

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *USABILITY* DAN
TRUST TERHADAP KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN
BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH TANGGAMUS
DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

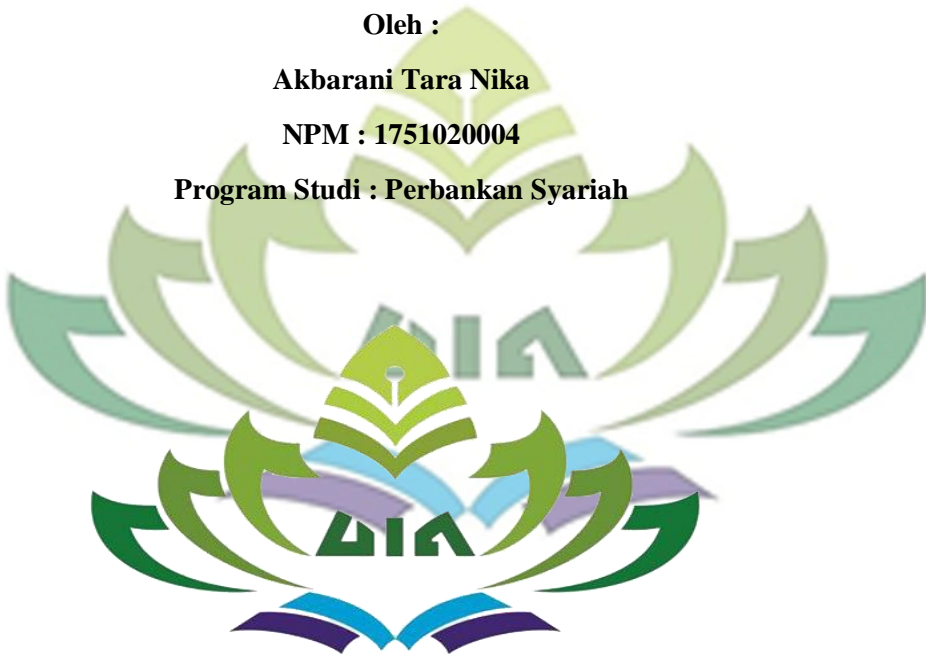
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

Akbarani Tara Nika

NPM : 1751020004

Program Studi : Perbankan Syariah



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1444 H / 2022 M

ABSTRAK

Islam telah sempurna dalam mengatur semua kehidupan manusia baik mengatur hubungan dengan sang pencipta yaitu Allah SWT. dalam ibadah maupun hubungan manusia dengan manusia sebagai makhluk-Nya dalam melakukan kegiatan muamalah. Untuk itu wajiblah bagi manusia untuk mentaatinya, dengan bermuamalah sesuai ajaran islam agar terjauh dari riba. Pada penelitian dalam skripsi ini di latar belakang oleh sebuah transaksi bank yang berbasis syariah, yaitu ditentukan oleh seberapa baiknya suatu bank dalam menyediakan fasilitas maupun pelayanan yang diberikan untuk nasabah sehingga kemudahan dan kenyamanan dapat dirasakan oleh setiap nasabah atau calon nasabah yang akan melakukan transaksi menggunakan produk bank syariah. Dalam dunia perbankan khususnya syariah, harus dituntut untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik dan pelayanan juga harus lebih baik agar terwujudnya kepuasan nasabah terhadap bank yang digunakannya.

Rumusan masalah pada penelitian ini dilakukan untuk melihat: (1) Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus?, (2) Bagaimana pengaruh *usability* dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus?, (3) dan bagaimana pengaruh *trust* dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus Dalam Perspektif Ekonomi Islam?. Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui dan menjelaskan *customer satisfaction* berpengaruh dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus, (2) Untuk mengetahui dan menjelaskan *usability* berpengaruh dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus, (3) Untuk mengetahui dan menjelaskan *trust* berpengaruh dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus Dalam Persepektif Ekonomi Islam?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan kuisioner dengan menyebarkan secara langsung kepada nasabah yang berkunjung ke lokasi Bank Syariah Tanggamus. Sumber data penelitian ini diperoleh melalui data primer,

populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Syariah Tanggamus. Data dalam penelitian ini, menunjukkan berdistribusi normal. Berdasarkan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan uji hipotesis tidak ditemukan penyimpangan-penyimpangan asumsi dasar, dengan kata lain data yang digunakan telah memenuhi syarat dalam penggunaan model persamaan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil dari penelitian pada analisis regresi linier berganda, uji persial (t) menyimpulkan bahwa variabel *customer satisfaction* memperoleh nilai signifikansi $0,048 > 0,05$ serta koefisien bernilai positif (0,299) maka dengan kata lain *customer satisfaction* (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah (Y). Variabel *usability* memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,135 > 0,05$ serta koefisien bernilai positif (0,274) maka dengan kata lain *usability* (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah (Y). Variabel *trust* memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ serta koefisien bernilai positif (0,633) maka dengan kata lain *trust* (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah (Y). Dalam menguji penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 2019, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh tidaknya variabel-variabel X terhadap variabel Y. Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan komponen penting bagi suatu perusahaan, karena pelayanan tidak hanya memberikan informasi dan melayani, namun pelayanan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk nasabah dengan cara penyampaiannya dapat dipahami maupun dimengerti dan merasakan kenyamanan. Begitu juga dengan *customer satisfaction*, *usability*, dan *trust* terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi dalam perspektif ekonomi Islam, yang sesuai dengan yang telah difirmankan oleh Allah SWT.

Kata Kunci : *Customer satisfaction*, *Usability*, dan *trust*.

ABSTRACT

Islam has been perfect in managing all human life both in managing relationships with the creator, namely Allah SWT. in worship and human relations with humans as His creatures in carrying out muamalah activities. For this reason, it is obligatory for humans to obey it, with muamalah according to Islamic teachings so that they are far from usury. The research in this thesis is motivated by a sharia-based bank transaction, which is determined by how good a bank is in providing the facilities and services provided to customers so that ease and comfort can be felt by every customer or prospective customer who will make transactions using the product. Islamic Bank. In the world of banking, especially sharia, it must be demanded to show better performance and service must also be better so that customer satisfaction is realized with the bank it uses.

The formulation of the problem in this study was conducted to see: (1) How does *customer satisfaction* affect the ease and convenience of transactions at the Tanggamus Syariah Bank?, (2) How does *usability* affect the ease and convenience of transactions at the Tanggamus Syariah Bank?, (3) and how does it affect *trust* with the ease and convenience of transactions at the Tanggamus Sharia Bank in an Islamic Economic Perspective?. The purposes of this study are: (1) To find out and explain customer satisfaction that has an effect on the ease and convenience of transactions at Bank Syariah Tanggamus, (2) To find out and explain usability has an effect on the ease and convenience of transactions at the Tanggamus Syariah Bank, (3) To find out and explain the influence of trust on the ease and convenience of transactions at the Tanggamus Syariah Bank in an Islamic Economic Perspective?.

