

**PENERAPAN PRINSIP KEADILAN PADA PRODUK
DEPOSITO UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :

Anis Rusita Sari

402190016

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

202

ABSTRAK

Sari, Anis Rusita. Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo. *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Hanik Fitriani, M.E.Sy.

Kata Kunci: Prinsip Keadilan, Deposito, Loyalitas Nasabah

Prinsip keadilan memposisikan sesuatu hanya pada yang berhak dan sesuai takarannya yang sudah direalisasikan dalam bermuamalah tanpa menggunakan riba. Keadilan bagi hasil yang diterapkan pada bank Muamalat KCP Ponorogo dengan menggunakan sistem syariah yang mana bagi hasilnya berubah-ubah atau fluktuatif setiap bulannya. Adanya ketidakadilan bagi hasil pada nasabah yang masih belum sesuai dengan harapan nasabah sehingga membuat nasabah tidak loyal dengan memindahkan dana dari produk deposito pada produk tabungan guna memenuhi kebutuhan mendesak yang bisa terjadi kapanpun .

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan prinsip keadilan pada produk deposito di bank Muamalat KCP Ponorogo, menganalisis kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo, menganalisis tingkat keefektifan penerapan prinsip keadilan pada produk deposito dalam meningkatkan loyalitas nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai nasabah dan pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *triangulasi*.

Hasil dari temuan penelitian ini adalah : 1) penerapan prinsip keadilan pada produk deposito di bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu prinsip keadilan dalam bagi hasil deposito telah diterapkan dengan seadil-adilnya tetapi masih ada nasabah yang mengatakan bagi hasil tidak sesuai dengan harapan sehingga terdapat nasabah yang tidak loyal, 2) kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah yaitu kendala dalam memberikan penjelasan mengenai bagi hasil yang menggunakan sistem syariah dengan bagi hasil yang fluktuatif atau berubah-ubah, karena pemahaman nasabah masih mengarah pada sistem bagi di bank konvensional yang tetap, 3) tingkat keefektifan penerapan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dengan melakukan kunjungan ke tempat nasabah ataupun instansi-instansi, adapun dari segi pelayanan dan service yang diberikan oleh pihak bank terutama Relationship Manager dan Customer Service.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Anis Rusita Sari	402190016	Perbankan Syariah	Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo

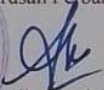
Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

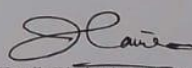
Ponorogo, 10 April 2023

Menyetujui,



Mengetahui,
Kepala Jurusan Perbankan Syariah


Muhtadin Amri, M.S.AK.
NIP 198907102018011001



Hanik Fitriani, M.E.Sy.
NIP 199104242020122028



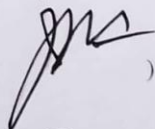
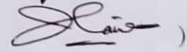
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk
Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP
Ponorogo
Nama : Anis Rusita Sari
NIM : 402190016
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang	: Ridho Rokamah, S.Ag., MSI	()
NIP	: 197412111999032002	
Penguji I	: Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag	()
NIP	: 197207142000031005	
Penguji II	: Hanik Fitriani, M.E.Sy.	()
NIP	: 199104242020122028	

Ponorogo, 23 Mei 2023

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anis Rusita Sari
NIM : 402190016
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito
Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank
Muamalat KCP Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 29 Mei 2023



Anis Rusita Sari

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anis Rusita Sari

NIM : 402190016

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENERAPAN PRINSIP KEADILAN PADA PRODUK DEPOSITO UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT
KCP PONOROGO

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian
tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 10 April 2023

Pembuat Pernyataan,



Anis Rusita Sari

NIM 402190016

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... iii

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI iv

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI v

ABSTRAK vi

TRANSLITERASI..... vii

MOTTO viii

PERSEMBAHAN ix

KATA PENGANTAR xi

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Manfaat Penelitian 10

E. Studi Penelitian Terdahulu..... 10

F. Metode Penelitian.	22
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	22
2. Kehadiran Penelitian.	22
3. Lokasi Penelitian.	23
4. Data dan Sumber Data.	23
5. Teknik Pengumpulan Data.....	24
6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.	26
7. Teknik Pengolahan Data.	27
8. Teknik Analisis Data.....	29
G. Sistematika Pembahasan	29

BAB II. PRINSIP KEADILAN, PRODUK DEPOSITO, DAN LOYALITAS

A. Prinsip Keadilan.....	31
1. Pengertian Keadilan.	31
2. Keadilan Menurut Aristoteles.	33
B. Produk Deposito.	37
1. Pengertian Deposito.	37
2. Macam-macam Deposito.	38
C. Loyalitas.....	42
1. Pengertian Loyalitas.....	42
2. Cara Membangun Loyalitas Nasabah.	44
3. Indikator Loyalitas Nasabah.	45
4. Tingkatan Loyalitas Nasabah.....	46

**BAB III. PAPARAN DATA PENERAPAN PRINSIP KEADILAN PADA
PRODUK DEPOSITO UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP
PONOROGO**

A. Gambaran Umum.	48
1. Sejarah.	48
2. Visi Misi.	53
3. Susunan Personalia Bank Muamalat.	53
4. Job Deskripsi Jabatan.	54
B. Data.....	62
1. Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.	62
2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah.	65
3. Tingkat Keefektifan Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah.....	67

**BAB IV. ANALISIS PENERAPAN PRINSIP KEADILAN PADA PRODUK
DEPOSITO UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PONOROGO**

A. Penerapan Prinsip Keadilan Dalam Produk Deposito Di Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	70
---	----

B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	72
C. Tingkat Keefektifan Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	74

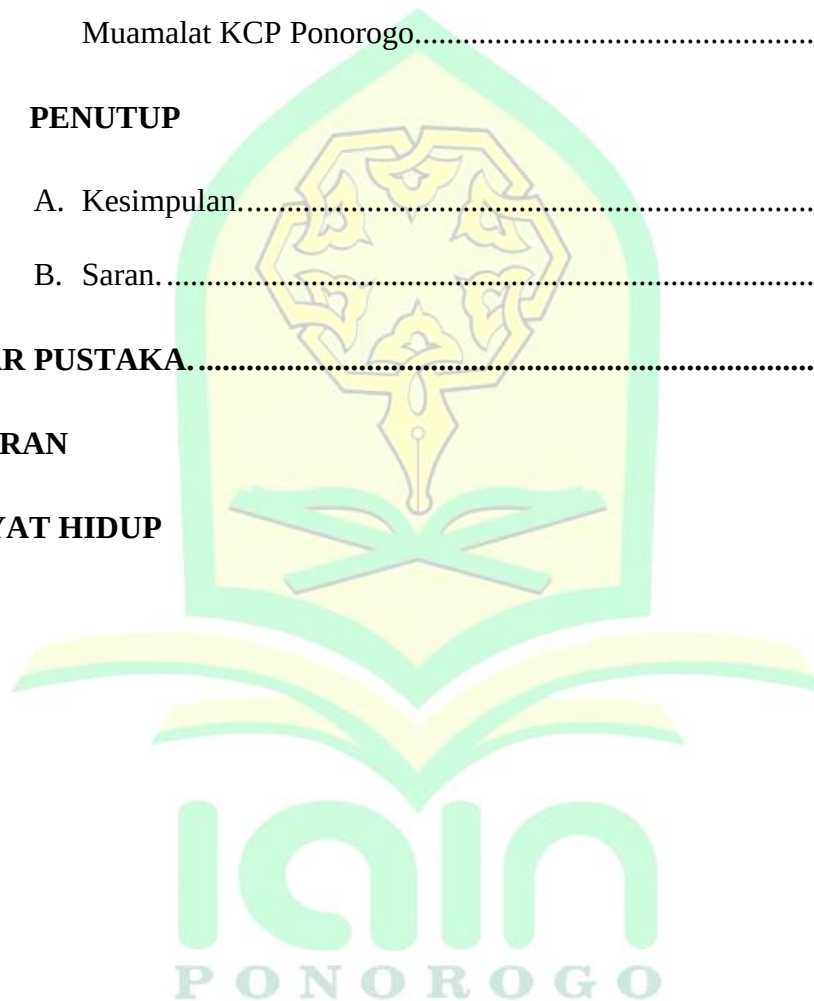
BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA.....	75
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Data Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo Per 30 Desember	7



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Susunan Personalia Bank Muamalat	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Transkrip Wawancara	Xx
2	Dokumentasi	Xxiv





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keadilan memiliki arti bahwa selalu memposisikan sesuatu hanya pada yang berhak dan sesuai dengan takarannya yang telah direalisasikan dalam bingkai muamalah tidak menggunakan riba, kedzaliman (*dzulm*), *masyir* (unsur judi dan sikap spekulatif), *gharar* (unsur ketidakjelasan), dan penggunaan unsur haram dalam barang, jasa maupun aktivitas operasi. Menurut Mardani bahwa dalam bermuamalah harus memenuhi prinsip keadilan.¹ Menurut Aristoteles, keadilan adalah kebijakan politik, aturan yang menjadi dasar peraturan negara, dan aturan itu adalah standar dari apa yang benar. Keadilan distributif adalah keadilan yang berlaku dalam hukum publik, yaitu berfokus pada distribusi, honor kekayaan, dan barang-barang lain yang diperoleh oleh anggota masyarakat. Keadilan distributif adalah keadilan yang diterima seseorang sebagai hasil dari keputusan alokasi. Dalam keadilan distributif ada hal yang penting yaitu imbalan yang sama rata yang diberikan karena pencapaian yang sama rata. Kedua yang menjadi permasalahan adalah adanya ketidaksetaraan dalam pelanggaran kesepakatan, dikoreksi, dan dihilangkan.² Nasabah bank syariah akan terkait langsung dengan model keadilan distributif karena diterapkannya sistem bagi hasil. Bagi hasil dari bank syariah kepada

¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syari'ah: Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), 11.

² M. Roem Syibly, "Keadilan Sosial dalam Keuangan Syariah," *Millah*, Volume XV, Nomor 1, (2015), 77.

nasabah yang memenuhi harapan nasabah menimbulkan kepuasan pada nasabah. Nasabah dapat pula diibaratkan sebagai konsumen yang khusus di perbankan.³

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya memberikan pembiayaan serta jasa lainnya seperti simpan pinjam dan deposito. Deposito adalah simpanan yang sistem penarikannya hanya bisa dilakukan dalam waktu tertentu yang didasarkan perjanjian antara nasabah dengan pihak bank. Transaksi penanaman dana dari pemilik dana kepada pengelola dana untuk melakukan usaha tertentu yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang sudah disepakati sebelumnya. Deposito merupakan dana nasabah yang ada pada bank, penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan tempo atau waktu yang ditentukan. Sumber dana dari masyarakat luas yang ketiga adalah simpanan deposito dan pemilik deposito yang disebut deposan.⁴

Dalam menjalankan kegiatan deposito pada suatu bank, pihak bank dituntut untuk menggunakan prinsip keadilan agar nasabah menjadi puas, Karena kepuasan nasabah nantinya akan menciptakan nasabah yang loyal. Menurut Griffin loyalitas nasabah adalah dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun

³ Hyronimus Rhiti, *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik Ke Postmodernisme)* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2015), 242.

⁴ Khodijah Ishak Devi Wahyu Arianti, "Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Terhadap Persepsi Nasabah," *Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2020): 172–73.

kesetiaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank.⁵

Produk deposito pada Bank Muamalat KCP Ponorogo merupakan produk investasi berjangka waktu tertentu. Perkembangan deposito di bank hampir semua bank relatif sama, ada 5 jenis berdasarkan jatuh tempo deposito pada Bank Muamalat KCP Ponorogo bersifat fleksibel antara 1,3,4,6 atau 12 bulan. Karena deposito merupakan produk tabungan berjangka, maka persyaratan pembukaan deposito sama dengan persyaratan pembukaan rekening tabungan. Sistem yang digunakan adalah sistem bagi hasil dengan akad mudharabah sehingga pada produk deposito mudharabah, bank akan menerbitkan tanda bukti setoran deposito yakni berupa bilyet deposito. Deposito yang telah jatuh tempo dapat dicairkan atau diperpanjang secara otomatis dengan sistem ARO (*Authomatic Roll Over*) dimana nasabah tidak perlu untuk tanpa melakukan akad perjanjian baru dengan tentunya dengan segala ketentuan yang tidak menyimpang dari prinsip syari'ah.

Keberadaan bank syariah di Indonesia tidak terlepas dari sistem perbankan Indonesia secara umum. Perbankan syariah mulai dikenal pada tahun 1992 setelah berlakunya UU no. 7 tahun 1992 yang memungkinkan bank syariah menjalankan kegiatan operasinya yang berprinsip pada bagi hasil yang selebihnya harus tunduk pada peraturan bank konvensional. Bank Muamalat KCP Ponorogo didirikan pada tanggal 29

⁵ Andyan Pradipta Utama Tri Ratna Murti, 'Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah', *Jurnal IKRA Ekonomika*, 4.2 (2021), 81.

