kebanggaan yang lebih baik.

b. Bentuk Kepuasan Nasabah Pada Pandemi Covid-19

Bentuk kepuasan nasabah sangat dibutuhkan terutama di saat pandemi covid-19 ini. Para nasabah yang ingin bertransaksi membutuhkan jasa bank untuk mengatur ekonomi keuangan mereka. Maka kesehatan bank sangat diutamakan dalam memberikan sebuah layanan yang baik, karena sistem kesehatan bank memang harus melaksanakan seluruh kegiatan usaha perbankannya, contohnya dalam segi kemudahannya, kecepatan, kemampuan atau kompetensi serta keramah-tamahan yang diberikan maupun diperlihatkan melalui sikap dan juga tindakan langsung kepada nasabahnya. Adapun kegiatannya terdiri dari¹⁹:

¹⁷ Anshoriyah Rohman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah," *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2017): 30.

¹⁸ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran Cetakan I*, (Malang: UB Press, 2011), 24.

¹⁹ Putra and Saraswati, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 40-41.

- 1) Kemampuan sebagai penghimpun dana yang berasal dari masyarakat, dari lembaga lain dan dari modal sendiri
- 2) Kemampuan pengelolaan dana
- 3) Kemampuan untuk penyaluran dana ke masyarakat
- 4) Kemampuan pemenuhan kewajiban kepada masyarakat,
- 5) Karyawan, pemilik modal, dan pihak lain
- 6) Pemenuhan aturan perbankan yang berlaku

Menurut Philip Kotler²⁰, terkait definisi dari kepuasan nasabah ini mengacu pada puas atau tidaknya dari individu yang muncul setelah membanding suatu produk ataupun jasa dari apa yang dipikirkan dan diharapkan. Kemudian untuk mempermudah dalam mengukur tingkat kepuasan dari *customer* dapat dilaksanakan melalui:

- 1) Kepuasan yang dilaporkan langsung, sebuah respon yang diutarakan langsung oleh nasabah terkait rasa puas dalam dirinya pada pelayanan yang diperoleh.
- 2) Ketidakpuasan yang didapat nasabah diberikan sebuah pertanyaan tentang besar kemungkinan menginginkan suatu atribut tertentu yang dirasakan dalam menerima layanan.
- 3) Analisa masalah, nasabah diminta untuk menuliskan dan mengungkapkan masalah serta memberikan saran dan kritikan yang mereka rasakan berkaitan dengan pelayanan dan penawaran dari perusahaan.
- 4) Pentingnya peringkat kerja, nasabah bisa dimintai guna memberikan sebuah penilaian tentang seberapa baik kinerja perusahaan di berbagai elemen (atribut) dari penawaran dan pelayanan berdasarkan derajat pertanyaan dalam setiap masing-masing elemen.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Bank sebagai lembaga keuangan dalam melakukan usahanya tidak terlepas dari bidang keuangan. Dalam pelaksanaan kegiatannya, bank pembiayaan rakyat berbeda dengan bank umum. Menurut Zheithmal Bitner dan Parasuraman²¹, dijelaskan bahwasannya dalam standar bentuk kepuasan nasabah dapat diukur melalui:

²⁰ Nilasari and Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo," 5.

²¹ Rohman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah," 30-31.

- 1) Keandalan (*Realibility*), yakni kompetensi dari suatu institusi dalam memberikan jasa kepada nasabah secara sigap dan mampu memuaskan sesuai dengan perjanjian secara akurat.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yakni sikap respon karyawan yang menitikberatkan pada kepiawaian untuk menghargai kepercayaan serta kerahasiaan sekaligus pelayanan yang tepat dan tanggap kepada nasabah.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yaitu, keinginan untuk membantu nasabah dalam menghadirkan rasa aman dalam menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.
- 4) Bukti langsung (*Tangibles*), yaitu kemampuan institusi yang menekankan pada elemen-elemen yang telah mewakili pelayanan secara fisik berupa gedung, fasilitas, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.
- 5) Empati (*Empathy*), yakni aspek yang memfokuskan pihak nasabah sebagai seorang individu, dengan cara menjalin hubungan komunikasi secara baik bersama para nasabah atau pelanggan.

4. Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah* (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) di BPRS Saka Dana Mulia

a. Definisi Akad *Wadi'ah*

Perbankan adalah lembaga yang melaksanakan 3 fungsi pokok berupa menerima mengambil simpanan, peminjaman dana, dan jasa pengiriman uang.²² Mengikuti trend perkembangan zaman, perbankan sekarang ini dapat dibedakan menjadi perbankan dengan sistem konvensional dan perbankan dengan sistem syari'ah. Dari keduanya terdapat komparasi yang amat menonjol yakni bank konvensional secara umum mengikuti prinsip aturan dalam sistem pelaksanaannya asumsi nasabah mendapatkan keuntungan selalu untung dan juga menggunakan sistem bunga yang cukup besar bagi. Sedangkan dalam prinsip bank syariah asumsi nasabah bisa untung ataupun juga bisa mengalami dampak kerugian dikarenakan menerapkan sistem bagi hasil, dengan mempertimbangkan margin keuntungan, dan pendapatan (*fee*). Komparasi lain yang

²² Nadrattuzaman Hosen, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: PKES Publishing, 2008), 8.

lebih spesifik dalam membedakannya adalah sebagai berikut²³:

- 1) Bank yang berdasarkan prinsip konvensional:
 - a) Penetapan bunga sebagai harga, contohnya pada sebuah produk simpanan yakni giro, tabungan, serta deposito.
 - b) Basis penyebaran yakni penentuan harga tingkat suku bunga.
 - c) Penyebaran negatif yakni suku bunga simpanan lebih tinggi dibanding suku bunga pinjaman, yang menggunakan istilah lain *fee based*.
- 2) Bank yang berdasarkan prinsip syariah yaitu aturan kesepakatan yang berlandaskan hukum Islam diantara bank dengan pihak lain. Dalam menentukan harga atau memperoleh laba bagi bank yang berdasarkan prinsip Syariah sebagai berikut:
 - a) Pembiayaan yang didasarkan pada prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
 - b) Pembiayaan yang didasarkan pada prinsip penyertaan modal (*musyarakah*)
 - c) Prinsip jual beli barang dengan mendapatkan keuntungan (*murabahah*)
 - d) Pembiayaan barang modal yang didasarkan pada semurni tanpa pilihan (*ijarah*)
 - e) Produk untuk titipan atau simpanan (*wadi'ah*)
 - f) Serta dapat dengan pilihan pemindahan kepemilikan barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wuqtina*).