The method used in this research is quantitative research using a questionnaire by distributing it directly to customers who visit the location of the Tanggamus Sharia Bank. The data source for this research was obtained through primary data, the population used in this study were customers at the Tanggamus Sharia Bank. The data in this study, shows normal distribution. Based on validity, reliability,

normality, linearity, multicollinearity, heteroscedasticity, and hypothesis testing did not find deviations from the basic assumptions were found, in other words the data used met the requirements for using the multiple linear regression equation model. Based on the results of research on multiple linear regression analysis, the partial test (t) concludes that the *customer satisfaction* variable obtains a significance value of $0.048 > 0.05$ and the coefficient is positive (0.299) so in other words *customer satisfaction* (X1) partially has a positive and significant effect to the convenience and comfort of transactions at Islamic Banks (Y). The usability variable obtains a significance value of $0.135 > 0.05$ and the coefficient is positive (0.274). In other words, *usability* (X2) partially has a positive and significant effect on the ease and convenience of transactions at Islamic Banks (Y). The *trust* variable obtains a significance value of $0.000 < 0.05$ and a positive coefficient (0.633). In other words, *trust* (X3) partially has a positive and significant effect on the ease and convenience of transactions at Islamic Banks (Y). In testing this research using the SPSS 2019 application, with the aim of knowing the effect of variable X on variable Y. The importance of providing quality service is an important component for a company, because services not only provide information and serve, but services must provide the best quality service for customers by way of delivery. can be understood and understood and feel comfortable. Likewise with customer satisfaction, usability, and trust in the ease and convenience of transactions in an Islamic economic perspective, which is in accordance with what has been said by Allah SWT.

Keywords : *Customer satisfaction, Usability, and trust.*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Akbarani Tara Nika

NPM : 1751020004

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH CUSTOMER SATISFCATION, USABILITY, DAN TRUST TERHADAP KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH TANGGAMUS DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi dari karya pengarang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan pada karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, September 2022
Penulis



Akbarani Tara Nika
1751020004



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Usability*, dan *Trust* Terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus dalam Perspektif Ekonomi Islam

Nama : Akbarani Tara Nika

NPM : 1751020004

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Sulharto.S.H.,M.A.
NIP. 195304231980031003

Pembimbing II

Dr. Muhammad Iqbal Fasa. M.E.I.
NIP. 199009182019031010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Any Eliza, SE., M.Ak
NIP.198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *USABILITY*, DAN *TRUST* TERHADAP KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH TANGGAMUS DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**, disusun oleh **Akbarani Tara Nika**, NPM : **1751020004** Jurusan **Perbankan Syariah**, telah diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Selasa, 22 November 2022**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si.

(.....)

Sekretaris : Andika Saputra, M.M.

(.....)

Penguji I : Muhammad Kurniawan, M.E.Sy.

(.....)

Penguji II : Dr. Muhammad Iqbal Fasa, M.E.I.

(.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Prof. Dr. Lulus Suryanto, S.E., M.M., Akt. C.A

NIP. 197009262008011008



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

(QS. An-Nisa, 4: 29)

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : CV Penerbit di Ponegoro,2010), h. 190.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur yang terdalem kepada Allah SWT, penulis persembahkan penulisan skripsi ini kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Ahmad Mansur dan Ibu Nikmah Lillah yang sangat saya hormati, saya sayangi dan saya cintai, yang tak henti-hentinya dalam mendoakan dan mencurahkan kasih sayangnya untuku, anugrah yang begitu luar biasa yang Allah SWT anugrahan kepadaku karena telah memberikan orang tua yang selalu tulus mencintaiku, mengasuh membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1. Semoga Allah memberikan umur yang panjang dan umur yang bermanfaat dan mendapatkan balasan pahala dan karunia umur yang berkah dari Allah SWT dengan kebaikan yang lebih baik di dunia maupun di akhirat. Adik yang saya sayangi Ammar Hakim Mahara yang selalu memberikan Do'a dan dukungan sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk sahabat-sahabat seperjuangan Perbankan Syariah kelas A angkatan 2017 semoga kita dapat berjumpa kembali dilain waktu dengan keadaan yang sehat dan sukses.
3. Kepada sahabat-sahabat dengan slogan Anak Sultan semoga nama slogan yang diberikan akan menjadi acuan hidup bahwa akan berhasil seperti Sultan-Sultan pada umumnya.
4. Almamater UIN Raden Intan Lampung yang selalu penulis banggakan yang menjadi tempat menimba ilmu pengetahuan dan memperbanyak teman untuk menjalin silaturahmi.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Akbarani Tara Nika dilahirkan di Way Liwok pada tanggal 13 Januari 1999. Merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Ahmad Mansur dan Ibu Nikmah Lillah.

Riwayat pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah

:

1. TK ABA Asiyah Wonosobo, Kec. Wonosobo, Kab. Tanggamus dan lulus pada tahun 2005
2. SD Negeri Soponyono Kec. Wonosobo, Kab. Tanggamus dan lulus pada tahun 2011.
3. MTs Negeri 1 Tanggamus Kec. Kotaagung, Kab. Tanggamus dan lulus tahun 2014.
4. SMA Negeri 1 Kotaagung Kec. Kotaagung, Kab. Tanggamus dan lulus tahun 2017.
5. Pada tahun 2017 Kemudian dengan mengucap rasa syukur tiada henti, penulis berkesempatan melanjutkan pendidikan ke jenjang perkuliahan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Program Strata Satu (S1), Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2017/2018.

Bandar Lampung, 2022

Penulis

Akbarani Tara Nika

1751020004

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Karena nikmat dan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Usability*, dan *Trust* terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus (PT. BPRS Tangamus) Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, dengan baik dan penuh perjuangan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, para sahabat, serta para pengikut beliau.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Selama menyusun skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Any Eliza, S.E., M.Ak.,Akt., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Prof. Dr. H. Suharto,S.H., M.A. selaku Pembimbing I dan Dr. Muhammad Iqbal Fasa. M.E.I. Selaku Pembimbing II yang dengan tulus dan sabar telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis, yang telah bersedia memberikan motivasi, tambahan ilmu, dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
4. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan dan membantu penulis.

5. Kepada seluruh Pimpinan dan karyawan perpustakaan serta seluruh civitas akademika fakultas.
6. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah Kelas A angkatan 2017 terimakasih atas kebersamaan dan persahabatan yang telah terbangun selama ini.
7. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberi masukan serta inspirasi bagi penulis.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan referensi penunjang penelitian berikutnya di masa mendatang.

Wassalamualaikum Warrahmatullah Wabarakatuh

Bandar Lampung, 2022
Penulis

Akbarani Tara Nika
1751020004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN DEKLARASI	x
RIWAYAT HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang	3
D. Identifikasi dan Batasan Masalah	12
E. Rumusan Masalah	13
F. Tujuan Penelitian	13
G. Manfaat Penelitian	14
H. Kajian Penelitian yang Relevan	15
I. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. Ekonomi Islam	21
1. Pengertian Ekonomi Islam.....	21
2. Landasan Ayat Al-Qur'an dan Hadis.....	23
B. Pemikiran Ekonomi Barat.....	30
C. Bank Syariah	37
1. Pengertian dan Dasar Hukum Bank Syariah	37
2. Prinsip-Prinsip dan Ciri-Ciri Bank Syariah	42
3. Sejarah Berdirinya Bank Syariah.....	44
4. Prinsip Operasional Bank Syariah	46
5. Tujuan Perbankan Syariah.....	46