Desember 2009, dalam menjalankan kegiatan operasionalnya Bank Muamalat KCP Ponorogo sama seperti bank pada umumnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro juga menyalurkan kembali dana dalam bentuk pembiayaan yang bebas bunga dan berbasis bagi hasil. Dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Dengan kata lain dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil (*profit loss sharing*) yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya dan menghindari unsur bunga didalamnya maupun usur yang tidak sesuai dengan syariat Islam lainnya.⁶ Penerapan bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah dapat menarik minat masyarakat untuk menyimpan dana pada bank syariah dalam jumlah yang besar. Tingginya dana nasabah tersebut dapat dilihat pada laporan keuangan (*annual report*) bank syariah, semakin tinggi dana nasabah pada bank syariah akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat pada bank tersebut.⁷

Keadilan adalah salah satu cara untuk membentuk suatu kepercayaan antara pihak yang diberi kepercayaan dan pihak yang memberi kepercayaan (permodalan) atau *shābībūl āl māāl* dalam mengelola dana. Keadilan juga merupakan tolak ukur sekaligus proses dan

⁶Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 11.

⁷ Herlin Nani Halima Zahara Rini Susanti, "Penerapan Akuntansi Deposito Amanah Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil Mudharabah," *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2018): 17.

tujuan dari setiap tindakan yang dilakukan manusia. Keadilan dalam penelitian ini merupakan tingkat bagi hasil yang diberikan antara pihak bank kepada nasabah sudah sesuai apa belum dengan keinginan nasabah.⁸ Keadilan berhubungan dengan loyalitas karena nasabah akan loyal apabila bagi hasil yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.

Loyalitas nasabah adalah dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian berulang-ulang tersebut. Loyalitas nasabah penting untuk kelangsungan bisnis perusahaan. Nasabah setia yang sangat puas dengan produk dan layanan ini. Nasabah setia ini akan memperluas komitmen mereka terhadap produk atau layanan yang sama ke produsen yang sama dan konsumen akan setia perusahaan tertentu selamanya.⁹

Berdasarkan teori penelitian Ti Bei mengatakan bahwa harga yang memenuhi harapan membuat pelanggan tetap setia pada perusahaan. Pembagian keuntungan yang benar membuat nasabah bank syariah loyal. Sedangkan menurut Gerald dan Cumingham Keadilan bagi hasil yang ditawarkan bank syariah sudah sesuai dengan hukum Islam dan faktor agama juga menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di bank syariah, namun dalam penelitian tersebut justru sebaliknya dimana

⁸ Citra Ayu Ratna P, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah dan Karyawan Bank Syariah di Kota Semarang" (Universitas Semarang, 2016), 5-6.

⁹ Fira Lutfiah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Sistem Bagi Hasil, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah" (STIE Indonesia, 2022), 2.

keadilan bagi hasil yang diharapkan sudah sesuai harapan nasabah belum tentu akan loyal. Keadilan bagi hasil belum tentu bisa meningkatkan loyalitas nasabah.¹⁰

Berdasarkan observasi yang dilakukan nasabah belum tentu akan loyal terhadap bank syariah walaupun bagi hasil yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, karena bagi hasil yang ditawarkan oleh bank syariah biasanya lebih rendah pada bank konvensional. Sehingga banyak nasabah yang berpindah pada bank konvensional, keadilan dalam bagi hasil yang diberikan sudah sesuai harapan maka akan membuat nasabah tetap loyal pada bank syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah dapat disimpulkan bahwa sistem bagi hasil pada bank Muamalat KCP Ponorogo masih kurang sesuai dengan harapan nasabah. Akan tetapi menurut pihak bank sistem bagi hasil disini sudah dilaksanakan dengan seadil adilnya. Menurut kajian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Muhammad Nurbadrudin terkait penerapan prinsip keadilan dapat disimpulkan bahwa prinsip keadilan merupakan hasil dari persetujuan dan tawar-menawar yang *fair*. Karena itu, maka dapat dikategorisasikan menjadi dua bagian yaitu. Pertama, interpretasi atas situasi awal dan atas persoalan pilihan yang ada, kedua, seperangkap prinsip-prinsip yang disepakati. Keadilan mencakup semua lini hingga penentuan nisbah mudharabah pun harus menyertakan unsur keadilan didalam akadnya, dengan melakukan

¹⁰ Ahmad Tavip Junaedi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10, no. 1 (2012): 173.

pertimbangan dari kedua belah pihak *shahibul maal* (bank) dan *mudharib* (nasabah) hingga terbentuknya akad dengan kontrak *fair* yang saling menguntungkan keduanya.¹¹

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Anang selaku SBO Supervisor Bank Muamalat menyatakan bahwa jumlah nasabah deposito sangat banyak. Produk deposito yang paling diminati adalah deposito jangka 3 bulan. Akan tetapi jika bagi hasil yang diberikan setiap bulannya akan berubah yang didapat dari Nominal Hi-Permil yang berubah bisa membuat beberapa nasabah menjadi tidak loyal, ada yang memindahkan dana dari deposito pada produk lainnya seperti produk tabungan.

Tabel 1.1

Data Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo Per 30 Desember

Penghimpun dana	2019	2020	2021	Total
Deposito	132	122	143	397
Tabungan	633	355	450	1.438
Giro	101	95	150	256
Total	866	572	743	2.181

Sumber Data: Anang Priambowo, 2022

¹¹ Muhammad Nurbadrudin, 'Prinsip Keadilan Dalam Penetapan Nisbah Bagi Hasil Mudharabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Tbk.)' (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010), 71.

Berdasarkan teori Gerald dan Cumingham loyalitas pada bank tersebut keadilan bagi hasil yang diharapkan sudah sesuai harapan nasabah belum tentu akan loyal. Keadilan bagi hasil belum tentu bisa meningkatkan loyalitas nasabah. Namun fakta dilapangan ditemukan bahwasannya bagi hasil yang setiap bulannya di dapat dari Nominal Hi-Permil berubah membuat nasabah tidak loyal dengan memindahkan dana dari produk deposito pada produk seperti produk tabungan guna memenuhi kebutuhan mendesak yang bisa terjadi kapanpun. Adapun nasabah yang memilih untuk pindah pada bank lain.

Sedangkan penelitian di Bank Muamalat KCP Ponorogo mengenai penerapan prinsip keadilan belum ada yang mengambil untuk diteliti lebih dalam lagi, maka dari itu peneliti membahas mengenai penerapan prinsip keadilan karena dalam kajian terdahulu belum ada yang membahas mengenai penerapan prinsip keadilan di Bank Muamalat KCP Ponorogo. Maka dari itu berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prinsip keadilan pada produk deposito di bank Muamalat KCP Ponorogo?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo?
3. Bagaimana tingkat keefektifan penerapan prinsip keadilan pada produk deposito dalam meningkatkan loyalitas nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan prinsip keadilan pada produk deposito di bank Muamalat KCP Ponorogo.
2. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo.
3. Untuk menganalisis tingkat keefektifan penerapan prinsip keadilan pada produk deposito dalam meningkatkan loyalitas nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber bacaan atau dijadikan referensi oleh pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan prinsip keadilan dalam produk deposito, serta dapat menambah sumber pustaka yang telah ada.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak bank dan nasabah deposito dalam penerapan prinsip keadilan.
- b. Sebagai sumber bacaan ilmiah di perpustakaan, dan sebagai sumber bagi masyarakat umum, serta penulis swasta.

E. Studi Penelitian

Penelitian ini berjudul “Penerapan Prinsip Keadilan Dalam Produk Deposito Guna Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Ponorogo”. Pada dasarnya penelitian tidak terlepas dari beberapa penelitian terdahulu yang penulis jadikan sebagai referensi dan bahan acuan dalam penyusunan penelitian, adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut :

Pertama, Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung” ini ditulis oleh Nila Nadhiroh, NIM. 2823123108, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yang dibimbing oleh H. Dede Nurrohman, M.Ag Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi dengan memberikan kualitas produk yang terbaik, Bank Muamalat Tulungagung selain memberikan kualitas produk yang baik juga menerapkan nilai Islam, agar nasabah selalu yakin dengan apa yang dilakukan Bank Muamalat Tulungagung berdasarkan nilai-nilai Islam seperti keadilan, kesederajatan, ketentraman, jaminan dan persaingan sehat. selain itu kualitas produk juga selalu diberikan agar nasabahnya tetap setia memakai dan menikmati produk yang diberikan oleh Bank Muamalat Tulungagung. Kualitas produk dan nilai Islam bagi nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran di perbankan.¹²

Kedua, Skripsi oleh Ahmad Redha Ikma Juniardhy tahun 2020 yang berjudul “ Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Pada Simpanan Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bukopin Syariah Cabang Sidoarjo” ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang apakah terdapat pengaruh signifikan

¹² Nila Nadhiroh, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung” (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2016).

antara tingkat bagi hasil pada simpanan deposito mudharabah secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Bukopin Syariah Cabang Sidoarjo. Dan apakah terdapat pengaruh signifikan antara tingkat bagi hasil pada simpanan deposito mudharabah secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Bukopin Syariah Cabang Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif.¹³

Ketiga, Jurnal oleh Rahmah Muin tahun 2018 yang berjudul “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, dokumentasi, 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 teknik analisis data statistik deskriptif.¹⁴

Keempat, Jurnal oleh Trimulato tahun 2016 yang berjudul

¹³ Ahmad Redha Ikma Juniardhy, “Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Pada Simpanan Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bukopin Syariah Cabang Sidoarjo” (Universitas Negeri Sunan Ampel, 2020).

¹⁴ Rahmah Muin, “Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam,” *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam* 3, no. 1 (2018).

“Implementasi Bangunan Ekonomi Islam Pada Produk Deposito Mudharabah di Bank Syariah” Penulisan ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif, Batasan dalam tulisan ini difokuskan pada produk deposito di bank syari‘ah dan konsep bangunan ekonomi 16 IQTISHODIA | Vol. 1, No.1, Maret 2016 Islam. Tulisan ini menggunakan studi pustaka kajian dari berbagai sumber. Hasil dari tulisan ini bahwa produk deposito di bank syari‘ah telah sejalan dengan konsep bangunan ekonomi Islam. Berbagai transaksi pada deposito telah memenuhi bangunan ekonomi Islam. Hanya saja pada bagian tertentu belum bisa sejalan dengan konsep bangunan ekonomi Islam terlihat ada aspek keadilan. Didasarkan karena adanya jaminan pengembalian dana pada produk deposito di bank syariah.¹⁵

Kelima, Skripsi oleh Risal Nur Afandi yang berjudul “Analisis Pendistribusian Laba Dalam Akuntansi Syariah Untuk Mencapai Prinsip Keadilan (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kota Palopo)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang pendistribusian laba dalam akuntansi syariah untuk mencapai prinsip keadilan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan paradigma Post-positivistik. Informan dalam penelitian ini yaitu tiga orang karyawan Bank Muamalat Kota Palopo. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang terdiri dari empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu melalui

¹⁵ Trimulato, “Implementasi Bangunan Ekonomi Islam Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank Syariah,” *Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2016).

pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun uji keabsahan data ada dua yaitu Triangulasi dan Perpanjang pengamatan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa laba yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan bukanlah hasil kerja sekelompok orang saja. Akan tetapi banyak pihak yang terlibat di dalamnya, diantaranya adalah pemilik dana, karyawan, dan lingkungan. Dengan adanya perspektif adil, maka laba tidak saja dinikmati oleh sekelompok kecil pemilik perusahaan, tetapi juga dapat dinikmati oleh seluruh stakeholder.¹⁶

Keenam, Skripsi oleh Fitriani tahun 2021 yang berjudul “Implementasi Prinsip Keadilan Dalam Sistem Bagi Hasil Pada Produk Mudharabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Mataram” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip keadilan dalam sistem bagi hasil pada produk mudharabah di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Mataram. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode induktif dengan mengembangkan fakta fakta atau kenyataan yang didapatkan dan dapat dikembangkan dari hasil penelitian yang dilakukan. Objek penelitian ini adalah penerapan prinsip keadilan dalam penetapan bagi hasil pada produk pembiayaan mudharabah di PT Bank Muamalat

¹⁶ Risal Nur Afandi, “Analisis Pendistribusian Laba Dalam Akuntansi Syariah Untuk Mencapai Prinsip Keadilan (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kota Palopo)” (Universitas Muhammadiyah Palopo, 2021).