Di dalam bank syari'ah sendiri produk-produk yang ditawarkan berdasarkan pada hukum ajaran islam yakni menganut sesuai aturan hukum fikih, diantaranya hukum tersebut adalah dengan memakai sistem hukum *wadi'ah*. *Wadi'ah* ialah sistem tabungan yang disetorkan nasabah untuk menabung dan menitipkan uang kepada bank dengan jumlah tertentu. Sesuai nominal dan aturan yang telah ditetapkan oleh pihak bank. *Wadi'ah* bisa diasumsikan sebagai titipan dari satu pihak kepada pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum untuk disimpan dan

²³ Sri Langgeng Ratnasari, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Cetakan II*, (Surabaya: UPN Press, 2012) 22-23.

dikembalikan bilamana dikehendaki oleh pemberi titipan.²⁴ *Wadi'ah* dalam perspektif fiqh pendapat dari Imam Maliki dan Syafi'i mengartikan *wadi'ah* sebagai akad yang dilaksanakan dengan perwalian pada orang lain dengan tujuan penjagaan harta tertentu (harta memiliki nilai) melalui cara tertentu. Kata tertentu (harta harta berharga) itu termasuk kulit bangkai yang sudah disucikan (disamak), anjing pelacak atau pemburu, pupuk kandang dan lainnya.²⁵

Akan tetapi, pada pelaksanaannya dana yang diamanahkan oleh nasabah, dipergunakan pihak bank. Dengan maksud supaya dana yang diamanahkan tidak menganggur dan bisa dimanfaatkan untuk kebutuhan ekonomi masyarakat. Maka dari pihak pengelola bank tersebut titipan uang dimanfaatkan guna kegiatan perekonomian. Tentu saja pemanfaatan dari uang titipan terlebih dahulu meminta perijinan kepada si pemilik uang dengan catatan ketika uang yang dititipkan oleh si penyimpan uang titipan tersebut (bank syariah) menjamin akan mengembalikan uang tersebut secara utuh sesuai nominal tanpa ada pengurangan sedikitpun. Oleh karenanya, dasar hukum prinsip yang digunakan dari semula memakai akad *wadi'ah yad al-amanah* (tangan amanah) menjadi prinsip akad *wadi'ah yadh dhamanah* (tangan penganggung).

b. Rukun dan Syarat Akad Wadi'ah

Rukun *wadi'ah* adalah hal-hal yang terkait atau yang harus ada di dalamnya yang menyebabkan terjadinya akad *wadi'ah* yaitu²⁶:

- 1) Penitip Barang (*Muwaddi*)
- 2) Orang yang menerima titipan (*Wadi'i*)
- 3) Barang (*Wadi'ah*)
- 4) Ijab dan Qobul (*Shigat*)

Adapun beberapa syarat yang harus ada dan dilakukan dalam menggunakan sistem akad *wadi'ah* antara lain²⁷:

²⁴ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah LPFE Usakti Cetakan I*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2009), 118.

²⁵ Mufti Afif, "Tabungan: Implementasi Akad *Wadi'ah* atau *Qardh*," *Jurnal Hukum Islam (JHI)* 12, no. 2 (2014): 252, <http://e-journal.stain-pekalongan.ac.id/index.php/jhi>.

²⁶ Syarqawie, *Fikih Muamalah*, 123.

- 1) Orang yang berakad adalah orang yang sehat (tidak gila) seperti: baligh, berakal dan tanpa adanya paksaan.
- 2) Barang titipan dengan memenuhi prasyarat benda yang dititipkan :
 - a) Benda yang dititipkan, harus memenuhi syarat yaitu benda atau barang yang dapat disimpan.
 - b) Syafi'iyah dan Hanabilah mensyaratkan benda yang dititipkan haruslah benda yang mempunyai nilai (*qimah*) dan dianggap sebagai *maal*, meskipun najis.
- 3) *Sighat* (akad) memiliki syarat pelafazan akad dari kedua pihak adalah penitip barang (*mudi'*) dan orang menerima titipan (*wadi'*). Di perbankan umumnya ditandai dengan pengisian dan pengumpulan berkas administrasi yang telah diatur dalam prosedur perjanjian berupa penanda tangan surat atau buku tanda bukti penyimpanan.

c. Jenis dan Karakteristik Akad Wadi'ah

Jenis akad *wadi'ah* memiliki dua jenis antara lain:

- 1) *Wadi'ah yad al-amanah* (tangan amanah)

Wadi'ah yadh al-amanah (tangan amanah) adalah akad yang mana pihak penerima titipan tidak diperbolehkan memanfaatkan barang atau uang yang dititipkan.²⁸ Ciri dari *Wadi'ah yad al-amanah* antara lain²⁹:

 - a) Barang atau harta sebagai titipan tidak diperbolehkan untuk dimanfaatkan
 - b) Orang yang menerima titipan berguna sebagai orang yang menerima amanah
 - c) Nasabah dibebani biaya kompensasi dari penerima titipan
 - d) *Safe deposit box*.
- 2) *Wadi'ah yadh dhamanah* (tangan penganggung)

Wadi'ah yadh dhamanah (tangan penganggung) adalah memberikan hak bebas pada selaku penerima titipan walaupun tidak adanya izin yang punya barang bisa menggunakan barang atau uang serta mempunyai tanggung jawab penuh apabila terjadi kerusakan atau

²⁷ Sudiarti, *Fikih Muamalah Kontemporer*, 215-216.