6. Keunggulan Bank Syariah.....	47
7. Akad Bank Syariah.....	48
D. Customer Satisfaction.....	59
E. Usability.....	66
F. Trust.....	72
G. Kemudahan.....	77
H. Kenyamanan.....	80
I. Kerangka Pikir.....	84
J. Pengembangan Hipotesis.....	86
BAB III METODE PENELITIAN.....	89
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	89
1. Waktu Penelitian.....	89
2. Tempat Penelitian.....	89
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	89
1. Pendekatan Penelitian.....	89
2. Jenis Penelitian.....	89
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	89
1. Jenis Data.....	89
2. Sumber Data.....	90
D. Populasi dan Sampel.....	90
1. Populasi.....	90
2. Sampel.....	91
E. Teknik Pengumpulan Data.....	92
F. Definisi Operasional Variabel.....	93
1. Variabel Independen (Bebas).....	93
2. Variabel Dependen (Terikat).....	94
G. Instrumen Penelitian.....	102
1. Uji Validitas.....	103
2. Uji Reliabilitas.....	103
H. Uji Asumsi Klasik.....	104
1. Uji Normalitas.....	104
2. Uji Linieritas.....	105
3. Uji Multikolinieritas.....	105
4. Uji Heteroskedasitas.....	106
I. Uji Hipotesis.....	106
1. Uji r (korelasi).....	106

2. Koefisien Determinasi (R^2)	107
3. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	108
4. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t) ...	108
5. Uji Regresi Linear Berganda	109

BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

DATA	111
A. Gambaran Umum Bank Syariah Tanggamus.....	111
1. Sejarah Bank Syariah Tanggamus	111
2. Visi Misi Bank Syariah Tanggamus	114
B. Deskripsi Data.....	114
1. Karakteristik Responden	114
2. Analisis Deskriptif	117
3. Pengujian Kualitas Data	118
a. Uji Validitas.....	118
b. Uji Reliabilitas	120
c. Uji Asumsi Klasik.....	122
d. Pengujian Hipotesis	129
C. Hasil Pembahasan dan Analisis.....	137
BAB V PENUTUP.....	161
A. Kesimpulan.....	161
B. Saran	164
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	177

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Indikator Variabel.....	94
Tabel 4.1 Hasil Distribusi Kuisisioner	114
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	115
Tabel 4.3 Usia Responden.....	115
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden.....	116
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Deskriptif	117
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	118
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	120
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	123
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Y dan X1	125
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Y dan X2.....	125
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Y dan X3.....	125
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	126
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	127
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi (Uji r)	130
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	132
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (uji F)	133
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	136
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	85
Gambar 1.2 Uji Normalitas	124
Gambar 1.3 Uji Heteroskedastisitas	128



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri.....	177
Lampiran II Kuisisioner.....	180
Lampiran III Tabulasi Data.....	185
Lampiran IV Analisis Data.....	193



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis mendapatkan gambaran pembahasan lebih lanjut, maka perlu adanya penjelasan atau penegasan judul terlebih dahulu mengenai istilah skripsi ini untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman dalam memakai beberapa istilah yang digunakan dengan harapan bisa memperoleh gambaran yang jelas dari makna yang dimaksud. Skripsi ini berjudul **“PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION, USABILITY, DAN TRUST TERHADAP KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH TANGGAMUS DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

Adapun istilah-istilah yang perlu diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan tokoh formal maupun informal yang ada dalam masyarakat, dengan memiliki ciri lebih inovatif, kosmopolitan, kompeten dan aksesibel dibanding dengan pihak yang dipengaruhi.¹

2. *Customer Satisfaction*

Customer Satisfaction atau kepuasan pelanggan, diartikan sebagai perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut.²

3. *Usability*

Mengenai *usability*, *usability* yaitu suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna dalam konteks tertentu dengan

¹ Fadly Sandewa, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan”, *Jurnal Ilmiah Clean Government*, Vol. 1, No. 2, Juni (2018), h. 95.

² Irwan Misbach, “Pengaruh Islamic Bank Service Quality Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah”, *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1, No. 1 (2017), h. 60.

efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Untuk mencapai efektivitas didefinisikan sebagai keakuratan dan kelengkapan pengguna untuk mencapai target yang ditetapkan. Kelengkapan penggunaan terdiri dari pengguna, tugas, peralatan (hardware, software, dan material).³

4. *Trust*

Trust merupakan kepercayaan terhadap suatu bisnis antara dua belah pihak yang melakukan suatu transaksi dengan berlandaskan kepercayaan (trust) sebagai pondasi dari suatu bisnis.⁴

5. **Transaksi**

Transaksi merupakan kemampuan dalam meningkatkan produktifitas dunia industri dalam bertransaksi, yang memudahkan dengan sangat efisien untuk dapat memperoleh informasi dalam transaksi ekonomi dan sebagai sarana transaksi tunai ekonomi.⁵

6. **Perspektif Ekonomi Islam**

Ekonomi islam dibangun atas dasar ajaran agama islam, dikarenakan ekonomi dalam islam tidak bisa terpisahkan dalam berbagai aspek kehidupan. Islam menjelaskan bahwa dikehidupan tidak hanya berkaitan dengan spritual maupun ritualitas saja melainkan serangkaian keyakinan, ketentuan, dan peraturan.⁶

Dengan berdasarkan penegasan judul diatas dari istilah yang sudah dipaparkan dapat dipahami bahwa penelitian ilmiah ini memiliki tujuan untuk membahas

³ Yumarlin MZ, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability testing", *Jurnal Informasi Interaktif*, Vol.1, No.1, Mei (2016), h. 38.

⁴ Dwi Putra Jati Wibowo, Mahendra Adhi Nugroho, " Pengaruh Trust dan *Perceived Of Risk* Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan *E-Commerce*", *Jurnal Nominal*, Vol. II No. 1 (2013), h 17.

⁵ Nugroho Sumarjiyanto BM,dan Tri Widayati,"Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi", *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2 (2020). h. 239.

⁶ Ika Yunia F, dan Abdul Kadir R, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-syariah edisi pertama*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 5.

mengenai **Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Usability*, dan *Trust* Terhadap Kemudahan Dan Kenyamanan Bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus (PT. BPR Syariah Tanggamus) Dalam Perspektif Ekonomi Islam.**

B. Alasan Memilih Judul

Pada penelitian skripsi ini terdapat dua alasan yang kuat sehingga menarik untuk mengangkat beberapa permasalahan, yaitu :

1. Alasan Objektif

Mengingat kemajuan teknologi dan layanan-layanan yang super cepat atau instan, oleh sebab itu perusahaan lembaga keuangan terkhususnya untuk perbankan yang berbasis syariah mengutamakan kenyamanan dan kemudahan agar nasabah mendapatkan kepuasan saat menggunakan layanan bank syariah. Seperti dalam menangani transaksi yang mudah, nyaman, mudah digunakan, dan terpercaya. Transaksi di bank syariah mengikuti ajaran-ajaran yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist, dimana nasabah dapat melakukan semua kegiatan transaksi sesuai dengan ajaran islam. Transaksi-transaksi yang tersedia di bank syariah cukup banyak mulai dari melakukan tabungan haji, tabungan pensiun, dan lain sebagainya.

2. Alasan Subjektif

Memberikan pengetahuan bagi penulis maupun untuk pembaca mengenai pengaruh *customer satisfaction*, *usability*, dan *trust* terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah (PT BPR Syariah Tanggamus) dalam perspektif ekonomi islam.