Indonesia Tbk. KCU Mataram. Data lapangan menunjukkan bahwa sistem bagi hasil yang diterapkan oleh PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Mataram pada pembiayaan mudharabah menerapkan sistem bagi hasil revenue sharing dengan metode perhitungan bagi hasil berupa proyeksi bagi hasil. Adapun untuk implementasi prinsip keadilan dalam sistem bagi hasil di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Mataram diimplementasikan dengan dijalankannya instrumen penentuan nisbah yang disepakati pada saat akad. Penentuan perhitungan nisbah bagi hasil yang disepakati seperti data usaha nasabah, kemampuan angsuran, distribusi pembagian hasil, hasil usaha yang dijalankan serta nisbah pembiayaan. Implementasi prinsip keadilan dalam sistem bagi hasil di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Mataram ini sudah diimplementasikan terlihat pada sistem perhitungan bagi hasil yang menggunakan metode proyeksi sesuai dengan kemampuan nasabah dalam angsuran pengembalian pembiayaan dan proyeksi bagi hasil dari hasil usaha yang dilakukan.¹⁷

Ketujuh, Jurnal oleh Gunarto Suhardi tahun 2008 yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk Yang Dipertimbangkan Dalam Pemilihan Produk Deposito Perbankan Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut yang penting dalam perspektif konsumen dan bagaimana pengaruh atribut tersebut kepercayaan dan loyalitas mereka kepada bank. Analisis

¹⁷ Fitriani, “Implementasi Prinsip Keadilan Dalam Sistem Bagi Hasil Pada Pembiayaan Mudharabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Mataram” (Universitas Islam Negeri Mataram, 2021).

faktor eksplorasi digunakan untuk menemukan yang paling banyak produk atribut penting. Hasil analisis faktor eksplorasi kemudian dianalisis secara struktural pemodelan persamaan untuk menghitung pengaruh atribut penting terhadap kepercayaan konsumen dan loyalitas. Sehingga menjadi 2 faktor yaitu faktor Fleksibilitas dan faktor Kompetensi Bank sebagai produk atribut penting yang telah mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas juga.¹⁸

Kedelapan, Jurnal oleh Dyah Ayu Perwitasaria tahun 2017 yang berjudul “Internalisasi Nilai-Nilai Keadilan Dalam Praktik Pembiayaan Mudharabah Dan Deposito Mudharabah” Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis bentuk nilainilai keadilan dalam praktik pembiayaan mudharabah dan deposito mudharabah. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPRS Asri Madani Nusantara Jember belum sepenuhnya menerapkan kelima unsur keadilan dalam praktik pembiayaan mudharabah. Dari kelima prinsip tersebut, BPRS hanya menjalankan kedua prinsip keadilan, yaitu bentuk pelarangan haram dan maysir.¹⁹

Kesembilan, Skripsi oleh Fina Findiatus Sholehah tahun 2015 yang berjudul “Asas Keadilan Dalam Pembiayaan Bagi Hasil (Mudharabah)

¹⁸ Gunarto Suhandi, “Pengaruh Atribut Produk Yang Dipertimbangkan Dalam Pemilihan Produk Deposito Perbankan Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah,” *Jurnal Kinerja* 12, no. 1 (2021).

¹⁹ Dyah Ayu Perwitasari, “Internalisasi Nilai-Nilai Keadilan Dalam Praktik Pembiayaan Mudharabah Dan Deposito Mudharabah,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2017).

Pada Produk Deposito Di Bank Syariah” Kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan skripsi ini yaitu : Pertama, deposito syariah berdasarkan sistem bagi hasil (Mudharabah) di Bank Syariah sudah memenuhi asas keadilan, pada pembiayaan syariah dengan sistem bagi hasil unsur keadilan sangat berpengaruh terutama pada pembagian nisbahnya. Sesuai dengan salah satu syarat perjanjian dalam akad pembiayaan syariah, baik adil dalam untung maupun adil berbagi kerugian dalam suatu kerja sama usaha sesuai dengan yang telah disepakati di awal akad perjanjian.²⁰

Kesepuluh, Jurnal oleh Herlin, Nani Halima Zahara, dan Rini Susanti tahun 2018 yang berjudul “Penerapan Akuntansi Deposito Amanah Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil Mudharabah (Studi Kasus Pada Pt. Bprs Safir Bengkulu)” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kesesuaian perlakuan akuntansi dari sistem bagi hasil deposito Amanah di PT. BPRS Safir Bengkulu dengan Sofyan, Wiroso dan Yusuf menurut para ahli dalam buku akuntansi perbankan Islam. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan perlakuan akuntansi antara praktek deposito mudharabahyang berlaku di PT. BPRS Safir Bengkulu dengan ketentuan yang berlaku dalam PSAK telah dilakukan dengan baik oleh PT. BPRS Safir Bengkulu. Dalam pencatatan dan perlakuan akuntansi dengan deposito mudharabah selalu dikalahkan oleh ketentuan dan aturan yang tercantum dalam pernyataan standar akuntansi

²⁰ Fina Findiatus, “Asas Keadilan Dalam Pembiayaan Bagi Hasil (Mudharabah) Pada Produk Deposito Di Bank Syariah” (Universitas Jember, 2015).

keuangan berlaku.²¹

Kesebelas, Jurnal oleh Popon Srisusilawati dan Nanik Eprianti tahun 2017 yang berjudul “Penerapan Prinsip Keadilan Dalam Akad Mudharabah Di Lembaga Keuangan Syariah” Tujuan penelitian ini adalah, pertama, untuk mengetahui konsep teoritis tentang prinsip keadilan dan akad mudharabah dan kedua, untuk mengetahui penerapan prinsip keadilan dalam akad mudharabah di lembaga keuangan syariah. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan sifat penelitian deskriptif analisis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder. Penelitian ini digolongkan kepada jenis penelitian kualitatif.²²

Keduabelas, Jurnal oleh Nurmin Arianto dan Yulia Krismania Nirwana tahun 2021 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan observasi dan kuesioner tertutup yang diukur dengan skala Likert. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan study kepustakaan. Teknik Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji

²¹ Herlin Nani Halima Zahara Rini Susanti, “Penerapan Akuntansi Deposito Amanah Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil Mudharabah.”

²² Popon Srisusilawati dan Nanik Eprianti, “Penerapan Prinsip Keadilan Dalam Akad Mudharabah Di Lembaga Keuangan Syariah,” *Jurnal Law and Justice* 2, no. 1 (2017).

normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, koefisiensi determinasi R², uji sobel (sobel test), uji model, uji t.²³

Ketigabelas, Jurnal oleh Mutmainna M dan Muhammad Ibnu Taufan tahun yang berjudul “Penerapan Konsep Keadilan Terhadap Pelaksanaan Sistem Bagi Hasil Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. cabang Mamuju)” peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana cara Bank muamalat Cabang Mamuju menerapkan sistem bagi hasil tabungan mudharabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder dengan metode pengumpulan data. Adapun pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dengan melakukan tanya jawab dengan karyawan Bank Muamalat cabang Mamuju. Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem bagi hasil sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan nasabah yang menabung di Bank Muamalat Cabang Mamuju merasa puas dengan sistem bagi hasil yang didapatkan.²⁴

Keempatbelas, Jurnal oleh Nurhamizah Hutagalung tahun 2022 yang berjudul “Analisis Prinsip Keadilan Dalam Konteks Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah

²³ Nurmin Arianto dan Yulia Krismania Nirwana, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening,” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021).

²⁴ Mutmainna M dan Muhammad Ybnu Taufan, “Penerapan Konsep Keadilan Terhadap Pelaksanaan Sistem Bagi Hasil Tabungan Mudharabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Mamuju),” *Jurnal Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam* 1, no. 1 (n.d.).

Medan” penelitian ini untuk mengetahui penerapan keadilan dalam konteks pembiayaan akad mudharabah di BPRS Al Washliyah Medan. Produk pembiayaan mudharabah di PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Washliyah sangat membantu dan mendorong perbankan untuk memberikan pembiayaan Mudharabah Kepada Masyarakat. Akan tetapi tidak sedikit nasabah yang tidak memenuhi persyaratan untuk melakukan akad mudharabah tersebut serta kurangnya kejujuran pada nasabah dalam hal perkembangan usahanya. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Washliyah Medan belum maksimal dalam keadilan akad pembiayaan mudharabah.²⁵

Kelimabelas, Skripsi oleh Reza Saputra Nasution yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan” Permasalahan penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fakta bahwa terjadinya penurunan jumlah nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan yang mengakibatkan kurangnya loyalitas nasabah baik melalui produk maupun jasa pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan. Hal ini disebabkan karena persaingan antar bank yang semakin meningkat sehingga perlunya untuk meningkatkan etika bisnis Islam kepada nasabah agar terwujudnya loyalitas nasabah. Faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah salah satunya adalah melalui kepuasan pelayanan yang diberikan oleh

²⁵ Nurhamizah Hutagalung, “Analisis Prinsip Keadilan Dalam Konteks Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah Medan,” *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 1, no. 3 (2022).

pihak bank kepada para nasabah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang loyalitas nasabah dan teori etika bisnis Islam. Loyalitas nasabah berarti kesetiaan nasabah untuk tidak berpindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Selanjutnya, teori etika bisnis Islam adalah penerapan etika yang berdasarkan prinsip-prinsip Islam yaitu Tauhid, keadilan, kebebasan, tanggungjawab dan transparansi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana.²⁶

Keenambelas, Skripsi oleh Muhammad Nurbadruddin yang berjudul “Prinsip Keadilan Dalam Penetapan Nisbah Bagi Hasil Mudharabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Tbk.)” penelitian ini untuk mengaplikasikan penetapan nisbah bagi hasil di Bank Muamalat Indonesia sudah ditentukan terlebih dahulu, dan bentuk penawaran penetapan tersebut hanya terjadi pada pihak yang memiliki jumlah dana yang besar. Hal itu yang saya pandang sebagai kekurangan yang harus dipenuhi dari sisi keadilan. Dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif analisis. Yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan permasalahan dengan apa adanya untuk kemudian dianalisa lebih jauh sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Teknik pengumpulan data, penulis menggunakan metode studi dokumen atau

²⁶ Reza Saputra Nasution, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padang Sidempuan” (Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, 2017).

pustaka (*library research*).²⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti memaparkan informasi yang diperoleh dari Bank Muamalat KCP Ponorogo secara langsung yang berhubungan dengan prinsip keadilan dalam produk deposito. Kemudian mengevaluasi dengan berbagai teori yang berkaitan dengan pokok masalah dalam penelitian ini.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang dilakukan dalam kancan kehidupan sebenarnya. Penelitian lapangan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistik apa yang terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat.²⁸

2. Kehadiran peneliti

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti berperan sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena di samping itu kehadiran peneliti juga sebagai pengumpul data. Sebagaimana salah satu ciri penelitian kualitatif dalam pengumpulan data dilakukan sendiri oleh peneliti. Sedangkan kehadiran peneliti dalam

²⁷ Muhammad Nurbadrudin, "Prinsip Keadilan Dalam Penetapan Nisbah Bagi Hasil Mudharabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Tbk.)."

²⁸ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Mu'amalah* (Ponorogo: STAIN Ponorogo PRESS, 2010), 6.

penelitian ini sebagai pengamat partisipan/berperan serta, artinya dalam proses pengumpulan data peneliti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secermat mungkin sampai pada yang sekecil-kecilnya sekalipun.²⁹ Peneliti hadir di lokasi penelitian yaitu pada bank Muamalat KCP Ponorogo.

3. Lokasi/Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan)

Lokasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang beralamatkan di yan beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 dan 37, Banyudono, Kec.Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa timur 63411,Indonesia. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut sebagai tempat penelitian yaitu karena melihat adanya fenomena mengenai penerapan prinsip keadilan dalam produk deposito yang masih perlu dikaji.

4. Data dan Sumber Data

Data didefinisikan sebagai segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan.³⁰ Peneliti dalam penelitian ini lebih berfokus pada penerapan prinsip keadilan dalam produk deposito guna meningkatkan loyalitas nasabah pada bank Muamalat KCP Ponorogo.

²⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 116

³⁰ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif* (Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), 70.

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.³¹ Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya.³² Data primer dari penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Ponorogo yang bersangkutan. Data primer dalam penelitian ini yaitu :

- a. Penerapan prinsip keadilan dalam produk deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo.
- b. Kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip keadilan pada produk deposito guna meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.
- c. Keefektifan penerapan prinsip keadilan pada produk deposito dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.³³ Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian lapangan penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan

³¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 129.

³² Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1987), 93.

³³ Sumadi Suryabrata, 94.

utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.³⁴

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai berikut :

a. Wawancara

Metode wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan.³⁵ Peneliti memanfaatkan metode ini untuk mendapatkan data dari informan. Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk mengajukan pertanyaan kepada nasabah deposito dan pihak bank di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

b. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data untuk menyajikan data yang tepat tentang suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, menilai perilaku manusia, dan mengevaluasi, yaitu melakukan pengukuran dan memberikan umpan balik atas tindakan tersebut. Pengamatan dapat menghasilkan tindakan, peristiwa, objek, keadaan, atau suasana

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 224.

³⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 126.

tertentu.³⁶ Peneliti melakukan observasi langsung terhadap nasabah deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sarana mengumpulkan informasi melalui catatan tertulis.³⁷ Setelah prosedur observasi dan wawancara, peneliti kualitatif menggunakan dokumentasi untuk memperoleh data. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi pemeriksaan dan pendokumentasian data dari Buku, arsip atau dokumen, foto, dan bahan lain yang berhubungan dengan topik penelitian adalah sumber yang dapat diterima.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Kriteria yang digunakan untuk menentukan validitas data dalam penelitian ini (derajat kepercayaan). Hal ini untuk menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Uji kredibilitas data atau kelayakan data dapat digunakan untuk memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, pembicaraan dengan tema sejawat, analisis kasus negatif, dan pemeriksaan anggota semuanya.³⁸ Dalam pengujian kredibilitas teknik triangulasi digunakan untuk menguji kepercayaan data dalam penelitian ini. Triangulasi digambarkan sebagai pemeriksaan data dari banyak sumber dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Peneliti menggunakan tiga jenis triangulasi dalam penelitian ini:

³⁶ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2004).

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015).

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, 270.

- a. Triangulasi sumber adalah suatu metode untuk menilai keterpercayaan data dengan membandingkan data dari berbagai sumber. Informasi tersebut dapat berasal dari pengrajin gula aren, mitra, atau masyarakat sekitar.
- b. Triangulasi teknik digunakan untuk menguji keaslian data dengan membandingkannya dengan sumber yang sama dengan menggunakan beberapa teknik. Misalnya, Data yang dikumpulkan dari wawancara, dapat diperiksa ulang dengan observasi dan dokumentasi.
- c. Triangulasi waktu, atau pengaruh waktu pada keandalan data, adalah kejadian umum. Data diperoleh dengan pendekatan wawancara pada pagi hari saat narasumber masih segar, ada sedikit komplikasi, dan data akan valid dan reliabel.³⁹

7. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Adapun teknik yang akan digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini yaitu:

a. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen berdasarkan

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, pp. 273–74.

kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.⁴⁰

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan, maupun penambahan.⁴¹

c. Penyajian Data

Penyajian data adalah tahap setelah dilakukannya reduksi data. Sugiyono menjelaskan bahwa “dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam bukunya Sugiyono yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Pada tahap kedua, data-data yang telah diperoleh kemudian disusun lalu disajikan agar dapat memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi terkait fenomena atau permasalahan yang sedang diteliti tersebut.”⁴²

d. Penarikan Kesimpulan

⁴⁰ Anim Purwanto, *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori Dan Contoh Praktik* (NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan Dan Penelitian Indonesia, 2022), 104.

⁴¹ Ibid, 104.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 341.

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.⁴³

8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah metode mengumpulkan, mengatur, dan menggambarkan data sedemikian rupa sehingga dapat dimengerti oleh peneliti dan orang lain.⁴⁴ Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan pemikiran induktif. Pendekatan induktif adalah metode menjelaskan fakta yang dimulai dengan pemaparan data dan berlanjut ke teori.⁴⁵ Dalam penelitian ini data yang terkumpul berupa penjelasan-penjelasan kemudian dianalisis menggunakan metode berpikir yang berangkat dari informasi penerapan prinsip keadilan dalam produk deposito guna meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Ponorogo yang akan dibahas dan kesimpulan yang terbentuk.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman dalam penyusunan skripsi, maka penulis mengelompokkan menjadi lima bab dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya, sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

⁴³ Ibid, 104.

⁴⁴ Aji Damanuri, 6.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.

Bab I Pendahuluan, pada bab ini membahas beberapa kategori, termasuk latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Selain itu, juga membahas Penelitian sebelumnya, teknik penelitian, dan pembahasan sistematis.

Bab II Kajian Teori, bab ini membahas tentang tentang deskripsi teori dan kajian pustaka, dimana deskripsi teori yang sesuai dengan rumusan masalah dan akan mengemukakan beberapa pendapat yang mendasari pemikiran penelitian terkait dengan prinsip keadilan, deposito, dan loyalitas nasabah.

Bab III Paparan Data merupakan bab yang menyajikan secara lengkap gambaran umum mengenai sejarah bank, visi misi bank, susunan personalia bank, job desk. Selain itu juga memaparkan data penelitian.

Bab IV Analisis Data merupakan bab yang pada dasarnya memuat pembahasan atau analisis membahas tentang pemaparan data dan menganalisisnya, yang berisi penjelasan tentang penerapan prinsip keadilan dalam produk deposito guna meningkatkan loyalitas nasabah di bank muamalat kcp Ponorogo.

Bab V Penutup merupakan bab yang berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan, serta saran yang berfungsi untuk mempermudah para pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

PRINSIP KEADILAN, PRODUK DEPOSITO, DAN LOYALITAS

A. Prinsip Keadilan

1. Pengertian keadilan

Kata adil berasal dari bahasa Arab “al-‘adl” yang secara etimologis berarti tidak berat sebelah, tidak memihak, atau menyamaratakan yang satu dengan yang lain (almsawah).¹ Menurut Rohi Baalbaki, kata “al-‘adl” diterjemahkan kedalam bahasa Inggris berarti *justice, equitability, equitableness, impartiality, atau unbiasedness*.² Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) keadilan berarti sifat (perbuatan, perlakuan dsb) yang adil. Adil sendiri berarti: sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, berpegang kepada kebenaran, sepatutnya, atau tidak sewenang-wenang.³ Dalam bahas Inggris *justica* berasal dari perkataan *justicia* yang kata asalnya *ius* atau *jus*. Perkataan *jus* berarti hukum atau hak. Dengan demikian salah satu pengertian *justice* adalah hukum (*law*). Menurut *The Liang Gie*, pemakaian yang cukup lazim kedua perkataan itu dianggap sepadan, misalnya pada istilah *court of law* (Mahkamah Hukum) dan *court of justice* (Mahkamah Keadilan) yang kedua-duanya menunjuk pada badan peradilan di negara Inggris. Dari makna keadilan sebagai *law*

¹ Abul Aziz Dahlan (ed al), *Ensiklopedia Hukum Islam I* (Jakarta: Ikhtiar Baru van Hoevem, 2000), 25.

² AL-Mawrid Rohi Baalbaki, *Dar Al-‘Ilmi Lil Malayin* (Beirut: Beirut, 2007), 753.

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 8.

(hukum) kemudian berkembang arti dari kata *justica* sebagai *lawfulness* (sah menurut hukum). Sampai saat ini dalam bahasa Inggris perkataan *justice* masih dipakai sebagai sinonim dari *law* dan *lawfulness*.⁴

Dalam ilmu hadits, keadilan diartikan dengan sifat yang terpatrit dalam jiwa seseorang untuk senantiasa bertaqwa dan memelihara harga diri. menjauhi dosa besar seperti syirik, sihir, membunuh, memakan riba, memakan harta anak yatim, melarikan diri sewaktu perang berkecamuk, meuduh zina wanita baik-baik, menyakiti kedua orang tua, dan mengharapkan kehalalan dari Baitul Haram dan menjauhi dosa kecil seperti mengurangi timbangan sebiji, mencuri sesuap makanan, serta menjauhi perkara mubah yang dinilai mengurangi harga dirinya.⁵ Islam memandang keadilan adalah sebuah ketentuan yang wajib dan mutlak sebagai salah satu unsur penting dalam kehidupan sosial dan kemanusiaan. Keadilan adalah sebuah ketentuan yang diwajibkan oleh Allah SWT untuk semua manusia di dunia tanpa pengecualian.⁶

⁴ The Liang Gie, *Teori-Teori Keadilan* (Yogyakarta: Supersukses, 1982), 15.

⁵ Muhammad, *Ajaj Al-Khatib, Ushul Al-Hadits, Terj. H. M. Nur Ahmad Musyaffiq* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 203.

⁶ Muhammad Imarah, *Islam Dan Keamanan Sosial, Terj. Abdul Hayyie Al-Kattani* (Jakarta: Gema Insani Press, 1998), 116.

2. Keadilan Dalam Islam

Al-Qur'an sebagai manifestasi kalam Tuhan merupakan kitab petunjuk Moral yang komprehensif dan sempurna, datang dari Alam Ghaib untuk kebaikan manusia dan alam semesta (QS. al-Baqarah (2) : 2, 97 dan 185). Fitrah (suci) dan Hanif (lurus dan benar) merupakan dasar konstitusi kepribadian manusia, yang karena itu, ia merindukan tatanan kehidupan yang ramah dan damai, berdiri di atas prinsip-prinsip keadilan.⁷

Puncak kasih sayang Tuhan atas manusia, terbukti dengan diutusnya para Nabi, yang di satu sisi mempunyai misi menyeru manusia kepada penyerahan diri, patuh tunduk pada Tuhan Yang Maha Esa (QS. al-Ahzab 33 : 45-46), juga di sisi lain, berkaitan dengan semua Nabi, Tuhan menegaskan : “Sesungguhnya kami telah mengutus rasul-rasul kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata, dan telah kami turunkan bersama mereka Al-Kitab dan neraca (keadilan) supaya manusia bisa melaksanakan keadilan” (QS. al-Hadid (57) : 25).

Ayat tersebut menegaskan bahwa menegakan keadilan adalah tujuan dan misi utama kenabian. Dengan demikian terdapat dua tujuan utama misi kenabian, yaitu, mengajak manusia untuk menyembah Allah, sekaligus memberantas kemusyrikan, dan menegakkan keadilan di tengah-tengah masyarakat, serta

⁷ Nursal, S.Ag., “Keadilan Dalam Ekonomi Islam,” dalam <https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/keadilan-dalam-ekonomi-islam-oleh-nursal-sag-21>, (diakses pada tanggal 17 Mei 2023, jam 13.42).

memberantas kedlaliman. Merujuk pada ayat 25 surat al-Haadid tersebut, Murtadha Muthahari.⁸ Menegaskan bahwa keadilan, dengan konsepsi sosialnya, merupakan tujuan kenabian (nubuwwah).

Nasehat Imam ‘Ali as. Kepada Gubernur Mesir, Muhammad Ibnu Abi Bakar; Para duta Illahi adalah para penegak keadilan yang sesungguhnya dalam masyarakat. Mereka adalah orang-orang yang telah merencanakan jalan kesempurnaan manusia bagi umat manusia. Dengan kata lain, kesatuan umat, persaudaraan dan prinsip keadilan sosial ekonomi adalah unsur-unsur keadilan sebagian pengejawantahan dari sistem kepercayaan pada satu Tuhan (tauhidullah) : dalam al-Qur’an Allah dikatakan Maha Adil, dan bahwa dia menegakan keadilan atas dasar bahwa keadilan adalah sifat positif yang dimilikinya. Ditegaskan dalam al-Qur’an :

شَهِدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُوا الْعِلْمِ قَابِمًا بِالْقِسْطِ ۚ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ

Artinya: “Allah menyatakan bahwasanya tidak ada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia, Yang menegakkan keadilan. Para malaikat dan orang-orang yang berilmu (juga menyatakan yang demikian itu). Tak ada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia, Yang Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.” (Q.S. Ali Imran, 3: 14)

⁸ Murtadha Muthahari, Keadilan Ilahi, terj. Agus Efendi (Bandung: Mizan, 1995), 47.

Ayat tersebut dengan jelas menegaskan bahwa Allah menyuruh berbuat adil atau bahwa Dia adalah Pelaku keadilan. Pernyataan ini merupakan persoalan asasi yang di atasnya agama-agama samawi membangun hubungan manusia dengan Allah. Kemudian, perintah Tuhan untuk mendirikan keadilan yang didasarkan atas kualitas monoteistik prinsip keesaan Tuhan yang sesuai dengan ajaran Islam (tauhid), dengan tegas dikatakan dalam firmanNya :

Katakanlah "Tuhanku menyuruh menegakkan keadilan". Dan (Katakanlah): "Luruskanlah muka (diri) mu disetiap sembahyang dan sembahlah Tuhanmu dengan mengikhlaskan keta'atan mu kepadanya. Sebagaimana Dia telah menciptakanmu pada permulaan (demikian pula) kamu akan kembali padanya (QS. al-A'raf (7) : 29).

Wahbah Zuhaily, mengenai kandungan ayat tersebut mengatakan ayat itu mengandung perintah untuk menegakan keadilan dalam segala hal lebih jauh mengenai keterkaitan tauhidullah dengan prinsip keadilan,⁹ banyak dijelaskan dalam alQur'an, bahwa Tuhan adalah Maha Adil, dan bagi manusia penegakan keadilan adalah tindakan persaksian untuk Tuhan: "Wahai orang-orang yang beriman jadilah kamu orang yang benar-

⁹ Ibid.,

benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah ...”(QS. AnNissa (4) : 135).

Penegakan keadilan adalah merupakan manifestasi perbuatan yang paling mendekati taqwa atau keinsyafan ketuhanan dalam diri manusia. Seperti ditegaskan dalam al-Qur'an :

“Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menjalankan (keadilan) karena Allah menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencian mu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adilah karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. Al Maidah (5) : 8).