²⁸ Ridawati, "Yad Amanah dan Yad Dhamanah," 28.

²⁹ Dini Handoko, *Wadiah*, dipublish 18 Agustus 2016, diakses pada tanggal 2 Mei 2021, pukul 09.30, <https://iqrometro.co.id/wadiah.html>.

sampai kehilangan pada barang yang dimanfaatkannya.³⁰
Ciri *wadi'ah yadh dhamanah* antara lain³¹:

- a) Harta atau barang yang dititipkan bisa dimanfaatkan,
- b) Keuntungan pemanfaatan milik pihak penerima titipan,
- c) Produk perbankan yang sesuai ialah giro dan tabungan, dan
- d) Pemberian bonus susai dari kebijakan penerima titipan.

Penggunaan akad dalam sistem syari'ah memiliki karakteristik yang unik dalam mengelola dan mengatur keuangan berdasarkan diantaranya sebagai berikut³²:

- 1) Kesejahteraan ekonomi yang diperlebar dengan adanya peluang kerja *full* dan tingkat pertumbuhan yang tetap optimal. kesejahteraan meliputi dalam hal:
 - a) Kesejahteraan dalam bentuk materi ini tidak dapat diraih melalui penciptaan barang dan jasa yang jelas-jelas dilarang syari'ah.
 - b) Tidak diperbolehkan adanya kesenjangan status sosial yang kaya dan miskin
 - c) Tidak boleh merugikan generasi sekarang maupun yang akan datang dan tidak boleh merusak lingkungan hidup.
- 2) Keadilan sosio-ekonomi serta penyaluran kekayaan dan pendapatan yang rata, dengan maksud kebijakan moneter adalah dorongan bagi keadilan sosio-ekonomi masyarakat.
- 3) Stabilitas nilai mata uang guna memungkinkan alat tukar sebagai sesuatu yang dapat diharapkan, aturan yang adil bagi pembayaran kredit, dan alat penyimpan stabil.
- 4) Investasi dan mobilisasi tabungan yang dipergunakan dalam pembangunan perekonomian pada suatu cara yang bisa mendorong keadilan semua pihak.
- 5) Pemberian semua bentuk pelayanan yang layak secara normal dari semua prosedur perbankan keuangan.

³⁰ Sudiarti, *Fikih Muamalah Kontemporer*, 217.

³¹ Dini Handoko, *Wadiah*, dipublish 18 Agustus 2016, , diakses pada tanggal 2 Mei 2021, pukul 09.30, <https://iqrometro.co.id/wadiah.html>.

³² Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, 19-20.

d. Prinsip dan Tujuan Akad Wadi'ah Yadh Dhamanah

Diantara prinsip-prinsip dalam sistem keuangan syari'ah mengacu pada salah satu prinsip yakni menggunakan prinsip *wadi'ah yadh dhamanah*, bank selaku yang menerima dana bisa mempergunakan dana titipan misalnya simpanan giro, tabungan, dan deposito berjangka yang bertujuan untuk kepentingan khalayak umum serta kepentingan negara. Yang paling utama adalah pihak penyimpan bertanggung jawab penuh atas segala kehilangan maupun kerusakan yang terjadi pada dana titipan tersebut.

Pada praktek nisbah diantara bank (*shahibul maal*) dengan deposan (*mudharib*) berupa bonus (*aththaya*) untuk giro *wadi'ah* sejumlah 30% yakni perbandingan nisbah 40:60 ini untuk simpanan tabungan sedangkan perbandingan nisbah 45:55 untuk simpanan deposito. Guna mempermudah perhitungan nisbah simpanan di atas. Adapun beberapa contoh yang mudah dipahami, sebagai berikut³³:

Gambar 2.1
Skema Praktik Wadi'ah

Contoh Rekening Giro Wadiah

Bp Sidik memiliki rekening giro wadiah di Bank Syariah Jakarta dengan saldo rata-rata pada bulan Mei 2008 adalah Rp 1.000.000,-. Bonus yang diberikan Bank Syariah Jakarta kepada nasabah adalah 30% dengan saldo rata-rata minimal Rp 500.000,-. Diasumsikan total dana giro wadiah di Bank Syariah Jakarta adalah Rp 1.000.000.000,-. Pendapatan bank Syariah Jakarta dari penggunaan giro wadiah adalah Rp 100.000.000,-

Pertanyaan:

Berapa bonus yang diterima oleh Bp Sidik pada akhir bulan Mei 2008 ??

Jawab:

$$\text{Bonus yang diterima} = \frac{\text{Rp } 1.000.000,-}{\text{Rp } 1.000.000.000,-} \times \text{Rp } 100.000.000,- \times 30\% = \text{Rp } 30.000,-$$

(sebelum dipotong pajak)

³³ Thamrin Abdullah and Sintha Wahjusaputri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), 188.