C. Latar Belakang Masalah

Agama Islam telah sempurna dalam mengatur semua kehidupan manusia baik mengatur hubungan dengan sang pencipta yaitu Allah SWT. dalam ibadah maupun hubungan manusia dengan manusia sebagai mahluk-Nya dalam

melakukan kegiatan muamalah. Inilah kesempurnaan islam sebagai salah satu agama yang memberikan nikmat dari sang Khaliq, untuk manusia yang mengimaninya. Islam datang untuk menangani kehidupan manusia dalam berbagai aspek, baik dalam aspek spritual maupun aspek material. Maksud dari penjelasan tersebut, islam tidak hanya akidah tetapi mencakup sistem politik, sosial, budaya, dan perekonomiannya. Sebagai agama yang sempurna, islam dilengkapi dengan sistem dan konsep ekonomi, sistem ini dapat dipakai sebagai pedoman bagi manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi. Ajaran Islam tentang perekonomian, sebagai muslim yang beriman dan taat beribadah tentulah berbagai kegiatan bisnis atau usahanya dilandasi oleh transaksi keuangan yang islami.⁷ Berikut sebagaimana Allah SWT telah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَعْتُمْ بَدِينٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْئِيٍّ فَكُتِبُوهُ ۖ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتٌ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۗ وَلَا تَسْمَؤًا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ آجَلِهِ ۚ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۗ وَلَا يُضَارَّ

⁷ Rozalinda, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 1.

كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ هَ وَإِنْ تَفْعَلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ (٢٨٢ Baqarah : -Al .QS) ٢٨٢

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akal nya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua oang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu. (QS. Al-Baqarah :282).

Dalam ayat diatas menjelaskan bahwa saat melakukan transaksi yang didasarkan oleh utang piutang, hendaknya dibuatkan surat sebagai bukti atau pegangan yang di setuju

oleh kedua belah pihak yang berutang dan yang berpiutang. Agar saat melakukan pelunasan dapat terselesaikan dengan baik karena memiliki bukti. Dan juga dapat dijadikan tumpuan terhadap kedua belah pihak bahwa terdapat menerapkan ajaran Al-Qur'an yang dimana untuk menyuruh jujur, serta dapat menjadikan kenyamanan maupun kemudahan.⁸ Sistem keuangan merupakan suatu sarana penting dalam peradaban umat manusia saat ini dimasa era modern. Bank memiliki tugas utama dimana menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada calon peminjam, yang kemudian digunakan untuk ditanamkan pada sektor produksi atau investasi, dan juga digunakan untuk aktivitas membeli barang dan jasa-jasa. Sehingga ekonomi dapat tumbuh, berkembang dan serta membantu kehidupan perekonomian dikalangan masyarakat.⁹

Hal ini karena bank adalah salah satu sarana penting sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian akan disalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk pembiayaan maupun kredit. Setiap bank memiliki daya tarik untuk mendapatkan calon nasabah agar dapat mempercayai setiap kegiatan operasional yang terdapat didalamnya. Perbankan syariah agar dapat menghadapi kondisi di lingkungan bisnis yang sangat kompetitif harus tetap bertahan dengan selalu eksis yaitu salah satunya dengan mengembangkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya. Dengan begitu, pelayanan akan dirasakan kenyamanannya oleh nasabah dan akan menjadi laju pertumbuhan atau patokan bahwa bank syariah dapat menggerakkan kualitas pelayanannya. Persepsi pelanggan pada kualitas layanan yang diberikan cukup baik dan akan menjadikan penilaian maka pelanggan akan merasa puas, namun demikian jika sebaliknya pelanggan berpersepsi pada kualitas yang diberikan buruk. Persepsi tersebut akan terlihat

⁸Fachruddin Hs, *Ensiklopedia Al-Qur'an*, cet. 1, (Jakarta : PT. Rineka Cipta), h. 448.

⁹Rozalinda, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 2.

setelah pelanggan selesai memakai layanan yang telah diberikan, karena jika semakin baik pelayanan maka pelanggan akan semakin puas bahkan loyal dan akan terus memakai layanan produk yang diberikan. Dan semakin modern dan mudah suatu layanan maka pelanggan atau nasabah tersebut akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena kepuasan pelanggan adalah kunci dari kemajuan bank tersebut. Salah satu dari penjelasan produk layanan tersebut adalah yang harus di lihat yaitu jumlah kasir yang melayani nasabah ketika ingin bertransaksi, ruang pelayanan, tempat tunggu untuk para nasabah yang mengantri, satpam dan lokasi halaman parkir luas. Sebab karena hal seperti itulah nasabah suka mengoreksi secara diam-diam dengan pelayanan baik dari eksternal maupun internalnya.¹⁰

Customer satisfaction merupakan faktor utama dalam membentuk suatu loyalitas pelanggan, pelanggan yang puas akan kembali dan membeli produk yang ditawarkan dan mempengaruhi calon pelanggan yang lain untuk membeli suatu jasa ataupun produk. Untuk membentuk *customer satisfaction* Perbankan Syariah harus meningkatkan kualitas layanannya. Yang dimaksud kualitas layanan adalah sebagaimana suatu perusahaan dapat memenuhi keinginan atau melebihi harapan pelanggan. *Customer satisfaction* merupakan hal utama terjadinya loyalitas nasabah/pelanggan, dimana nasabah akan merasa puas terhadap layanan bank dengan mengeluarkan perasaannya menjadi loyalitas yang ditunjukkan dengan pembelian kembali produk atau jasa yang ada di bank syariah dan hal tersebut dapat menarik calon nasabah lainnya. *Customer satisfaction* akan dapat mempengaruhi perilaku pembelian yang terbentuk kecenderungan bahwa pelanggan dapat merasakan puas akan loyal, namun belum tentu pelanggan loyal belum tentu merasakan puas. Dan seterusnya jika apabila suatu kinerja

¹⁰ Ikfi Amalia, “ Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 01, April (2012),h. 69.

dalam bank tersebut buruk maka akan merasakan kecewa atau bisa jadi pelanggan akan melirik ke bank yang lain.¹¹

Usability adalah suatu keadaan dimana seseorang percaya akan pengguna teknologi informasi akan meningkatkan kemudahan dan kenyamanan disetiap nasabah. Kegunaan dianggap dapat mempengaruhi intensi dalam penggunaan yang terdapat di suatu bank ketika dalam proses penggunaan. Contohnya, nasabah akan merasakan perasaan yakin bahwa layanan yang terdapat di bank berguna dan akan diterima dengan baik seperti layanan penggunaan *mobile banking* dan akan terus menggunakan layanan tersebut karena mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan keuntungan. Jika persepsi nasabah terhadap customer satisfaction dan *usability* dirasakan baik maka nasabah akan merasakan kepercayaan (*trust*) dan akan menjadi daya tarik untuk nasabah lain.¹²

Trust atau kepercayaan adalah merupakan proses memakan waktu secara bertahap dan akan muncul rasa senang berdasarkan pengalaman. Dalam dunia perbankan kepercayaan nasabah amatlah penting bagi kelangsungan nasabah dengan bank, kepercayaan juga didasari oleh berawal dari suatu bisnis yang sehat dan aman serta merupakan salah satu cara untuk memperatahkan nasabah agar selalu setia.¹³

Kepercayaan nasabah khususnya perbankan syariah ini merupakan adanya keyakinan kedua belah pihak dimana akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya dimana bagi hasil ini mensyaratkan

¹¹ Muhammad Zakiy, Evrita Putri Azzahroh, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, Januari-Juni (2017), h. 29.