Al-adl yang dimaksud dalam ayat tersebut adalah barometer timbangan kebenaran-kebenaran yang diseimbangkan atau sikap menengahi kebenaran-kebenaran atas dasar hak kebenaran itu sendiri tanpa terhalangi oleh ikatan apapun. Seperti di tegaskan oleh Ahmad Musthafa al-Maraghy bahwa keadilan adalah timbangan bagi kebenaran.¹⁰

Fairness Salah satu sendi utama bisnis dalam Islam adalah sifatnya yang pertengahan dan berkeadilan. Hal ini terlihat jelas pada sikap Islam terhadap individu dan masyarakat. Kedua hak itu

¹⁰ Ahmad Musthafa al-Maraghy, Tafsir al-Maraghy, Juz VI, Musthafa al-Baby al-Halby, Mesir, 64.

diletakkan dalam neraca keseimbangan yang adil, tentang dunia dan akhirat, jiwa dan raga, akal dan hati, serta perumpamaan dan kenyataan. Islam juga bersifat ditengah-tengah antara iman dan kekuasaan. Dalam menjalankan aktivitas bisnis dilarang melakukan praktek penganiayaan masyarakat khususnya kaum yang lemah. Islam mengakui hak individu dan masyarakat juga meminta mereka untuk melaksanakan kewajiban masing-masing. Dengan demikian Islam menjalankan peranannya dengan penuh keadilan serta kebijaksanaan.¹¹

B. Produk Deposito

1. Pengertian Deposito

Deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu dan bagi hasil yang lebih tinggi dari pada tabungan biasa. Nasabah membuka deposito dengan jumlah minimal tertentu dengan jangka waktu yang telah disepakati oleh pihak bank syariah dan nasabah, sehingga nasabah tidak dapat mecairkan dananya sebelum jatuh tempo atau waktu yang telah ditentukan. Produk penghimpunan dana ini biasanya dipilih oleh nasabah yang memiliki kelebihan dana, sehingga selain bertujuan untuk menyimpan dananya bertujuan pula untuk salah satu sarana berinvestasi.¹² Berdasarkan ketentuan undang-undang No.10 tahun 1998 deposito didefinisikan simpanan yang penarikannya

¹¹ Sayyid Qutb, Keadilan Sosial dalam Islam, terj. Afif Muhamad (Bandung: Pustaka, 1994), 37.

¹² M. Nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 35.

hanya dapat dilakukan pada waktu yang telah ditentukan, berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan bank atau pada saat jatuh tempo. Biasanya jangka waktu penetapan deposito telah ditetapkan oleh pihak bank, yaitu 1 bulan, 3 bulan, 4 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Deposito merupakan produk dari bank yang memang ditujukan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga sehingga dalam perbankan syariah akan menggunakan prinsip mudharabah.

2. Macam-macam Deposito

Dalam ketentuan pasal 1 ayat 8 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1988 pasal 1 ayat 7 yaitu deposito atau disebut deposito berjangka adalah simpanan dana berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.¹³ Jadi, penarikan deposito itu jangka waktunya sudah ditetapkan dalam perjanjian antara nasabah dengan bank. Peruntukan deposito ini lebih kepada instrument investasi dari pada sebagai wadah penyimpan kelebihan likuiditas.¹⁴

Saat ini jenis-jenis deposito yang ditawarkan oleh bank dan ada di masyarakat adalah deposito berjangka, sertifikat deposito, dan deposit on call. Masing-masing jenis deposito ini memiliki kelebihan

¹³ Lihat Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 10 tahun 1988 Tentang Perbankan*

¹⁴ Rachmadi Usman, *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia : Implementasi Dan Aspek Hukum* (Bandung: PT Citra Aditiya Bakti, 2009), 162.

tersendiri.¹⁵

- a. Deposito Berjangka Deposito berjangka merupakan deposito yang diterbitkan menurut jangka waktu tertentu. Jangka waktu deposito biasanya bervariasi mulai dari 1, 2, 3, 6, 12, 18, sampai dengan 24 bulan. Deposito berjangka diterbitkan atas nama baik perorangan maupun lembaga. Artinya di dalam bilyet deposito tercantum nama seseorang atau lembaga. Kepada setiap deposan diberikan bunga yang besarnya sesuai dengan berlakunya bunga pada saat deposito berjangka dibuka. Pencairan bunga deposito dapat dilakukan setiap bulan atau setelah jatuh tempo (jangka waktu) sesuai jangka waktunya. Penarikan dapat dilakukan secara tunai maupun nontunai (pemindah bukuan).¹⁶ Kepada setiap deposan dikenakan pajak terhadap bunga yang diterimanya. Penarikan deposito sebelum jatuh tempo untuk bank tertentu dikenakan penalty rate (denda). Jumlah nominal deposito berjangka yang diinginkan biasanya dalam bentuk bulat misalnya Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah). Deposito berjangka juga memiliki batas-batas minimal yang harus disetor yang besarnya tergantung bank yang mengeluarkannya. Untuk menarik minat para deposan biasanya bank menyediakan berbagai insentif atau bonus. Insentif diberikan untuk jumlah nominal tertentu biasanya dalam jumlah yang besar. Insentif dapat berupa, special rate (bunga lebih tinggi dari bunga

¹⁵ kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Depok: Rajawali pers, 2018),103-104.

¹⁶ Kasmir, 104.

yang berlaku umum) maupun insentif lainnya, seperti hadiah atau cenderamata lainnya. Insentif juga dapat diberikan kepada nasabah yang loyal terhadap bank tersebut. Di samping diterbitkan dalam mata uang rupiah deposito berjangka juga diterbitkan dalam mata uang asing. Deposito berjangka yang diterbitkan dalam valuta asing (valas), biasanya diterbitkan oleh bank devisa. Perhitungan penerbitan, pencairan, dan bunga dilakukan menggunakan kurs devisa umum. Penerbitan deposito berjangka dalam valas biasanya diterbitkan dalam valas yang kuat seperti US Dollar, Yen Jepang, atau DM Jerman.¹⁷

- b. Sertifikat Deposito Merupakan deposito yang diterbitkan dengan jangka waktu 2, 3, 6, 12 bulan. Sertifikat deposito diterbitkan atas unjuk dalam bentuk sertifikat. Artinya di dalam sertifikat deposito tidak tertulis nama seseorang atau badan hukum tertentu. Di samping itu, sertifikat deposito dapat diperjual belikan pada pihak lain. Pencairan bunga deposito dapat dilakukan di muka, tiap bulan atau jatuh tempo, baik tunai maupun nontunai. Dalam praktiknya kebanyakan deposan mengambil bunga di muka. Penerbitan nilai sertifikat deposito sudah tercetak dalam berbagai nominal dan biasanya dalam jumlah bulat, sehingga nasabah dapat membeli dalam lembaran banyak untuk jumlah nominal yang sama.¹⁸

- c. Deposit On Call Merupakan deposito yang berjangka waktu

¹⁷ kasmir, 104.

¹⁸ kasmir, 106.

minimal 7 hari dan paling lama kurang dari 1 bulan. Diterbitkan atas nama dan biasanya dalam jumlah yang besar misalnya 50 juta rupiah (tergantung bank yang bersangkutan). Pencairan bunga dilakukan pada saat pencairan deposit on call dan sebelum *deposit on call* dicairkan terlebih dahulu 3 hari sebelumnya nasabah sudah memberitahukan bank penerbit. Besarnya bunga biasanya dihitung per bulan dan biasanya untuk menentukan bunga dilakukan negosiasi antara nasabah dengan pihak bank.¹⁹

Sedangkan dalam bank muamalat deposito 3 yang meliputi:²⁰

- a. Deposito iB Hijrah merupakan deposito syariah dalam mata uang rupiah dan Us Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah. Juga merupakan produk deposito reguler.
- b. Deposito Online iB Hijrah Muamalat adalah Deposito syariah dengan akad mudharabah yang dapat dibuka secara praktis kapanpun dan dimanapun melalui Muamalat DIN dengan bagi hasil yang optimal dalam mata uang rupiah.
- c. Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam iB Hijrah Muamalat (Deposito DHE SDA) adalah Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang dapat memberikan hasil investasi secara optimal

¹⁹ kasmir, 108.

²⁰ “<https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/Index.Php/Deposito-Consumer>,” n.d.

dan barokah bagi Anda serta pajak bagi hasil yang lebih rendah. Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) no 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA), Bank Muamalat melayani pembukaan Rekening Khusus DHE SDA. Rekening Khusus (Reksus) Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Deposito yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber daya Alam (DHE SDA). Reksus DHE SDA ini diperuntukan khusus untuk nasabah non perorangan.

C. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas

Menurut kamus besar bahasa Indonesia loyalitas adalah kepatuhan atau kesetiaan.²¹ Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa dari suatu bank.²² Jadi, loyalitas nasabah adalah kesetiaan dalam menggunakan jasa dari suatu bank. Loyalitas merupakan komitmen mendalam secara psikologis untuk melakukan pembelian ulang dimasa mendatang. Berbeda dengan pembelian ulang biasa, dalam konsep ini pembelian ulang produk dilakukan atas dorongan komitmen yang sangat mendalam. Bahkan secara singkat, loyalitas merupakan komitmen mendalam konsumen untuk

²¹ “[Https://Kbbi.Web.Id/Loyalitas](https://Kbbi.Web.Id/Loyalitas) (Diakses 25 Januari 2023),” n.d.

²² Roesdian Bayu Ardianto, ‘Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Bank BRI’, 2013, 14.

melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara konsisten di masa depan meskipun terdapat tawaran menarik dari pesaing untuk berpindah merek (Oliver (1999), Bloemer & Marthens (1995). Konsep loyalitas menurut Oliver, menyatakan bahwa tingkat loyalitas konsumen terdiri dari 4 tahap yakni :²³

- a. *Cognitively Loyal* Tahap dimana konsumen memiliki pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen terhadap merek, manfaatnya, dan dilanjutkan dengan melakukan pembelian berdasarkan keyakinan akan superioritas yang ditawarkan.
- b. *Affectively Loyal* Sikap favorable konsumen terhadap merek yang merupakan hasil konfirmasi berulang dari harapannya selama tahap *cognitively loyal* berlangsung.
- c. *Conatively Loyal* Intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.
- d. *Action Loyal* Loyalitas yang bertahan tidak saja karena motivasi yang kuat semata namun telah menjadi suatu keinginan untuk mengatasi segala hambatan yang menghalangi konsumen membeli merek tertentu.

Loyalitas nasabah merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan implementasi konsep pemasaran perbankan. Loyalitas

²³ Ibid., 14.

nasabah sering dikaitkan dengan perilaku penggunaan kembali jasa perbankan. Loyalitas nasabah tidak terbentuk secara instan tetapi melalui beberapatahapan proses. Oleh karena itu, perusahaan jasa perbankan harus jeli agar dapat memenuhikeinginan dan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda dari setiap tahap tersebut agar terbentuk loyalitas nasabah.

2. Cara Membangun Loyalitas Nasabah

Dalam konteks hubungan terhadap nasabah, perusahaan menerapkan pengembangan sistem *customer relationship management* (CRM) yang optimal. Dengan menyusun database bagi nasabah yang berisikan data-data lengkap dengan tujuan dapat memberikan penawaran yang tepat serta sesuai pada segmentasi pelanggan. Sistem CRM untuk membagikan serta memberikan pengajaran ilmu baru sesuai dengan harapan nasabah. Selain itu, perusahaan memiliki cara lain yaitu melakukan perhitungan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk, yang meliputi barang maupun jasa.²⁴

Berikut merupakan cara-cara yang bisa dilakukan perusahaan untuk dapat membangun loyalitas nasabah:

- a. Memperkuat merek atau brand, bertujuan untuk memberikan karakter nasabah dalam membentuk ikatan

²⁴ Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis.....*, 168.

hubungan nasabah dengan brand yang telah diperkuat tersebut.

- b. Memperbaiki pelayanan, hal ini memiliki manfaat untuk memberikan pengalaman menyenangkan terhadap nasabah untuk dapat membuat nasabah lebih dihargai.
- c. Menaikkan kualitas produk, dengan begitu dapat menurunkan resiko nasabah dalam hal kegagalan menggunakan layanan yang dipilih.²⁵

3. Indikator Loyalitas Nasabah

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan.

Indikator pelanggan yang loyal adalah sebagai berikut:²⁶

- a. Melakukan pembelian ulang secara teratur

Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Tingkat kepuasan terhadap barang akan mempengaruhi mereka untuk membeli kembali.

- b. Menciptakan citra positif dari mulut ke mulut

Gambaran singkat sebuah perusahaan yang diciptakan melalui pengalaman dan menceritakan serta merekomendasikan kepada orang lain sehingga orang tersebut membeli produk/jasa yang sama.

²⁵ Veithzal Rivai Zainal, 168.

²⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), 104.

c. **Komitmen Merek**

Konsumen yang setia terhadap suatu produk atau perusahaan tertentu cenderung terikat pada merek atau perusahaan tersebut dan akan kembali membeli produk yang sama lagi di perusahaan tersebut sekalipun tersedia banyak alternative lainnya

4. **Tingkatan Loyalitas Nasabah**

Proses seorang calon nasabah menjadi nasabah yang loyal terhadap perusahaan terbentuk melalui beberapa tahapan. Adapun tahapan nasabah yang loyal, diantaranya:²⁷

2. *Suspects*

Meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan tetapi belum tahu apapun mengenai perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.

3. *Prospects* (yang diharapkan)

Prospects adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya.