Perbankan syariah berdasarkan prinsip *wadi'ah yadh dhamanah*, memiliki perbedaan dengan hukum *wadi'ah* yang berlaku saat ini. Dalam operasionalnya, produk perbankan Syariah memakai akad *wadiah* dengan prinsip *wadiah yad amanah* dan *wadi'ah yadh dhamanah*. Mengenai kedua produk tersebut, dalam operasionalnya, perbankan syariah lebih menekankan prinsip *wadi'ah yadh dhamanah*. Meskipun *wadi'ah yad dhamanah* secara nama tidak ditemukan dalam literatur fikih klasik dan apabila dibedah prinsip ini ditemukan dua jenis akad yang bersifat kontradiktif dan terkesan dipaksakan.³⁴ Penerapan *wadi'ah yad-dhamanah* dalam aturan Islam lebih sesuai dengan hukum piutang (*qardh*). Hal ini dikarenakan, pihak bank sudah memanfaatkan dana nasabah yang di titipkan guna kebutuhan penyaluran dana sekaligus investasi.

Pada dasarnya, akad yang dimanfaatkan bukan berupa *wadi'ah* (titipan), namun menyatakan bahwa bank menerima dari nasabahnya.³⁵ Resiko dari penerapan prinsip *yadh dhamanah*, pihak bank akan menerima manfaat penuh dari pemanfaatan dana, tetapi disisi lain harus ditanggung bank jika terjadi kerugian bila mengalami kerugian.³⁶ Sebagai imbalannya, selain jaminan keamanan uangnya pemilik dana juga mendapat fasilitas lain seperti insentif atau bonus giro *wadi'ah*. Artinya bank tidak dilarang untuk memberikan pelayanan atas penggunaan dananya dalam bentuk insentif atau bonus, kecuali ada kesepakatan sebelumnya baik nominal maupun persentase dan murni kebijakan bank sebagai pengguna dana.

Pemberian jasa dalam bentuk insentif atau bonus sering disebut dengan hubungan bagi hasil atau *nisbah* antara bank dengan nasabah. Pemberian insentif pada dasarnya ditujukan pada nasabah yang memiliki dana rata-rata minimal yang telah ditetapkan. Dalam kondisi yang demikian, bank merasa berhak untuk memanfaatkan dana yang disetorkan nasabah, sedangkan nasabah tidak

³⁴ Desminar, "Akad Wadiah dalam Perspektif Fiqih Muamalah," *Menara Ilmu* XIII, no. 3 (2019): 32, <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>.

³⁵ Sri Eko Ayu Indrawati, "Implementasi Prinsip *Wadi'ah* di Bank Muamalat Indonesia Kota Malang," *Jurisdictie: Jurnal Hukum dan Syariah* 3, no. 1 (2012): 3, <https://doi.org/10.18860/j.v0i0.2174>.

³⁶ Abdullah and Wahjusaputri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, 187.

mengetahui arus kas, tidak berhak mengembalikan uang secara utuh dan tambahannya yang sering disebut dengan istilah *aththaya*.³⁷

Menurut Riyadl Manshur Al-Khalify³⁸, prinsip-prinsip yang menjadi tujuan disyariatkannya berbagai transaksi muamalah atau bisnis Islam dikelompokkan menjadi 5 (lima) antara lain:

- 1) Prinsip *al 'adalah (keadilan)*, kebalikan dari *al zhulm (kezaliman)*
- 2) Prinsip *al-shidq wa al bayan (kejujuran dan transparansi)*, kebalikan dari *al kidzb wa al kitman (kebohongan dan penyembunyian fakta)*
- 3) Prinsip *al tadawul (perputaran harta)* kebalikan dari *al kanz (penumpukan harta)*
- 4) Prinsip *al jama'ah wa al i'tilaf wa al ta'awun (kebersamaan, persatuan dan tolong menolong)*, kebalikan dari *al furqah wa al ikhtilaf wa al tadabur (perpecahan, perselisihan serta saling bertolak belakang)*.
- 5) Prinsip *al taysir wa raf' al-haraj (memberi kemudahan dan menghilangkan kesulitan)*.

e. Landasan Hukum Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah*

Produk-produk dalam bank syariah pasti terdapat permasalahan yang signifikan. Pada realitas yang ada, terdapat temuan-temuan yang dapat dijadikan pengurang tingkat kepercayaan nasabah, yang jika dibiarkan akan berlanjut tanpa adanya suatu tindakan khusus dari bank syariah. Berdasarkan perspektif Islam, diperlukan adanya tinjauan ulang mengenai pengimplementasian akad sehingga tidak ada kerugian dari kedua pihak.

Praktek pada perbankan syari'ah Islam dikembangkan dalam sistem *wadi'ah yadh dhamanah*. Nilai uang bisa dimanfaatkan bank guna diputar dalam bentuk nilai guna investasi. Maka, sistem ini haruslah ada penyertaan akad bahwa titipan uang, boleh berputar untuk keperluan usaha. Dalam hal ini perlu adanya sebuah landasan dasar hukum dalam pelaksanaannya agar permasalahan bisa di atasi.

³⁷ Indrawati, "Implementasi Prinsip *Wadi'ah* Di Bank Muamalat Indonesia Kota Malang," 3.

³⁸ Nur Huda, "Perubahan Akad *Wadi'ah*," *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 6, no. 1 (2015): 134-135, <https://doi.org/10.21580/economica.2015.6.1.789>.

1) Didasarkan pada dasar hukum Al-Qur'an³⁹:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا ﴾

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.” (Surat An-Nisa’ ayat: 58).

فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ
وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ

Artinya : “Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.” (Surat Al-Baqarah, Ayat 283).⁴⁰

2) Didasarkan pada dasar hukum Hadits Nabi SAW⁴¹:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ :
أَدَّ الْأَمَانَاتَ إِلَىٰ مَنْ ائْتَمَنَكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ (رواه
الترمذي).

Artinya : Dari Abu Hurairah, Nabi Muhammad SAW bersabda : “Bayarkanlah petaruh itu kepada orang yang mempercayai engkau, dan jangan sekalu-sekali engkau berkhianat, meskipun terhadap orang yang berkhianat kepadamu.” (Riwayat Tirmidzi).