¹² Diky Prasetyo Aji, "Dampak Pengaruh Sosial, Kegunaan, dan Intensitas Menggunakan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* Bank Muamalat di Jawa Timur dengan Moderasi *Religiusitas*", (Artikel Ilmiah : STIE Perbanas Surabaya, 2021), h. 5.

¹³ Nanda DR, Nur Diana, dan Harun Al-Rasyid, "Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19", *Islamic Economics and Finance Journal*, Vo. 3, No. 1 (2022), h.2.

kerjasama pemilik modal dengan usah/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan baik antar kedua belah pihak maupun untuk masyarakat sekitar. Bank syariah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah bank syariah juga berkegiatan dalam menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dananya untuk masyarakat dengan tujuan mendapatkan profit dan maaslahah. Produk dengan inovasi dan sesuatu yang sedang diminati tidak terlepas dari Bank Syariah yang melohat peluang dalam menghasilkan keuntungan dengan tidak menghilangkan prinsip syariah dalam pelaksanaannya.¹⁴

Dalam perbankan istilah adanya transaksi syariah seperti jual beli atau sejenisnya dan muamalah, baik antara orang perorangan atau lebih, perongan dengan lembaga atau antar lembaga sudah pasti memiliki ikatan transaksi yang jelas diantaranya. Seperti hal apa yang dilakukan dalam transaksi dan bagaimana perikatan yang dibangun antara para pihak untuk dapat mewujudkan obyek yang terkait dengan perikatan tersebut. Sebuah transaksi syariah akan bisa terwujud jika telah memenuhi syarat dan rukun sesuai yang terakit didalam transaksi, seperti mengikuti sesuai dengan syar'i dan telah dipenuhi syarat dan rukun yang dimaksud. Didalam akad perjanjian sebelum melakukan transaksi memiliki makna yang dapat membedakan antara transaksi syariah dan transaksi biasa (non syariah). Akad setiap transaksi syariah, dilakukan akad perjanjian teradahulu oleh kedua belah pihak untuk dilaksanakan /dipenuhi bersama bukan untuk dilanggar atau diabaikan, sebab akad perjanjian merupakan posisi yang harus dilewati sebelum adanya transaksi syariah. Transaksi syariah dikenal dengan produk-produknya dikalangan masyarakat yaitu melalui perbankan syariah yakni dimana sebelum mengenal dan mengetahui lebih jauh mengenai prioduk-produk tersebut, alangkah lebih baiknya harus dipahami

¹⁴ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2014), h. 61.

tentang berbagai macam prinsip bertransaksi secara syariah. Transaksi itu sendiri memiliki arti yaitu pelaksanaan, perjanjian (berunding), pelaksanaan perjanjian dalam syariah yang berarti sesuai dengan hukum-hukum islam. Transaksi syariah dalam bermuamalah melalui Lembaga Keuangan Syariah (LKS), Perbankan Syariah, BPR Syariah atau *Baitul Al-Mal wa Al-Tamwil* (BMT) atau yang lainnya yang sesuai dengan prinsip dan hukum islam.¹⁵

Dengan hadirnya bank yang memiliki prinsip syariah dapat membantu dan mengenali umat untuk memperkenalkan bank syariah lebih luas lagi agar potensi daya saing dengan bank konvensional dapat di kejar potensi-potensi unggulnya agar bank syariah dapat setara dengan bank lainnya. Dimana bank syariah ini sendiri merupakan cara agar umat terbebas adanya suatu riba atau bunga, sebab bank syariah merupakan bank yang memiliki produk cukup baik dalam mengatasi suatu masalah bagi umat. Salah satunya yaitu dalam melakukan transaksi untuk melakukan transaksi yang berlandaskan syariah. Sebagaimana firman Allah SWT didalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 90 yang berbunyi :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ (٩٠: Nahl - Q.S An)

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran".(Q.S an Nahl: 90)*

Ayat diatas menjelaskan bahwa mencari harta dan mendistribusikannya dengan cara yang halal. Islam telah mengharamkan setiap usaha mendapatkan harta yang akan menimbulkan kedengkian, merusak hubungan sesama

¹⁵ Ririn dan Fikri, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta : CV Nas Media Pustaka, 2020), h. 34.

manusia, bertindak culas, curang (menipu). Sebagaimana Islam memerintahkan untuk berbuat adil dalam muamalah dan akad sehingga masyarakat terhindar dari kerusakan sosial dan mental. Serta membelanjakannya dalam hal yang di izinkan secara syar'i.¹⁶

Bank Syariah bukan sekedar bank yang bebas bunga, melainkan banyak orientasi penacapaian kesejahteraan, berikut katakarakteristik bank syariah :

1. Bank syariah menghapus adanya riba.
2. Pelayanan kepada kepentingan publik dan merelisasikan sasaran ekonomi islam.
3. Bank syariah melakukan evaluasi dengan berhati-hati terhadap permohonan pembiayaan.
4. Bagi hasil cenderung mempercepat hubungan antara Bank Syariah dan pengusaha.
5. Bank syariah bersifat universal yang merupakan gabungan antara bank komersil dan investasi.¹⁷

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Roesdian Bayu Ardiyanto (2018), dapat disimpulkan berdasarkan variabel kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) sangat berpengaruh positif. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan dapat dirasakan oleh nasabah dan akan meningkatkan kepercayaan lebih dengan memudahkan bertransaksi di bank syariah. Variabel kepercayaan (*trust*) nasabah sangat berpengaruh positif pada loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan nasabah akan mendapatkan peningkatan kepercayaan yang lebih tinggi dalam menggunakan transaksi yang terdapat di bank syariah. Karena variabel-variabel tersebut akan menjadi nilai plus dan rasa nyaman yang akan dirasakan oleh setiap nasabah.

¹⁶ Eka Sakti Habibullah, "Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Islam", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 2, No. 1, (2018), h. 41.

¹⁷ Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 2.

Begitupun dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Iva Nurdiana Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati (2014), dari analisis data yang telah dilakukan oleh penelitian ini adalah kepercayaan nasabah dapat dibangun dari layanan kenyamanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan dan memudahkan pelayanan agar nasabah akan semakin kuat kepercayaannya dalam menggunakan bank syariah untuk disetiap transaksi maupun kegiatan didalamnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang terjadi, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai kepuasan pelanggan terhadap kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi, kegunaan terhadap kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan layanan produk maupun jasa, serta keyakinan dalam bertransaksi dengan nyaman dan mudah. Oleh sebab itu, penulis menjadikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) ini sebagai objek untuk penelitian dengan mengangkat judul **“PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION, USABILITY, DAN TRUST* TERHADAP KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH TANGGAMUS DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

D. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, yaitu tentang apa pengaruh *customer satisfaction, usability, dan trust* terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus, maka masalah yang ada pada penelitian ini dibatasi pada :

- a. Penelitian ini akan berfokus pada bagaimana meninjau *customer satisfaction, usability, dan trust* terhadap kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus baik dilihat dari sudut pandang undang-undang yang terkait dengan bank syariah dalam bermuamalahnya maupun berdasarkan fatwa DSN dalam akad-akadnya.