4. *Disqualified Prospects* (yang tidak berkemampuan)

Disqualified prospects yaitu orang-orang yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang/jasa tersebut.

5. *First Time Customers* (pembeli baru)

²⁷ Dadang Munandar, *Relationship Marketing: Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing* (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), 89–90.

First time customers yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru.

6. *Repeat Customers* (pembeli berulang-ulang)

Repeat customers yaitu pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk sebanyak dua kali atau lebih.

7. *Clients* (pelanggan tetap)

Clients membeli semua barang/jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan, mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan sudah kuat dan berlangsung sangat lama yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.

8. *Advocates* (pelanggan tetap atau pendukung)

Seperti halnya *clients*, *advocates* membeli barang/jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan serta melakukan pembelian secara teratur akan tetapi juga merekomendasikan perusahaan yang bersangkutan.

9. *Partners*

Partners yaitu pelanggan yang bekerja sama dengan pihak perusahaan dengan didasarkan mendapat keuntungan bersama.²⁸

²⁸ Ibid., 90.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank

Perseroan merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.¹ Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana terakhir perubahan Anggaran Dasar yang dirumuskan pada Akta No. 18 tanggal 28 Januari 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 31 Januari 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 serta

¹ “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>,”

diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2022 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 004853.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Perseroan telah memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.²

Bank Muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara. Berdasarkan Surat

² “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>,”

Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.³

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-

³ “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>,”

produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.⁴ Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling. BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem

⁴ “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>,”

ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).

Informasi Perubahan Nama Sesuai dengan akta pendirian yakni Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, BMI didirikan dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Kemudian, merujuk pada merujuk Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Umum berdasarkan Prinsip Syariah yang menentukan kewajiban mencantumkan kata “Syariah” setelah kata “Bank” dan disahkan pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 22 Juni 2000, Bank berganti nama menjadi PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk. Setelahnya, pada 23 April 2008 berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, Bank kembali mengganti namanya, menggunakan nama sebelumnya yakni PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Hal ini dilakukan sesuai dengan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 5 ayat 4 di mana pencantuman kata “Syariah” setelah kata “Bank” hanya berlaku bagi bank yang mendapatkan izin usaha setelah berlakunya UU Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008.⁵

⁵ “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>,”

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Visi Bank Muamalat :

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

Misi Bank Muamalat :

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁶

3. Susunan Personalia Bank Muamalat

Tabel 3.1

Susunan Personalia Bank Muamalat

Sub Branch Manager	Mohammad Khaerudin
Sub Branch Operation Supervisor	Anang Priambowo
Branch Recovery asset	Fadhil Wafa
Reliationship Manager Funding	Chrisna Faradila
Teller	Erli Nuryana
Customer Service	Milenia Ayu Nuraini
Security	Sukis Riyanto
CleaningService	Mahendra Yuliantoni
Driver	M. Azalunnafis

⁶ “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>,”.

4. Job Deskripsi Jabatan

a) Sub Branch Manager

- 1) Memimpin dan bertanggungjawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis,serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor cabang pembantu(sub branch),terutama dalam hal kegiatan sales, dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan,dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi bank muamalat indonesia⁷
- 2) Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang pembantu (sub branch) sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi bank muamalat Indonesia
- 3) Melakukan cost control atas semua biaya operasi dan adminitrasi di kantor cabang pembantu (sub branch) agar dapat efesiensi dan efektif, sehingga akan memberikan keuntungan yang maksimal untuk kantor cabang sesuai dengan target laba yang telah ditentukan.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) di kantor cabang pembantu (sub branch) guna memastikan bahwa semua system

⁷ Pandu Bagaskara, Wawancara, 15 September 2022

dan prosedur telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

b) Sub Branch Operation Supervisor

- 1) Mensupervisi, mengkoordinir, dan memonitor terhadap bidang operasional, branch atau ATM Apperance Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Mobile Branch dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijakan, pedoman dan prosedur yang berlaku guna meminimalisir resiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian serta dalam rangka mempertahankan SLA yang sudah ditetapkan.⁸
- 2) Mengkoordinir dan memonitoring tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (know your customer) dan Anti Pencucian Uang (APU-PPT) sebagai Customer Identification Officer sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan, dan prosedur yang berlaku guna mengenal nasabah dengan baik.
- 3) Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biaya-biaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam rangka pencapaian target perusahaan.
- 4) Melakukan koordinasi dan permintaan approval kepada Region Operation Manager terkait issue operasional, persetujuan reversal, user ID, cuti, pengajuan mutasi dan rekrutmen

⁸ Anang Priambowo, Wawancara, 15 September 2022

karyawan dalam rangka mitigasi risiko dan kelancaran operasional.

- 5) Melaksanakan fungsi control, tindak lanjut dan eskalasi yang efektif terhadap standarisasi layanan yang terdiri dari 5 aspek yaitu tangible, process, people, product & service dan system dalam rangka menjaga service level yang ditetapkan termasuk Branch/ATM Appearance.
- 6) Melakukan Approval transaksi terhadap seluruh kegiatan operasional perbankan dibawah supervisinya.
- 7) Menjadi alternate Branch Operation Manager saat cuti dimana tidak ada Operation Officer, dan petugas frontliner yang berhalangan hadir di Kantor Cabang Pembantu atau Kantor Kas.
- 8) Memastikan akurasi data laporan keuangan cabang di bawah supervisinya melalui pembuatan proofsheets bulan.

c) Branch Recovery asset

- 1) Melakukan pengelolaan account pembiayaan bermasalah dengan kategori kolektibilitas 5 (macet) melalui proses penagihan, proses penjualan asset jaminan nasabah (foreclosure) dan pelunasan tunggakan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁹

⁹ Fadhil Wafa, Wawancara, 15 September 2022

- 2) Melakukan pendekatan nasabah pembiayaan retail bermasalah yang dikelolanya baik melalui media komunikasi maupun kunjungan langsung, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, agar didapatkan informasi yang jelas atas permasalahan ketidaklancaran pembayaran angsuran dari nasabah yang dikelolanya dan memberikan solusi untuk penyelesaian pembiayaan.
- 3) Membuat laporan atas progress penanganan nasabah pembiayaan retail bermasalah sesuai tanggung jawabnya secara berkala, agar dapat memberikan analisa yang akurat ke atasan dalam penanganannya.
- 4) Memproses jaminan dari pembiayaan retail bermasalah ke balai lelang rekanan, sesuai dengan prosedur yang berlaku, agar jaminan tersebut terdaftar di balai lelang rekanan dan dapat diproses dengan lancar jika kedepannya akan dilakukan lelang.
- 5) Melakukan koordinasi dalam penanganan nasabah pembiayaan retail bermasalah, baik kordinasi internal BMI maupun eksternal BMI, dengan prosedur sesuai ketentuan, agar penanganan nasabah tersebut dapat dijalankan dengan lancar.

d) Relationship Manager Funding

- 1) Menjalankan proses penjualan produk Funding,¹⁰ Wealth Management dan Financing kepada calon nasabah atau nasabah

¹⁰ Chrisna Faradila, Wawancara, 15 September 2022

existing baik berupa kunjungan maupun melalui telepon guna penambahan nasabah Funding & Financing baru di Kantor Cabang.

- 2) Memproses pengajuan nasabah produk Funding, Wealth Management dan Financing dengan mengatur pada prosedur yang berlaku, guna mendukung pertumbuhan pencapaian bisnis Funding, Wealth Management dan Financing di kantor cabang.
- 3) Membina relasi dan memberikan pelayanan yang baik dengan nasabah produk Funding, Wealth Management dan Financing di bawah tanggung jawabnya, untuk menjaga customer loyalty dan membuka peluang mendapatkan referensi calon nasabah.
- 4) Mencatat setiap aktivitas pencapaian target bisnis Funding, Wealth Management dan Financing yang dijalankannya pada sistem dan prosedur yang berlaku, guna mendukung pencapaian dan pertumbuhan bisnis Funding dan Financing di Kantor Cabang.

e) Teller

- 1) Melakukan pembukuan transaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai, biaya petty cash, biaya layanan nasabah dan layanan perbankan lainnya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹¹

¹¹ Erli Nuryana, Wawancara, 15 September 2022

- 2) Melakukan cash management terhadap ketersediaan uang tunai di kasteller, vault dan ATM.
- 3) Memastikan kesesuaian antar tiket-tiket transaksi dan sistem sudah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Memastikan semua perlengkapan teller berfungsi dengan baik agar tidak ada kendala dalam pelayanan terhadap nasabah.
- 5) Menjaga penampilan fisik dan area kerja (meja teller, baju, id card) sesuai dengan standar yang berlaku.
- 6) Menghitung, memverifikasi dan mengidentifikasi uang, slip dan tanda tangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar meminimalisir risiko operasional.
- 7) Menjalankan fungsi petugas frontliner lainnya sebagai alternative saat petugas frontliner lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau mobile branch.

f) Customer Service

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah terkait dengan produk-produk bank Muamalat¹²
- 2) Memberikan pelayanan terkait dengan pembukaan rekening baru baik itu tabungan, giro, deposito, DPLK, dll
- 3) Melayani penutupan rekening-rekening

¹² Julian, Wawancara, 15 September 2022

- 4) Menangani keluhan keluhan nasabah terkait dengan produk dan layanan bank muamalat
- 5) Membantu bagian bagian lain terkait dengan rekening nasabah seperti blokir rekening,hold dana,hold warkat, daftar hitam,dll
- 6) Melayani nasabah terkait dengan fasilitas produk seperti kartuATM,warkat,standing *instruction*,*statement*,dll
- 7) Membantu nasabah dalam melakukan perubahan data
- 8) Melakukan filling dan administrasi file nasabah
- 9) Menjaga ketersediaan peralatan ATK dan brosur cetak diwilayah banking hall
- 10) Melakukan cross selling dan pengkinian data
- 11) Menjaga seluruh aset-aset yang ada di bank muamalat
- 12) Bertanggung jawab atas peralatan dan sarana penunjang CS untuk disimpan di tempat yang aman, sehingga peralatan tersebut tidak disalahgunakan oleh orang lain yang tidak bertanggungjawab
- 13) Mengarahkan nasabah sesuai tujuannya
- 14) Melayani pertanyaan saldo dan mutasi rekening (bukan per telp)
- 15) Pengambilan rekening Koran, buku cek/ BG,kwitansi penarikan rek giro valas, counter cek, warkat tolakan kliring, SKP,tolakan inkaso
- 16) Memberikan informasi produk dan jasa

- 17) Cara pengisian formulir-formulir transaksi
- 18) Kurs transaksi, biaya administrasi
- 19) “*cross selling*” produk dan jasa bank
- 20) Menerima keluhan nasabah, meneruskan, memonitor ke unit kerja, dan memberi jawabannya ke nasabah

g) Security

- 1) Menjaga lingkungan kerja perbankan yang aman
- 2) Memberikan rasa aman dan nyaman bagi semua orang di lingkungan perbankan. Baik karyawan, tamu, pelanggan dan lain-lain.¹³
- 3) Lindungi semua aset di lingkungan perbankan
- 4) Sebagai banking face yang melayani nasabah pertama kali sebelum masuk ke bank
- 5) Mengawasi dan mewaspadaai orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan sekitar
- 6) Berpartisipasi dalam pelayanan pelanggan seperti membuka pintu, mengambil nomor antrian pelanggan dan lain-lain.
- 7) Mengarahkan pelanggan dalam hal-hal yang harus diselesaikan (seperti ke CS atau ke teller atau ke bagian pemasaran atau ke manajer terkait)
- 8) Ramah, menyapa, menyapa dan tersenyum kepada nasabah dan tamu yang masuk ke area perbankan

¹³ Sukis Riyanto, Wawancara, 15 September 2022

h) Cleaning service

- 1) Menjaga kebersihan area bank
- 2) Melayani karyawan
- 3) Membantu tugas karyawan yang lain (security)¹⁴

i) Driver

- 1) memelihara kendaraan kantor
- 2) mengantar karyawan ketika bepergian mengenai urusan bank¹⁵

B. Data

1. Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Di Bank Muamalat Kcp Ponorogo

Prinsip Keadilan distributif adalah keadilan yang berlaku dalam hukum publik, yaitu berfokus pada distribusi, honor kekayaan, dan barang-barang lain yang diperoleh oleh anggota masyarakat. Keadilan distributif adalah keadilan yang diterima seseorang sebagai hasil dari keputusan alokasi. Dalam keadilan distributif ada hal yang penting yaitu imbalan yang sama rata yang diberikan karena pencapaian yang sama rata. Kedua yang menjadi permasalahan adalah adanya ketidaksetaraan dalam pelanggaran kesepakatan, dikoreksi, dan dihilangkan. Nasabah akan loyal pada bank tersebut apabila bagi hasil yang didapatkan sudah sesuai dengan harapan mereka. Sebagaimana dari hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu pihak bank dan nasabah Bank Muamalat mengenai penerapan prinsip keadilan yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.