³⁹ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2015), 330.

⁴⁰ Indrawati, “Implementasi Prinsip *Wadi’ah* di Bank Muamalat Indonesia Kota Malang,” 3.

⁴¹ Sulaiman Rasjid, *Fiqh Islam*, 330.

Dari landasan dasar hukum yang telah dijelaskan diatas maka dalam hal ini juga diperkuat dengan berdasarkan keputusan fatwa MUI. Pada praktiknya, akad *wadi'ah* di perbankan syariah adalah salah satu bentuk simpanan. Berdasarkan Fatwa MUI melalui dewan syari'ah nasional (DSN) No:01/DSNMUI/IV/2000. Penetapan pembenaran Giro yang sesuai syari'ah yakni giro yang berdasarkan prinsip mudharabah dan *wadi'ah*.⁴² Diperkuat dengan UU No. 21, Pasal 1, Ayat 23, Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah.⁴³ Demikian juga simpanan *wadi'ah*, dapat dibenarkan berdasarkan atas pemakaian dasar landasan hukum yang tertera dalam fatwa DSN No:02//DSNMUI/IV/2000. Ketentuan dalam fatwa tersebut berisi prerihal giro dan tabungan sebagai berikut⁴⁴:

- 1) Bersifat titipan dan simpanan,
- 2) Titipan dan simpanan bisa diambil kapan saja oleh nasabah, dan
- 3) Tanpa adanya imbalan yang diisyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian bonus (*'athaya*) yang bersiat sukarela dari bank.

f. Akad *Wadi'ah Yadh Dhamanah* (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) di BPRS Saka Dana Mulia

Di Indonesia kemuculan bank yang berdasarkan landasan hukum syari'ah relatif terbaru dalam sistem pengoperasiannya dalam prinsip lembaga keuangan. Jika dilihat, walaupun Indonesia adalah negara yang mayoritas masyarakatnya merupakan muslim terbesar di dunia, namun dalam pemrakarsaan guna pendirian Bank Syariah di Indonesia dilaksanakan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang baru berdiri tanggal 18-20 Agustus 1990. Adapun pada awal 1980-an merupakan dimulainya diskusi terkait Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam.⁴⁵ Saat ini pengoperasian dengan bentuk sistem Bank Islam telah menyebar luas di penjuru dunia khususnya di negara muslim. Negara-negara yang sudah terdapat Bank Islam dan

⁴² Fatwa MUI oleh Dewan Syari'ah Nasional No: 02/DSN-MUI/IV/2000.

⁴³ Undang-undang, No. 21, Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

⁴⁴ Dini Handoko, *Wadi'ah*, dipublish 18 Agustus 2016, diakses pada tanggal 2 Mei 2021, pukul 09.30, <https://iqrometro.co.id/wadi'ah.html>.

⁴⁵ Abdullah and Wahjusaputri, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, 186.

sukses dalam pengopersionalnya adalah di benua Eropa, Australia, dan Amerika, serta banyaknya instansi lembaga keuangan dunia seperti Citibank, ANZ, dan Chase Chemical yang menerapkan landasan prinsip hukum berdasarkan hukum ajaran islam dalam sistem perbankan yang dijalankan.

Selain lembaga keuangan yang berdominan besar, lembaga keuangan lainnya yang pengelolaannya berskala menengah juga mulai merubah pelayanan berdasarkan sistem bank syari'ah, yakni dalam bentuk lembaga keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS).

Persyaratan yang digunakan dalam Bank Umum Syariah diwajibkan secara triwulanan memberikan penilaian bank, yang terdiri atas faktor-faktor sebagai berikut⁴⁶:

- 1) Permodalan (*capital*);
- 2) Kualitas asset (*asset quality*);
- 3) Rentabilitas (*earning*);
- 4) Likuiditas (*liquidity*);
- 5) Sensivitas terhadap resiko pasar (*sensitivity to market risk*);
- 6) Manajemen (*management*).

Standar pelaksanaan dalam menggunakan produk Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM iB) adalah sebagai berikut⁴⁷:

- 1) Kebijakan pengelolaan tabungan mengatur simpanan dimana penarikannya cuma bisa dilaksanakan dalam kondisi tertentu yang sesuai dengan kesepakatan (ditentukan oleh bank), namun tidak bisa melakukan penarikan lewat cek, bilyet, atau yang lainnya.
- 2) Pemilik rekening merupakan pemilik tabungan perorangan dan institusi.
- 3) Menabung dengan dasar akad *wadi'ah* tanpa imbalan apapun terkecuali dalam bentuk imbalan atau bonus (*'athaya*) yang mempunyai sifat sukarela atau selaras dengan aturan bank dan tidak diberitahukan lewat tertulis atau lisan oleh bank.

⁴⁶ Abdullah and Wahjusaputri, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, 194.

⁴⁷ Ani Khoirunnisa', Hasil Wawancara Dengan Karyawan BPRS Saka Dana Mulia Kudus, pada tanggal 23 April 2021, pukul 09.25 WIB.