- b. Penelitian ini menganalisis sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah di Tanggamus yang menggunakan layanan dan jasa di bank tersebut.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan penejelasan yang ada dilatar belakang, terdapat point yang akan menjadi topik pembahasan oleh penulis sesuai dengan permasalahan yang ada. Adapun batasan masalah dalam penelitian skripsi ini sebagai berikut :

- a. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini terdapat variabel dependen yaitu *customer satisfaction*, *usability*, dan *trust* serta variabel independen yaitu kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus.
- b. Penelitian ini menganalisis data yang diperoleh dari sampel yaitu nasabah Bnak Syariah di Tanggamus yang menggunakan layanan dan jasa di bank dengan mengenai ketiga variabel yang diangkat dalam penelitian ini.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan dalam latar belakang maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction*, *usability*, dan *trust* dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus ?
2. Bagaimana pengaruh *customer satisfcation*, *usability*, dan *trust* dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus dalam Perspektif Ekonomi Islam ?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan penjelasan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan *customer satisfaction*, *usability*, dan *trust* ini berpengaruh dengan

kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan *customer satisfacftion*, *usability*, dan *trust* ini berpengaruh dengan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus dalam Perspektif Ekonomi Islam.

G. Manfaat Penelitian

Hal terpenting dalam sebuah penelitian adalah manfaat yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya data hasil dari penelitian tersebut. Adapun penulis mengharapkan adanya kegunaan dalam penelitian ini, adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan ilmu penelitian serta mendapatkan wawasan yang lebih luas pada lembaga keuangan syariah, serta bagi para pembaca lainnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Dengan dilakukannya penelitian ini mampu memberikan manfaat, menambah wawasan serta pengalaman dan memberikan informasi bagi penulis mengenai fakta-fakta yang terjadi di internal maupun eksternal.

- b. Bagi Bank Syariah Tanggamus

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi manajemen perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan fitur-fitur dan kinerjanya dalam melakukan transaksi kepada masyarakat di Bank Syariah Tanggamus.

- c. Bagi Nasabah

Sedangkan untuk nasabah, dari penelitian ini diharapkan agar nasabah dapat mengetahui lebih banyak dalam transaksi di Bank Syariah Tanggamus.

H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam penelitian ini penulis mencantumkan beberapa dari penelitian terdahulu yang relevan dan berhubungan dengan judul diatas diantaranya :

1. Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Layanan , Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang), oleh Azka Al Afifah, UIN Raden Fatah Palembang 2017. Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel Kualitas Layanan paling dominan di PT Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang karena dapat mempengaruhi loyalitas suatu nasabah, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada bank tersebut memiliki peranan yang amat penting. Kedua variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang, hal ini menunjukkan kekuatan hubungan antara kepercayaan terhadap suatu bank. Variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang, hal ini menunjukkan bahwa jika nasabah merasakan kepuasan dalam pelayanannya baik maka nasabah lain akan menoleh dan meningkat.
2. Skripsi berjudul Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan E-Banking Bank BRI Syariah, oleh Fathin Adnan, UIN Syarif Hidayatullah 2019. Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan e-banking BRI Syariah, hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan memiliki keterkaitan dengan adanya e-banking dapat meningkatkan produktivitas dan evisiensi dalam kinerja nasabah melakukan transaksi dengan mudah dan cepat. Pengaruh variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan e-banking tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan

e-banking BRI Syariah, hal ini menunjukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak ada hubungan keterkaitan dengan minat nasabah menggunakan *e-banking*. Variabel persepsi kenyamanan terhadap minat nasabah menggunakan *e-banking* sangat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah, hasil ini menunjukan bahwa persepsi kenyamanan memiliki keterkaitan dengan minat nasabah menggunakan *e-banking* dengan mudah dan cepat. Variabel persepsi risiko terhadap minat nasabah menggunakan e-banking bahwa persepsi risiko yang diperoleh berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *e-banking*, hal ini menunjukan bahwa persepsi risiko memiliki keterkaitan dengan minat nasabah karena nasabah masih mempertimbangkan risiko yang ada dan mempelajari terlebih dahulu keamanan dalam menggunakan *e-banking*.

3. Skripsi berjudul Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bank BRI Syariah Semarang), oleh Mohamad Irfan Bagastia, IAIN Salatiga 2018. Penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh kemudahan terhadap minat berpengaruh positif, hal ini menunjukan bahwa kemudahan untuk menggunakan aplikasi mobile banking akan menjadikan peminat akan semakin meningkat. Variabel kenyamanan terhadap minat dikatakan bahwa kenyamanan tidak berpengaruh terhadap minat, hal ini menunjukan bahwa mobile banking tidak semua transaksi dapat dilakukan menggunakan aplikasi ini. Variabel risiko terhadap minat sangat berpengaruh positif signifikan terhadap minat, hal ini menunjukan bahwa dengan tingginya risiko tidak menurunkan tingkat minat menggunakan *mobile banking*.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Victoria Detra. Indarini dan Silvia Margaretha, tentang Usability, Customer Satisfaction, Service, and Trust towards Mobile Banking User Loyalti (2018). Penelitian ini memiliki tujuan untuk

mengetahui faktor-faktor loyalitas pengguna yang memengaruhi kegunaan (usability), kepuasan nasabah (customer satisfaction), layanan (service), dan kepercayaan (trust). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Responden penelitian adalah 200 responden yang berdomisili di Surabaya dan menggunakan fasilitas mobile banking dari BCA, BNI atau Bank Mandiri selama 6 bulan terakhir. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 18 for Windows dan Amos Graphic 21 for Windows. Non-probability sampling dengan jenis purposive sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara usability, kepuasan pelanggan, layanan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani, tentang Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta (2016). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah (customer satisfaction), kriteria terpenting yang dapat mempengaruhi nasabah dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah dimasing-masing bank Syariah di Yogyakarta dengan menggunakan model Carter. Carter itu sendiri merupakan model yang didasarkan pada dimensi Servqual, dengan dimensi itulah baru yang disebut Kepatuhan dengan Hukum Islam yang sesuai untuk industri Perbankan Syariah. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 nasabah yang terdiri dari 4 Perbankan Syariah yang berada di Yogyakarta. Data analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah Structural Equation Model (SEM). Hasil dari penelitian ini mengenai kepuasan nasabah tentang kualitas pelayanan di Bank Syariah telah cukup tinggi. Banyak faktor yang memberikan efek positif bagi kepuasan nasabah di Perbankan Syariah antara lain yaitu

dari faktor responsiveness, compliance, dan empathy. Dengan hasil analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap Bank Syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan, artinya pelayanan yang diberikan terhadap nasabah sangat positif.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Mirza, Muslim dan Nizam, tentang Trust, Commitmen, Customer Intimacy and Customer Loyalty in Islamic Banking Relationships (2017). Penelitian ini memiliki tujuan adalah untuk mengetahui peran kepercayaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, dan untuk menguji peran mediasi komitmen dan keintiman pelanggan dalam hubungan antara kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Studi ini menunjukkan bahwa komitmen dan keintiman pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Peran komitmen dan keintiman nasabah sebagai mediator antara kepercayaan dan loyalitas nasabah menunjukkan bahwa nasabah berkomitmen untuk melanjutkan dan memelihara hubungan dengan bank syariah. Penelitian ini sebanyak 500 kuesioner dibagikan dan 200 dikembalikan (tingkat respons 40 persen), dan teknik pemodelan persamaan struktural digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki hubungan yang signifikan dengan komitmen dan keintiman pelanggan tetapi tidak ditemukan hubungan yang signifikan dengan loyalitas pelanggan. Komitmen dan keintiman pelanggan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pelanggan. Analisis mediasi mengungkapkan bahwa komitmen dan keintiman pelanggan memainkan peran mediasi dalam hubungan antara kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Dengan ini memberikan bukti empiris tentang keterkaitan antara kepercayaan, komitmen, keintiman pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam hubungan perbankan.