¹⁴ Mahendra Yuliantoni, Wawancara, 15 September 2022

¹⁵ M. Azalunnafis, Wawancara, 15 September 2022

Menurut bapak Anang Priambowo selaku Sub Branch Operation Supervisor Bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo Produk Deposito ada 5 jenis produk deposito berdasarkan jatuh temponya yang menggunakan akad mudharabah dan prinsip keadilan sudah diterapkan dengan seadil-adilnya .

“Kita memiliki 5 jenis produk deposito berdasarkan jatuh temponya, itu tergantung dari nasabahnya mau memilih jenis produk deposito yang mana, dengan nisbah yang berbeda-beda. Setiap bulannya nisbah akan berubah yang dihitung dari perhitungan Nominal Hi-Permil. Dalam penerapan prinsip keadilan seperti yang sudah ditawarkan diawal pembukaan rekening deposito dan prinsip keadilan sudah diterapkan dengan seadil-adilnya. Untuk akad yang digunakan pada produk deposito ini adalah akad mudharabah, dengan jumlah nasabah yang cukup banyak”¹⁶

Menurut bapak Achmad selaku nasabah deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan bahwa bagi hasil pada produk deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo masih kurang sesuai dengan harapan nasabah. “Menurut saya pembagian hasil dalam produk deposito ini masih kurang sesuai dengan harapan nasabah, karena setiap bulan bagi hasil berubah tidak seperti pada bank konvensional yang bagi hasilnya setiap bulan tidak berubah”¹⁷

Hal ini sebanding dengan penjelasan bapak eko menurut beliau penerapan prinsip keadilan yang diterapkan dalam bagi hasil di produk deposito ini sudah adil dengan menggunakan sistem syariah.”Menurut saya penerapan prinsip keadilan sudah adil walaupun nisbahnya berubah-ubah setiap bulannya, karena pada bagi hasil di Bank Muamalat ini

¹⁶ Anang Priambowo, wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 01 W 04-III/23

¹⁷ Achmad, wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 02 W 04-III/23

menggunakan prinsip syariah sebagaimana yang dijelaskan diawal membuka tabungan”¹⁸

Hal berbeda juga disampaikan oleh ibu sitta, yang mana menurut ibu sitta bagi hasil masih kurang sesuai harapan nasabah karena bagi hasil yang diberikan berubah-ubah jika dibandingkan dengan bank konvensional yang bagi hasilnya tetap.”Menurut saya bagi hasil pada produk deposito ini masih kurang sesuai harapan nasabah, karena nisbah berubah setiap bulannya berbeda dengan bank konvensional yang bagi hasilnya tetap”.¹⁹

Menurut bapak Choiril selaku nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan bahwa penerapan prinsip keadilan pada produk deposito masih kurang sesuai dengan bagi hasil yang diharapkan nasabah. Karena perubahan bagi hasil di setiap bulannya. “Menurut saya keadilan yang diterapkan dalam bagi hasil produk deposito ini masih kurang sesuai dengan yang diharapkan nasabah, karena nisbah yang berubah setiap bulannya”.²⁰

Sedangkan menurut ibu Rifia selaku nasabah deposito Bank Muamalat KCP Ponorogo mengatakan bahwa penerapan prinsip keadilan pada bagi hasil produk deposito ini sudah diterapkan dengan adil.”Menurut saya prinsip keadilan ini sudah diterapkan dengan adil, walaupun dengan nisbah yang berubah-ubah setiap bulannya”.²¹

¹⁸ Eko, wawancara, 22 Desember 2022, Lihat Transkrip Wawancara Kode 03 W 22-III/22

¹⁹ Sitta, wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 04 W 04-III/23

²⁰ Choiril, Wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 05 W 04-III/23

²¹ Rifia, Wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 06 W 04-III/23

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan adanya perbedaan mengenai penerapan prinsip keadilan pada produk deposito, bapak Anang mengatakan bahwa prinsip keadilan dalam bagi hasil sudah diterapkan secara adil dan dalam setiap jenis produk deposito memiliki nisbah yang berbeda. Sedangkan menurut beberapa nasabah dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip keadilan pada produk deposito masih belum adil karena bagi hasil yang berubah-ubah setiap bulannya dan masih belum sesuai harapan nasabah. Tetapi ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa prinsip keadilan sudah diterapkan dengan adil walaupun bagi hasil berubah setiap bulannya, karena seperti yang sudah ditawarkan diawal pembukaan tabungan deposito.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Kendala merupakan suatu keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian. Kendala yang dihadapi pihak bank dalam penerapan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dalam menerapkan prinsip keadilan pada produk deposito tentunya mengalami beberapa kendala, adapun kendala yang dialami oleh pihak bank dalam menerapkan prinsip keadilan yaitu sebagaimana yang dijelaskan bapak Anang Priambowo selaku Sub Branch Operation Supervisor Bank Muamalat KCP Ponorogo.

“Kendala yang dihadapi sebenarnya tidak ada, karena bagi hasil itu sudah kita tawarkan diawal setiap membuka tabungan deposito dengan produk deposito 1,3,4,6, dan 12 bulan. Kendalanya tergantung dari kita menawarkannya ke nasabah, nasabah berkenannya seperti apa, biasanya

persaingannya di bagi hasil. Kendalanya di Bank Muamalat sendiri adalah sistemnya yang syariah dengan bagi hasil yang fluktuatif atau berubah-ubah tidak bisa flat atau tetap seperti pada bank konvensional yang misalnya si A memiliki dana 10 juta dengan bagi hasil 5% maka tetap seperti itu. Bahkan ada nasabah yang mengeluh dengan bagi hasilnya kok turun di bulan ini”²²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kendala dalam penerapan prinsip keadilan yaitu memberikan pemahaman mengenai prinsip keadilan kepada nasabah itu seperti apa. Dalam bank syariah bagi hasil itu diperoleh dari pendapatan bank setiap bulannya yang berubah. Dengan bagi hasil yang bisa berubah-ubah atau fluktuatif tidak seperti pada bank konvensional yang pendapatannya tetap.

Adapun kendala lain yang dihadapi oleh bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu adanya nasabah yang melanggar akad yang telah disepakati yaitu melakukan pencairan sebelum jatuh tempo, sehingga nasabah dikenai denda/penalti sebesar Rp.30.000 yang mana dana tersebut akan dimasukkan pada badan amal, bukan masuk sebagai pendapatan bank.

Adapun kendala dalam menerapkan prinsip keadilan di bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu minimnya pemahaman masyarakat mengenai prinsip syariah, masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa bunga dan bagi hasil hanya berbeda nama saja tetapi dengan proses yang sama. Sehingga pihak bank harus memberikan penjelasan kepada

²² Anang Priambowo, Wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 01 W 04-III/23

masyarakat sampai masyarakat paham bahwa bagi hasil dan bunga berbeda.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam menerapkan prinsip keadilan adalah dalam menjelaskan kepada nasabah mengenai konsep syariah di bagi hasil pada Bank Muamalat KCP Ponorogo. Terkadang masih ada nasabah yang mengeluh karena bagi hasil yang turun di bulan ini. Dan pemahaman nasabah masih lebih mengarah kepada bank konvensional karena terlalu lama di bank konvensional. selain itu kendala yang dihadapi adalah nasabah yang melanggar akad yang disepakati di awal.

3. Tingkat Keefektifan Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Keefektifan adalah keadaan berpengaruh, hal berkesan, keberhasilan tentang usaha atau tindakan, hal mulai berlakunya tentang undang-undang atau peraturan. Keefektifan dalam menerapkan prinsip keadilan pada produk deposito berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh bapak Anang Priambowo selaku Sub Branch Operation Supervisor Bank Muamalat KCP Ponorogo.

“Jadi kalau deposito merupakan produk yang berjangka dengan dana nasabah yang ditaruh pada produk deposito harus dana yang tak terpakailah istilahnya. Misalnya si A punya tabungan 50 juta, kalau di usaha dana 50 juta itu terpakai lagi bisa digunakan untuk modal ataupun pembelian apapun atau disirkulasikan lagi. Sedangkan nasabah yang membuka deposito itu biasanya cenderung mempunyai dana simpanan yang tidak bisa muter lagi seperti gaji. Nasabah akan loyal apabila pelayanan dan servis yang diberikan pihak bank membuat nasabah merasa nyaman dan dari segi produk sudah tidak diperhitungkan lagi.

Akan lebih efektif dengan adanya kunjungan ke tempat nasabah yang mempunyai dana deposito lebih dari 100 juta.”²³

Selain itu upaya yang dilakukan oleh pihak bank dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan maksimal disamping dari segi pelayanan ada dari segi servis yang diberikan.”Untuk meningkatkan loyalitas nasabah kita memberikan pelayanan dan servis yang baik dan maksimal agar nasabah merasa nyaman dan tetap setia atau loyal kepada kita”.²⁴

Tingkat keefektifan dalam menerapkan prinsip keadilan pada bank Muamalat KCP Ponorogo dengan memberikan pelayanan dan servis yang lebih baik dan melakukan kunjungan ke tempat nasabah membuat nasabah merasa nyaman dan lebih loyal kepada bank Muamalat terlebih dengan bagi hasil yang sesuai dengan harapan nasabah.

Dapat disimpulkan dari wawancara tersebut bahwa tingkat keefektifan penerapan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas itu Relationship Manager Bank Muamalat KCP Ponorogo melakukan kunjungan ke tempat nasabah agar lebih efektif kepada nasabah yang membuka deposito diatas 100 juta atau pada instansi-instansi yang membuka deposito dengan menawarkan produk baru. Terkadang produk deposito tidak diperhitungkan lagi apabila nasabah sudah merasa nyaman dengan pelayanan dan service yang diberikan oleh

²³ Anang Priambowo, Wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 01 W 04-III/23

²⁴ Anang Priambowo, Wawancara, 04 April 2023, Lihat Transkrip Wawancara Kode 01 W 04-III/23

Relationship Manager dan Customer Service itu baik dan maksimal akan membuat nasabah menjadi loyal.



BAB IV

Analisis Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP

Ponorogo

A. Analisis Penerapan Prinsip Keadilan Dalam Produk Deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Penerapan prinsip keadilan menurut Aristoteles dengan menempatkan keadilan sebagai pembagian sesuai dengan proporsi atau perimbangan. Dengan membagi prinsip keadilan menjadi dua, yaitu keadilan distributif (*iustitia distributive*) dan keadilan remedial atau korektif. Keadilan distributif mengacu pada distribusi barang dan jasa menurut status. Relasi yang sama dibagikan kepada orang yang sama, sedangkan orang yang tidak sama tentu akan menerima pembagian yang berbeda, sehingga setiap orang diperlakukan sama dan berbeda untuk hal yang sama. Keadilan distributif melibatkan pembagian hak dan tanggung jawab sesuai dengan hubungan mereka. Keadilan distributif pada hakekatnya merupakan pedoman moral yang paling cocok digunakan dalam proses politik yang berkaitan dengan pembagian keuntungan dan beban dalam masyarakat. Walaupun tidak menutup kemungkinan bahwa teori hukum ini digunakan untuk menganalisis persoalan lain. Dengan kata lain keadilan korektif, yang memiliki arti yang sama dengan keadilan komutatif didasarkan pada transaksi di bidang hukum privat, baik sukarela maupun tidak.

Dalam penerapan prinsip keadilan ini menggunakan prinsip keadilan distributif karena dengan sistem bagi bagi hasil. Bagi hasil dari bank syariah untuk nasabah yang memenuhi harapan nasabah yang membuat kepuasan pada nasabah. Sehingga nasabah bisa disebut sebagai nasabah yang diprioritaskan atau khusus di perbankan. Tetapi jika bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan harapan karena bagi hasil pada bank syariah bisa berubah-ubah atau fluktuatif.

Berdasarkan paparan di atas bank Muamalat KCP Ponorogo dalam menerapkan prinsip keadilan masih belum adil sehingga masih ada nasabah yang mengatakan bagi hasil kurang sesuai dengan harapan nasabah, karena nisbah yang berubah setiap bulannya, sehingga ada nasabah yang tidak loyal pada produk deposito di bank Muamalat KCP Ponorogo. Perubahan nisbah yang naik turun setiap bulannya karena bank Muamalat KCP Ponorogo menggunakan sistem syariah yang mana bagi hasil mengikuti pendapatan dari bank tersebut.

Berdasarkan dari hasil paparan data dan teori di atas dapat dianalisis bahwa prinsip keadilan yang diterapkan pada produk deposito dirasa sudah dijalan dengan seadil-adilnya oleh pihak bank. Tetapi menurut nasabah bagi hasil yang ditawarkan di awal terjadinya akad masih kurang sesuai dengan harapan nasabah. Setiap jenis produk deposito memiliki nisbah yang berbeda-beda, sehingga setiap bulannya nasabah mendapat bagi hasil yang berubah-ubah didapatkan dari perhitungan Nominal Hi-Permil.