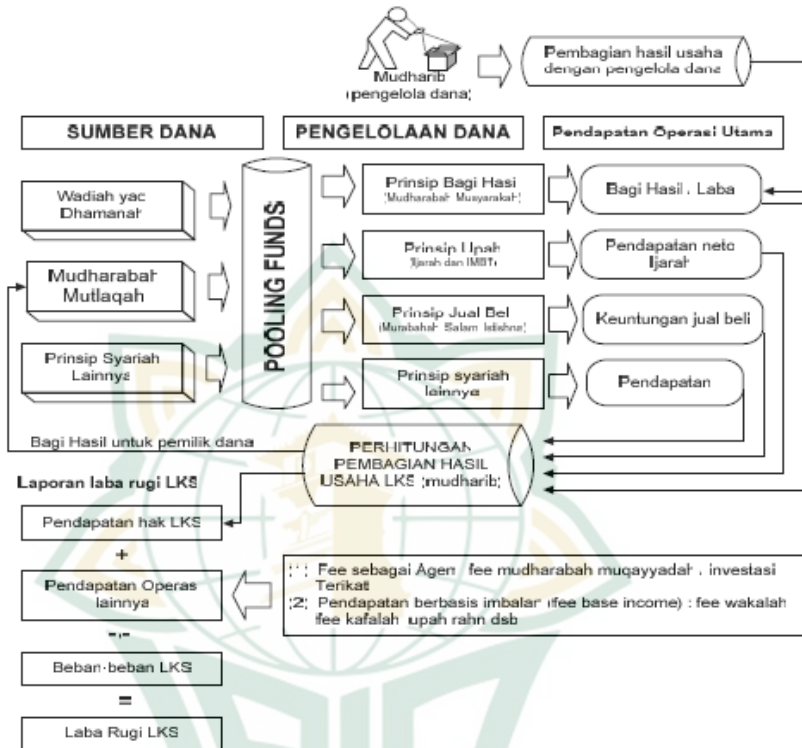
- 4) Ketentuan umum tabungan berlandaskan akad *wadi'ah*:
 - a) Kenapa harus mengisi formulir pembukaan rekening yang disediakan oleh petugas bank dan melampirkan fotokopi KTP/SIM/Sertifikat dari pendirian. Untuk mengubah tanda tangan atau alamat, kenapa harus terlebih dahulu menghubungi pihak bank.
 - b) Dalam kedudukannya bang selaku *mudharib* (yang menerima titipan) sedangkan nasabah selaku *shahibul maal* (pemilik dana).
 - c) Uang yang disetorkan dibayarkan penuh ke bank dan ditunjukkan dalam jumlah nominal dalam bentuk rupiah.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) diwajibkan menghitung tingkat keuangan triwulanan berhubungan dengan penilaian tingkat kekuatan BPRS, pada akhir Maret, Juni, September dan Desember. BI bisa meminta direksi, dewan pengawas, dan pemegang saham guna menyuarakan *action plan* bila penilaian tingkat robustness BPRS menampakkan hasil⁴⁸:

- 1) Satu atau lebih aspek modal, aspek kualitas aset, profil profitabilitas, dan aspek likuiditas diberi peringkat 4/5,
- 2) Aspek manajemen diberi peringkat C atau D, dan
- 3) Diberi peringkat 4 atau 5 komposit.

⁴⁸ Abdullah and Wahjusaputri, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, 196.

Gambar 2.2
Mekanisme Praktik Wadi'ah



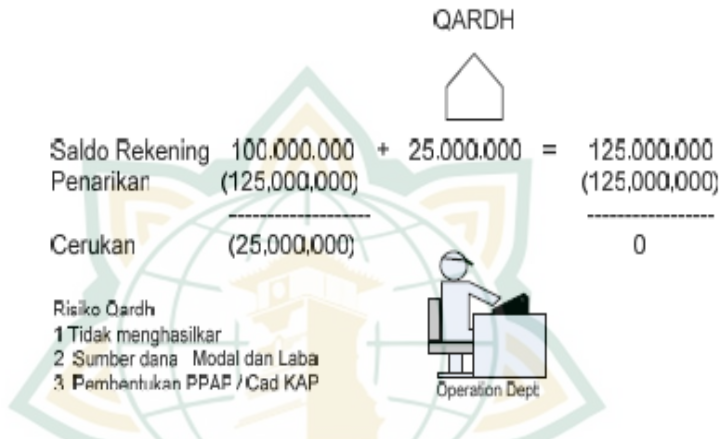
Mekanisme tabungan berdasarkan *wadi'ah yadh dhamanah* sebagai berikut⁴⁹:

- 1) Bank selaku yang menerima titipan dari nasabah juga sebagai penyimpan dana.
- 2) Bank tidak diperbolehkan berjanji untuk memberikan bonus atau imbalan pada nasabah.
- 3) Bank bisa membebaskan beban administrasi pada nasabah yang berbentuk beban yang berkaitan langsung dengan beban administrasi rekening tabungan.
- 4) Bank menjamin pelunasan simpanan nasabah.
- 5) Uang yang disetorkan dapat ditarik oleh nasabah setiap saat.

⁴⁹ Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 72.

Dalam prinsip *wadi'ah*, baik tabungan *wadi'ah* maupun giro *wadi'ah* tidak diperbolehkan cerukan (*overdraft*), yaitu penarikan yang lebih dari saldo yang dimilikinya. gambaran ilustrasi dari sistem dalam akad *wadi'ah* sebagai berikut:

Gambar 2.3
Skema Praktik Wadi'ah



Penjelasan sistem akad *wadi'ah* di atas adalah pemegang rekening *wadi'ah* mempunyai saldo atau titipan sebesar Rp 100 juta. Ketika pemilik menarik uang atau mengambil aset sebesar Rp 125 juta, atau AC tambahan 25 juta. Dapat diartikan, pemegang rekening *wadi'ah* mengambil Rp 25 juta dari harta atau kekayaan orang lain, maka ini tidak diperbolehkan. Langkah yang dilaksanakan bank syariah yaitu membantu pemegang rekening *wadi'ah* sebesar 25 juta. Meminjam menggunakan akad *qardh* dan nasabah nantinya melakukan pengembalian sejumlah pinjaman tersebut.⁵⁰

B. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang relavan dengan judul penelitian “pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia” yakni sebagai berikut:

⁵⁰ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, 122.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Anshoriyah Rohman, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dilihat berdasarkan nilai SPSS 17.00 dari standar pengukuran pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen memberi pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah pembiayaan Murabahah. Variabel pelayanan pada kepuasan nasabah merupakan bukti empiris ialah dimensi pelayanan] menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik. Dengan nilai t hitung $< \alpha$ ($0,000 < 0,005$) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($5,040 < 1,714$). terdapatnya pengaruh pelayanan di pembiayaan Murabahah pada kepuasan nasabah dengan melakukan uji hipotesis: berdasarkan nilai F hitung sebesar $70,617 > F$ table ($2,93$) dan nilai t hitung dari variable Kehandalan ($0,001$), Ketanggapan ($0,049$), Jaminan ($0,020$), Bukti Fisik ($0,000$), dan Komunikasi ($0,002$), $<$ dari α $0,005$. Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima atau semua variable mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah.⁵¹

Persamaan penelitian tersebut dengan judul yang penulis teliti yaitu membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (x) dan Kepuasan Nasabah variabel dependen (y). Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada fokus pembahasan kedalam hal pembiayaan akad mubahah. Dengan hasil pengujiannya menyatakan adanya pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah.

2. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Azidni Rofiqo, Vydika Harya Addinata dan Diyan Novita Sari dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo”. Hasil dari penelitiannya menarik kesimpulan sebagai berikut: hasil penelitian secara umum ditunjukkan dengan adanya perolehan kualitas pelayanan di perbankan syariah dapat mempengaruhi secara positif terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah bank syariah. Dan pada hasil dari kepercayaan membuktikan tidak adanya pengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

⁵¹ Anshoriyah Rohman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 1 (2017): 35.

Dikarenakan kesetiaan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh hasil dari variabel kepuasan nasabah. Maka hasil akhirnya bisa disimpulkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepercayaan dan kepuasan nasabah bank syariah di Ponorogo dengan perolehan hasil secara positif dan signifikan, sedangkan pada variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh secara positif dan signifikan pada loyalitas nasabah bank syariah. Ditunjukkan hal tersebut bahwa kepuasan konsumen merupakan satu-satunya variabel mediasi diantara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah bank syariah.⁵²

Persamaan penelitian tersebut dengan judul yang penulis teliti adalah membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (x). Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada variabel ganda (x) dan (y), dan Kepuasan Nasabah menjadi variabel mediator (y₂), dan lokasi penelitian. Dengan hasil pengujiannya menyatakan adanya pengaruh yang signifikan dan hasil positif terhadap kepuasan nasabah.

3. Raudhatul Zahrah Rahfizah, Supaino dan Ahmad Kholil, juga melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan”. Berdasarkan hasil penelitian, Penelitian yang digunakan ini diperoleh dari data kuisioner sebagai data primer. Data yang didapatkan lalu dianalisis dengan regresi berganda yang di uji simultan (F), uji determinasi, dan uji parsial (t) dengan tingkat signifikan sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) dan dilakukan pengolahan menggunakan SPSS 22. Dengan hasil yang diperoleh membuktikan bahwa terdapatnya pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan iB Hasanah pada kepuasan nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perolehan Nilai konstanta dari variabel kualitas pelayanan yaitu 13.316. Dengan melihat dan membaca hasil data melalui uji statistik F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari cara tersebut mendapatkan hasil perolehan uji statistik t bahwasannya

⁵² Azidni Rofiqo, Vydika Harya Addinata, and Diyan Novita Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo,” *Journal Of Islamic Banking And Finance* 1, no.1 (2021): 9.

kualitas pelayanan menunjukkan tidak adanya pengaruh positif dan tidak juga signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,935 dan kualitas produk tabungan iB Hasanah berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.⁵³

Persamaan penelitian tersebut dengan judul yang penulis teliti adalah membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan (variabel independen) dan Kepuasan Nasabah (variabel dependent). Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada penggunaan analisis regresi berganda pada variabel independent (x) dan fokus lokasi yang digunakan peneliti mengenai produk tabungan iB Hasanah. Dengan hasil pengujiannya menyatakan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah.

4. Noer Rafikah Zulyanti, Nurul Badriyah, dan Ahmad Al-vandik, juga melakukan penelitian berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Persepsi Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di tengah Pandemi Covid-19 pada PT Putra Sumber Hasil Lamongan". Hasil dalam penelitian menjelaskan bahwasanya analisis hasil yang didapatkan menunjukkan dalam kualitas pelayanan, kualitas produk, persepsi harga, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU 54.622.15 Sumber dadi Mantup Lamongan secara individual dan multiplay, dengan melihat dari hasil uji-t didapatkan hasil ($X1 = 11,952 > 1,987$, $X2 = 3,877 > 1,987$, $X3 = 5,514 > 1,987$, $X4 = 6,505 > 1,987$) yang menunjukan bahwa variabel nilai t-hitung lebih besar dari perolehan nilai t-tabel. Kemudian dibuktikan dari perolehan hasil dengan tingkat signifikansinya bernilai $0,00 < 0,05$ dan Fhitung $39,430 > Ftabel 2,72$. Maka, uji F-hitung juga lebih besar dari nilai F-tabel. Maka dari variable-variabel didominasi oleh kualitas pelayanan dalam memberikan pengaruhnya dalam hasil pengujian regresi linier berganda nilai koefisien beta berskor 0,708 yang memperlihatkan bahwasannya hasil tersebut paling besar diantara variabel yang lain.⁵⁴

⁵³ Rauhthatul Zahrah Rahfizah, Supaino, and Ahmad Kholil, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan," *Jurnal Nisbah* 6, no. 1 (2020): 27-28.