I. Sistematika Penulisan

Agar Penelitian ini bisa terarah, integral dan sistematis maka dalam skripsi ini dibagi dalam 5 bab, dimana setiap bab terdiri dari sub-sub sebagi perinciannya, adapun sesitematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I akan menjelaskan terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian terkait Pengaruh Customer Satisfaction, Usability, dan Trust Terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab II akan menjelaskan terkait studi empiris sebagai pendukung penelitian yang akan dilakukan sebagai konsep penelitian yang akan dilakukan dengan menggunakan teori-teori pendukung lainnya dalam pelaksanaan penelitian tentang Pengaruh Customer Satisfaction, Usability, dan Trust Terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III akan menjabarkan metode penelitian yang ada dalam penerapan penelitian tentang Pengaruh Customer Satisfaction, Usability, dan Trust terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi Dalam Perspektif Ekonomi Islam, yang dimana akan menguji terkait sampel, alat

analisis, dan spesifikasi penelitian yang akan digunakan.

BAB IV : PENYAJIAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab VI akan menjelaskan hasil dari analisis data penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan dari hasil analisis data tentang Pengaruh Customer Satisfaction, Usability, dan Trust, terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi Dalam Perspektif Ekonomi Islam beserta pengaruh-pengaruh yang terdapat di setiap dari masing-masing variabel.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini adalah hasil akhir yang kemudian akan disimpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya kemudian pemberian saran beserta rekomendasi dari hasil penelitian yang telah didapat terkait Pengaruh Customer Satisfaction, Usability, dan Trust terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Ekonomi Islam

1. Pengertian Ekonomi Islam

Islam merupakan agama yang diturunkan oleh Allah SWT, agama yang telah mengatur semua hal kehidupan di dunia baik itu *hablumminallah* dan *hablumminnaas*. Pemikiran tentang ekonomi Islam ini sudah diawali sejak pada masa Nabi Muhammad SAW. Dimana pada masa itu, Rasulullah SAW mengeluarkan sejumlah kebijakan yang menyangkut berbagai hal yang berkaitan dengan masalah seperti kemsayarakatan, politik (*siyasa*), dan masalah perniagaan atau ekonomi (*muamalah*). Konsep ekonomi Islam selain berdasarkan pada Al-Qur'an, dan Hadis juga berdasarkan Qiyas dan Ijma' para ulama. Oleh karena itu kedua hal tersebut dijadikan rujukan dan pedoman untuk kehidupan umat muslim di dunia agar bisa memahami isi Al-Qur'an dan Hadis. Maka dari itu sangatlah penting bagi umat muslim untuk lebih banyak bertanya kepada ahli tafsir.¹⁸ Kata ekonomi berasal dari negara Yunani, artinya *oikos* dan *namos*. *Aikos* itu sendiri diartikan sebagai rumah tangga (*house-hold*), sedangkan untuk *namos* memiliki arti yaitu mengatur. Jadi dapat diartikan bahwa ekonomi merupakan aturan rumah tangga, atau manajemen rumah tangga. Namun kenyataannya jika dilihat ternyata ekonomi buka hanya berarti rumah tangga dalam suatu keluarga, melainkan bisa berarti ekonomi suatu desa, kota, bahkan suatu negara. Ilmu ekonomi itu sendiri adalah ilmu salah satu cabang ilmu sosial yang khusus mempelajari tingkah laku manusia atau segolongan masyarakat dalam usahanya

¹⁸ Dadan, Anna Sofia, Srie Nuning dan Rays, *Ekonomi Islam Akutansi dan Perbankan Syariah*, (Bojolali : CV Markumi, 2019), h. 2.

untuk memenuhi kebutuhan yang relatif tidak terbatas, tetapi keinginan untuk kebutuhan terbatas.¹⁹

Ekonomi umumnya diartikan sebagai penjelesan tentang perilaku manusia dalam hubungannya dengan pemanfaatan sumber-sumber produktif yang langka untuk memproduksi suatu barang-barang ataupun jasa-jasa kemudian mendistribusikannya untuk dikonsumsi. Atas dasar inilah kehidupan ekonomi sangat dekat dengan perilaku hidup manusia dan menarik perhatian para pemikir kontemporer untuk mengkajinya, baik ditinjau dari sisi teoritik maupun prakteknya.²⁰

Ekonomi Islam adalah bagian dari syariat islam dengan aturan-aturan yang terdapat di Al-Qur'an dan Hadis. Sistem ini telah ada sejak jaman Rasulullah SAW, dimana Rasul menggunakan ekonomi Islam dalam berbagai aspek kehidupan dan bernegara. Ekonomi Islam juga mengajarkan beberapa aturan seperti keseimbangan, nilai-nilai keadilan, kejujuran, dan mengharamkan suatu riba. Sistem ekonomi Islam yang digunakan dapat dilakukan dengan spritual maupun kultural, yaitu dengan cara menanamkan sifat nilai etis dan luas dalam prilaku ekonomi. Kemunculan ilmu ekonomi islam modern telah ada pada tahun 1970, dengan ditandai adanya kehadiran-kehadiran para ahli ekonomi islam seperti Al-Ghazali, Ibnu Taimiyah, dan yang lain sebagainya. Kemudian dengan mengikuti perkembangan zaman pada saat ini, munculah beberapa ahli ekonomi Islam di zaman kontemporer yaitu seperti Umar Chapra, Muhammad Abdul Mannan dan Baqir AS, dan lainnya. Perkembang ekonomi Islam saat ini telah memasuki fase baru pemangku kepentingan (stakeholder) industri syariah

¹⁹ Deliarnov, *Perkembangan Pemikiran Ekonomi*, ed.3 (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 3.

²⁰ Choirul Huda, "Pemikiran Ekonomi Bapak Ekonomi Islam ; Ibnu Khaldun", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, Ed. 1, Mei (2013), h. 104.

saling bahu-membahu bersinergi membangun sistem ekonomi islam yang lebih maju.²¹

2. Landasan Ayat Al-Qur'an dan Hadis

Ekonomi Islam pada konsep syariah ialah harta dan kekayaan yang dipandang bukanlah sebagai suatu tujuan bagi umat manusia, melainkan sebagai suatu bentuk titipan dari Sang Pencipta yaitu Allah SWT dan manusia hanyalah pemegang sesaat dan harus bertanggung jawab dalam pengelolaan segala bentuk sumber daya (asset) dan keuntungan (profit) dalam rangka beribadah dan menjalankan syariat yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. Oleh karena itu, Islam memandang suatu kekayaan tidak hanya sebagai pemenuh kebutuhan manusia secara individu semata, melainkan juga menghargai adanya distribusi pendapatan secara adil dan merata antar sesama manusia.²²

Terakhir ini, banyak para pakar dan cendekiawan dalam berbagai aspek baik dari aspek keilmuan, termasuk aspek ekonomi menyimpulkan bahwa terjadinya krisis global yang sangat banyak macamnya dan multidimensi tidak lain dan tidak bukan karena disebabkan oleh kesalahan operasional bahkan yang lebih hebatnya lagi hingga pada tingkat konseptual dan paradigmatis yang meliputi intelektual, moral dan spiritual. Padahal dalam Islam, sudah menjelaskan didalam sumber Al-Qur'an dan As-Sunnah bahwa suatu ilmu memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan ilmu lainnya.²³

Persoalan pertumbuhan ekonomi ini sudah menjadi perhatian para pakar dalam wacana pemikiran ekonomi islam klasik. Pembahasan ini

²¹ Ahmad Syarif, *Ekonomi Islam Suatu Pendekatan Kontemporer*, (Palembang : Bening Media Publishing, 2020), h. 3.