B. Analisis Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Kendala adalah faktor yang dihindari oleh setiap bank. Karena kendala dapat merugikan perusahaan dengan mengorbankan pelanggan dan perusahaan itu sendiri. Setiap perusahaan menghadapi sumber daya dan aplikasi terbatas masing-masing produk. Keterbatasan ini disebut kendala (*constraint*). Teori kendala menerima aktivitas setiap perusahaan dibatasi oleh kendala-kendalanya. Hal ini menyebabkan teori kendala untuk mengembangkan pendekatan spesifik untuk mengelola kendala guna mendukung tujuan perbaikan yang berkelanjutan. Menurut teori kendala, jika hendak memperbaiki kinerja, suatu perusahaan harus mengidentifikasi kendala-kendala, mengeksploitasi mereka dalam jangka pendek, serta menemukan cara untuk mengatasinya dalam jangka panjang. Adapun hubungan antara kendala dengan loyalitas nasabah yaitu kurangnya pemahaman nasabah mengenai sistem syariah yang ditetapkan oleh bank Muamalat dengan bagi hasil yang fluktuatif atau berubah-ubah.

Dalam produk deposito tidak ada kendala yang dihadapi karena nasabah memberikan dana deposito di awal transaksi deposito dengan nasabah menentukan berapa lama jangka waktu yang nasabah inginkan. Dengan syarat nasabah sudah menyetujui semua ketentuan pada produk deposito dan nasabah sudah yakin menempatkan dana deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Berdasarkan paparan data dan teori di atas dapat dianalisis bahwa dalam menerapkan prinsip keadilan pada produk deposito mengalami kendala dalam memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai sistem yang digunakan pada bank Muamalat adalah sistem syariah dengan bagi hasil yang fluktuatif atau berubah-ubah setiap bulannya. Karena nasabah akan komplain jika bagi hasil yang didapatkan berubah turun pada bulan tertentu, sebab pemahaman nasabah sendiri masih mengarah pada bank konvensional yang bagi hasilnya tetap atau tidak berubah setiap bulannya. Bagi hasil dalam bank syariah diperoleh dari pendapatan bank setiap bulannya, sehingga terkadang nisbah yang didapat oleh nasabah naik turun.

Deposito dalam bank muamalat merupakan deposito berjangka dengan kata lain nasabah tidak bisa mengambil dana deposito sebelum jatuh tempo yang disepakati di awal. Jika nasabah mengambil sebelum jatuh tempo maka akan dikenakan penalti atau denda dengan istilah break.

Berdasarkan paparan data di atas adapun kendala yang dihadapi oleh bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu adanya nasabah yang melanggar akad yang telah disepakati diawal pembukaan tabungan deposito, sebagaimana yang dijelaskan diatas setiap nasabah yang melanggar akad akan dikenakan denda/penalti sebesar Rp.30.000. Yang kemudian dimasukan pada badan amal, bukan pada pendapatan bank.

C. Analisis Tingkat Keefektifan Penerapan Prinsip Keadilan Pada Produk Deposito Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Keefektifan berasal dari kata dasar efektif. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (kata efektif mempunyai arti ada efek, pengaruh atau akibat, selain itu efektif juga dapat diartikan dapat membawa hasil, atau berhasil guna. Menurut Hani Handoko efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Keefektifan bisa diartikan tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Dalam mencapai tingkat keefektifan bank Muamalat biasanya melakukan kunjungan ke tempat nasabah ataupun ke instansi-instansi yang membuka deposito dengan menawarkan produk baru yang ada pada deposito.

Berdasarkan dari hasil paparan data dan teori dapat dianalisis bahwa tingkat keefektifan dalam meningkat loyalitas nasabah adalah bagi hasil yang sesuai dengan harapan nasabah, dari segi pelayanan dan service yang diberikan oleh pihak bank yaitu Relationship Manager dan Customer Service yang baik dan secara maksimal, serta adanya kunjungan ke tempat nasabah yang mempunyai deposito diatas 100 juta atau instansi-instansi yang membuka deposito dengan menawarkan produk baru. Deposito merupakan produk yang berjangka dan biasanya nasabah yang membuka deposito biasanya nasabah yang mempunyai dana simpanan yang tidak bisa muter atau dana yang tak

terpakai seperti gaji, kalau pada usaha dana terpakai lagi untuk modal ataupun untuk pembelian apapun itu dana tersebut muter lagi atau disirkulasikan kembali.

Dalam hal servis, ada dua istilah yang perlu Anda ketahui, yaitu servis dan layanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti pelayanan adalah untuk membantu mengurus apa yang dibutuhkan seseorang. Padahal konsep pelayanan adalah upaya untuk melayani kebutuhan orang lain. Standar Kualitas Layanan Perbankan Syariah merupakan tolak ukur yang ditetapkan sebagai standar pelayanan yang baik. Standar pelayanan ini juga mencakup standar kualitas pelayanan. Konsep kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari mereka yang menginginkannya. Jadi, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan bank syariah sudah seperti excellent service.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter pegawai bank. Di tengah persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi yang semakin modern, peran pegawai bank sangatlah penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Upaya yang dilakukan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo dalam meningkatkan loyalitas yaitu dengan memberikan pelayanan dan servis yang baik dan maksimal. Selain upaya tersebut bank Muamalat KCP Ponorogo juga melakukan kunjungan ke tempat nasabah agar lebih

efektif pada nasabah yang membuka deposito diatas 100 juta dengan menawarkan produk baru yang ada di bank Muamalat KCP Ponorogo.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo dapat disimpulkan bahwa :

1. Penerapan prinsip keadilan pada produk deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo menurut pihak bank sendiri sudah diterapkan dengan seadil-adilnya dalam bagi hasil yang diterima oleh nasabah dengan menggunakan akad mudharabah pada 5 produk deposito berdasarkan jatuh temponya. Tetapi adapun nasabah yang merasa bagi hasil yang diberikan oleh bank masih belum sesuai harapan nasabah.
2. Kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo dalam menerapkan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dalam memberikan penjelasan mengenai sistem yang digunakan merupakan sistem syariah dengan bagi hasil yang berubah-ubah atau fluktuatif. Sedangkan nasabah masih belum paham dengan bagi hasil yang diterapkan oleh bank syariah karena pemahaman nasabah masih mengarah pada bank konvensional
3. Tingkat keefektifan dalam menerapkan prinsip keadilan pada produk deposito untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan melakukan kunjungan ke tempat nasabah yang membuka deposito dengan dana diatas 100 juta atau pada instansi-instansi yang mempunyai deposito dengan menawarkan produk-produk yang baru. Adapun dengan pelayanan dan

service yang diberikan oleh bank secara baik dan maksimal akan membuat nasabah merasa nyaman dan loyal pada bank tersebut.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Muamalat KCP Ponorogo penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat KCP Ponorogo untuk lebih memberikan pemahaman mengenai sistem syariah yang diterapkan pada bagi hasil nisbah setiap jenis produk yang berbeda dan bagi hasil yang berubah-ubah setiap bulannya kepada nasabah yang ingin membuka deposito agar tidak ada complain setiap bulannya karena pemahaman nasabah masih mengarah pada bank konvensional yang bagi hasilnya tidak akan berubah. Supaya nasabah tetap merasa nyaman dan loyal pada Bank Muamalat KCP Ponorogo.
2. Bagi penulis diharapkan mampu menggali informasi lebih baik dan lebih maksimal lagi mengenai informasi yang didapat secara mendalam supaya mendapatkan pengetahuan secara baik. Selain itu peneliti bisa memperluas pengetahuan mengenai penerapan prinsip keadilan pada produk deposito di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

DAFTAR PUSTAKA

Dahlan, Abul Aziz (ed al). *Ensiklopedia Hukum Islam I*. Jakarta: Ikhtiar Baru van Hoeven, 2000.

Juniardhy, Ahmad Redha Ikma. "Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Pada Simpanan Deposito Mudharabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bukopin Syariah Cabang Sidoarjo." Universitas Negeri Sunan Ampel, 2020.

Junaedi, Ahmad Tavip. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10, no. 1 (2012): 173.

Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bandung: Ghalia Indonesia, 2010.

Utama , Andyan Pradipta, Tri Ratna Murti. "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Jurnal IKRA Ekonomika* 4, no. 2 (2021): 81.

Ascarya. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Munandar, Dadang. *Relationship Marketing: Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. YOGYAKARTA: Ekuilibria, 2016.

Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian Mu'amalah*. Ponorogo: STAIN Ponorogo PRESS, 2010.

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Arianti, Devi Wahyu., Khodijah Ishak. "Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Terhadap Persepsi Nasabah." *Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2020): 172–73.

Perwitasari, Dyah Ayu. "Internalisasi Nilai-Nilai Keadilan Dalam Praktik Pembiayaan Mudharabah Dan Deposito Mudharabah." *Jurnal Ilmiah Akuntansi* 2, no. 1 (2017).

Findiatus, Fina. "Asas Keadilan Dalam Pembiayaan Bagi Hasil (Mudharabah) Pada Produk Deposito Di Bank Syariah." Universitas Jember, 2015.

Lutfiah, Fira. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Sistem Bagi Hasil, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah." STIE Indonesia, 2022.

Fitriani. "Implementasi Prinsip Keadilan Dalam Sistem Bagi Hasil Pada Pembiayaan Mudharabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Mataram." Universitas Islam Negeri Mataram, 2021.

Suhandi, Gunarto. “Pengaruh Atribut Produk Yang Dipertimbangkan Dalam Pemilihan Produk Deposito Perbankan Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Kinerja* 12, no. 1 (2021).

Herlin Nani Halima Zahara Rini Susanti. “Penerapan Akuntansi Deposito Amanah Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil Mudharabah.” *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2018): 17.

“<https://Kbbi.Web.Id/Loyalitas> (Diakses 25 Januari 2023),” n.d.

“<https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/Index.Php/Deposito-Consumer>,” n.d.

“<https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/Index.Php/Profil-Bank-Muamalat>,” n.d.

“<https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/Index.Php/Visi-Misi>,” n.d.

Rhiti, Hyronimus. *Filsafat Hukum Edisi Lengkap (Dari Klasik Ke Postmodernisme)*. YOGYAKARTA: Universitas Atma Jaya, 2015.

kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Depok: Rajawali pers, 2018.

Al Arif, M. Nurianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Mardani. *Fiqh Ekonomi Syari'ah: Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana Prenada

Media Group, 2012.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja

Rosdakarya, 2009.

Muhammad. *Ajaj Al-Khatib, Ushul Al-Hadits, Terj. H. M. Nur Ahmad Musyaffiq*.

Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.

Imarah, Muhammad. *Islam Dan Keamanan Sosial, Terj. Abdul Hayyie Al-Kattani*.

Jakarta: Gema Insani Press, 1998.

Nurbadrudin, Muhammad. "Prinsip Keadilan Dalam Penetapan Nisbah Bagi

Hasil Mudharabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia Tbk.). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.

Mutmainna M dan Muhammad Ybnu Taufan. "Penerapan Konsep Keadilan

Terhadap Pelaksanaan Sistem Bagi Hasil Tabungan Mudharabah (Studi

Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Cabang Mamuju)." *Jurnal Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam* 1, no. 1 (n.d.).

Nadhiroh, Nila. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap

Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

Tulungagung." Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2016.

Hutagalung, Nurhamizah. “Analisis Prinsip Keadilan Dalam Konteks Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Washliyah Medan.” *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 1, no. 3 (2022).

Nurmin Arianto dan Yulia Krismania Nirwana. “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium* 7, no. 2 (2021).

Harahap, Nursapia. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing, 2020.

Popon Srisusilawati dan Nanik Eprianti. “Penerapan Prinsip Keadilan Dalam Akad Mudharabah Di Lembaga Keuangan Syariah.” *Jurnal Law and Justice* 2, no. 1 (2017).

Purwanto, Anim. *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif:Teori Dan Contoh Praktik*. NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan Dan Penelitian Indonesia, 2022.

Usman, Rachmadi. *Produk Dan Akad Perbankan Syariah Di Indonesia : Implementasi Dan Aspek Hukum*. Bandung: PT Citra Aditiya Bakti, 2009.

Muin, Rahmah. “Pengaruh Loyalitas Nasabah Terhadap Penerapan Nilai-Nilai Islam.” *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam* 3, no. 1 (2018).

- Nasution, Reza Saputra. “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidimpuan.” Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, 2017.
- Afandi, Risal Nur. “Analisis Pendistribusian Laba Dalam Akuntansi Syariah Untuk Mencapai Prinsip Keadilan (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kota Palopo).” Universitas Muhammadiyah Palopo, 2021.
- Ardianto, Roesdian Bayu. “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Bank BRI,” 2013.
- Rohi Baalbaki, AL-Mawrid. *Dar Al- ‘Ilmi Lil Malayin*. Beirut: Beirut, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Preosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali, 1987.

Gie, The Liang. *Teori-Teori Keadilan*. YOGYAKARTA: Supersukses, 1982.

Trimulato. “Implementasi Bangunan Ekonomi Islam Pada Produk Deposito Mudharabah Di Bank Syariah.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2016).

Zainal, Veithzal Rivai. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis.....*, n.d.

Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. YOGYAKARTA: Pustaka Baru, 2004.