⁵⁴ Noer Rafikah Zulyanti, Nurul Badriyah, and Ahmad Al Vandik, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan

Persamaan penelitian tersebut dengan judul yang penulis teliti adalah membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (x) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependent (y) pada situasi pandemi Covid-19. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada penggunaan analisis linier regresi berganda pada variabel independen (x) dan fokus lokasi yang digunakan peneliti. Dengan hasil pengujiannya menyatakan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil koefisien tinggi.

5. Rumiwati dan Afriapolo Syafarudin, juga melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Era Covid-19" Di Pt. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Makassar". Hasil dalam penelitian menjelaskan bahwasanya variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Bauran Pemasaran(X2) berkontribusi hasil simultan dalam mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,408 atau 40,8% dengan penjelasan dalam uji Hipotesis 1: Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) menghasilkan nilai hasil koefisien jalur sebesar 0,287 dengan nilai statistik $t >$ dari nilai kritis ($2,091 > 1,96$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kemudian dari penjelasan Hipotesis 2: Pengaruh bauran pemasaran (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) menghasilkan nilai hasil koefisien jalur sebesar 0,396 dengan nilai statistik $t >$ dari nilai kritis ($3,021 > 1,96$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu Bauran pemasaran (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). berdasarkan penjelasan tersebut bisa diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan bauran pemasaran (X2) berpengaruh secara simultan pada variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,408 atau 40,8%, sedangkan sisanya sebesar 59,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini. Maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian analisis perhitungan statistik dengan model struktural hipotesis, secara hasil statistik parsial kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bauran pemasaran menghasilkan bahwa

Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Tengah Pandemi Covid-19 pada PT Putra Sumber Hasil Lamongan (SPBU 54.622.15 Sumber di Mantup Lamongan)," *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan* 6, no. 1 (2021): 79-80.

terdapatnya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah di era covid-19.⁵⁵

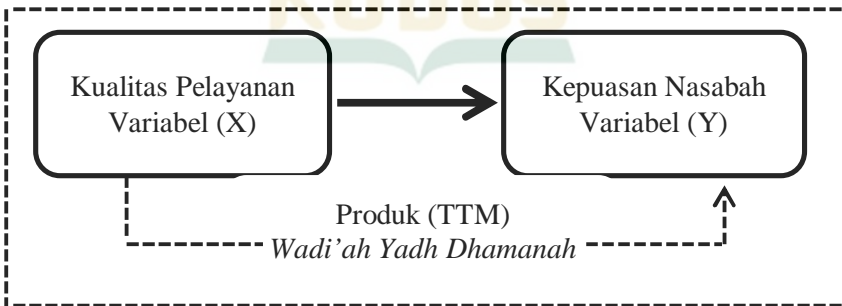
Persamaan penelitian tersebut dengan judul yang penulis teliti yaitu membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan ini sebagai variabel independen (x) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (y). Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada variabel independennya (x) regresi berganda. Dengan hasil pengujiannya menyatakan bahwasannya adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang terdahulu yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas pelayanan dalam akad *wadi'ah yadh dhamanah* terbukti sangat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah, hal itu dapat digunakan sebagai strategi untuk menarik simpati dan sebagai daya tarik nasabah lain yang ingin menggunakan produk simpan pinjam di lembaga keuangan khususnya pada lembaga bank. Jadi, peneliti dapat dengan tepat membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dalam akad *wadi'ah yadh dhamanah* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Saka Dana Mulia.

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian yang tersaji sebelumnya, peneliti menguraikan beberapa hal yang menjadi sumber pedoman dalam memecahkan masalah yakni:

Gambar 2.4
Skema Kerangka Berfikir



⁵⁵ Rumiwati dan Afriapollo Syafarudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Era Covid-19," *Insight Management Journal* 1, no. 2 (2021): 38-39.

Berdasarkan bagan di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X), dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen (Y). Jika Kualitas Pelayanan produk Tabungan Tahapan Masyarakat (TTM) dioptimalkan dengan baik dalam pelaksanaannya, maka nasabah yang akan bertransaksi menggunakan produk tersebut akan merasa lebih percaya dan puas dengan pelayanannya menggunakan produk tabungan tersebut dengan dasar akad *wadi'ah yadh dhamanah*. Maka perusahaan akan mendapat nilai plus beserta *feedback* baik dari nasabah dalam mempercayakan masalah keuangannya.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban dari suatu dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis berfungsi untuk menguji kebenaran suatu teori tertentu, memberi ide-ide untuk mengembangkan suatu teori, dan memperluas pengetahuan tentang gejala-gejala yang kita pelajari bersifat sementara.⁵⁶

Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data.⁵⁷ Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

Menurut Wyckof⁵⁸, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang

⁵⁶ Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 40.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 96.

⁵⁸ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendikia, 2019), 16.

dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.⁵⁹

Julia Ramadani Nasution⁶⁰, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko online Lazada. Azidni Rofiyo, Vydika Harya Addinata, dan Diyan Novita Sari⁶¹, menunjukkan bahwasannya dengan adanya perolehan kualitas pelayanan di perbankan syariah dapat mempengaruhi secara positif terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah bank syariah.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan nasabah. Sebuah pelayanan yang berkualitas nantinya akan berdampak positif bagi nasabah dalam melakukan transaksi sesuai harapan dan keinginannya, sehingga nasabah akan tertarik dan memakai produk tersebut. Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis:

- a. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.
- b. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan akad *wadi'ah yadh dhamanah* (produk tabungan tahapan masyarakat) terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi Covid-19 di BPRS Saka Dana Mulia.

⁵⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 138-139.

⁶⁰ Julia Ramadani Nasution, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2014 UIN Sumatera Utara),” *Jurnal Ekonomi*, no. 2 (2019): 70.

⁶¹ Azidni Rofiyo, Vydika Harya Addinata, dan Diyan Novita Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo,” *Etihad: Journal Of Islamic Banking And Finance* 1, no.1 (2021): 9.