²² Rachmasari A, Dani Rohmati, dan Tika Widiastuti, "Maqshid Al-Shari'ah sebagai Landasan Dasar Ekonomi Islam", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 2, (2018), h. 296.

²³ Agus Salim, "Dinamika Pemikiran Ekonomi Islam", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 8, No. 2, (2010), h. 331.

telah tertera dalam firman Allah Swt di surah Hud ayat 61:

وَالِي تَمُودَ أَخَاهُمْ صَالِحًا قَالَ يَاقَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُمْ مِنِّ إِلَهٍ
 غَيْرُهُ هُوَ أَنشَأَكُم مِّنَ الْأَرْضِ وَاسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَاسْتَغْفِرُوا لَهُمْ تَتوبوا
 إِلَيْهِ إِنَّ رَبِّي قَرِيبٌ مُّجِيبٌ (Q.S. Hud 61)

Artinya : Dan kepada kaum Samud (kami utus) saudara mereka, Saleh. Dia berkata, "Wahai kaumku! Sembahlah Allah, tidak ada tuhan bagimu selain Dia. Dia telah menciptakanmu dari Bumi (tanah) dan menjadikanmu pemakmurnya, karena itu mohonlah ampunan kepada-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya. Sesungguhnya Tuhanku sangat dekat (rahmat-Nya) dan memperkenankan (doa hamba-Nya). (Q.S. Hud 61)

Dalam ayat diatas yang artinya "Dia yang telah menjadikan kamu dari tanah dan menjadikan kamu pemakmurnya". Artinya, adalah bahwa Allah SWT menjadikan kita sebagai wakil untuk memakmurkan planet bumi. Secara terminologinya pemakmuran bumi ini bisa diartikan dalam pemahaman tentang pertumbuhan ekonomi, sebagaimana yang dikatakan oleh Ali bin Abi Thalib kepada seorang gubernurnya di Mesir: "Hendaklah kamu memperhatikan pemakmuran bumi dengan perhatian yang lebih besar dari pada orientasi pemungutan pajak, karena pajak sendiri hanya dapat dioptimalkan dengan pemakmuran bumi. Barang siapa yang memungut pajak tanpa memperhatikan pemakmuran bumi, negara tersebut akan hancur." Itulah kutipan kalimat Ali bin Abi Thalib kepada Gubernur, yang dimana Ali bin Abi Thalib ini menegaskan bahwa bumi harus dijaga dan diperhatikan lebih guna pengoptimalkan semua mahluk dan mensejahterkan kemakmuran bumi maka siklus dalam pembayaran pajak dapat seimbang dan jangan jadikan bumi tempat maksiat ataupun melakukan dosa dengan

menggunakan segala hal yang tidak baik. Islam mendefinisikan pertumbuhan ekonomi sebagai perkembangan yang terus-menerus dari faktor produksi secara benar yang mampu memberikan kontribusi bagi kesejahteraan manusianya. Dengan begitu, pertumbuhan ekonomi ini menurut Islam merupakan hal yang wajib. Jika mengalami peningkatan dari suatu faktor produksi, maka hal tersebut tidak dianggap sebagai pertumbuhan ekonomi jika produksinya misal memasukkan barang-barang yang terbukti memberikan efek buruk dan membahayakan manusia.²⁴

Pembangunan

ekonomi dalam Islam dapat diartikan sebagai pembangunan yang seimbang dan memiliki jangka berkelanjutan peningkatan kesejahteraan manusia, dan pembangunan sebagai proses beragam bagian yang melibatkan peningkatan kesejahteraan manusia melalui kemajuan, dan reorientasi seluruh ekonomi dan sosial sistem yang sesuai dengan norma dan nilai Islam. Konsep pembangunan dalam Islam memiliki tiga bagian yaitu :

- a. Pengembangan diri individu yang disebut *rushd* yang mencirikan proses dinamis dalam pertumbuhan individu menuju kesempurnaan.
- b. Perkembangan fisik bumi yang disebut *isti'mar* yang menspesifikasikan pemanfaatannya. Sumber daya alam untuk mengembangkan bumi untuk menyediakan kebutuhan material individu dan semua kemanusiaan, dan
- c. Perkembangan kolektivitas manusia, yang mencakup keduanya, mengacu pada kemajuan kolektivitas manusia menuju integrasi dan persatuan penuh. Hal mendasar dari ketiganya adalah keyakinan bahwa Sang Maha Pencipta telah menyediakan cara dan sarana

²⁴ Rizal Muttaqin, "Pertumbuhan Ekonomi Dalam Perspektif Islam Economic Growth in Islamic Perspective", *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2 November 2018, h. 119.

untuk memfasilitasi pencapaian ketiga dimensi pembangunan.

Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas, maka pembahasan pembangunan ekonomi meliputi pertumbuhan ekonomi, pembangunan manusia, indeks korupsi, potensi pencucian uang, pencapaian pendidikan, kondisi kesehatan, pekerjaan dan lapangan kerja, keamanan manusia, dan integrasi global.²⁵

Sebagaimana yang telah diuraikan didalam Al-Qur'an bahwa Allah SWT akan senang dengan umat-Nya yang selalu berusaha untuk mencapai suatu yang di ridhoi-Nya. Di dalam al-Qur'an keadaan dunia sudah diatur begitu baik, baik dalam pemenuhan kebutuhan universal, martabat manusia terhadap kebebasan dasar untuk semua manusia tanpa terekecuali, bahkan distribusi pendapatan pun dan kekayaan yang menjaga keseimbangan antara umat kalangan atas dan bawah dengan menjaga ketidaksetaraan tetap terkendali agar manusia dapat terus seimbang. Dengan ciri khas keadilan dan kesetaraan terhadap sesama manusia, persepsi umat Islam umum bahwa manajemen moneter dan pengaturan keuangan dalam Islam seimbang harus dengan melayani tujuan. Jika ditelaah kembali perubahan antara kepercayaan keuangan ekonomi barat dengan ekonomi islam bukanlah hal yang mudah. Melainkan banyak sekali hal yang perlu untuk dirubah mulai dari pola pikir tentang pemahaman bahkan merubah mindset seseorang untuk tidak mencari duniawi saja itu sangat sulit apalagi untuk pemahan ekonomi barat yang begitu materialis dan individualis. Yang dimana ekonomi barat dalam pengelolaan keuangannya didasarkan oleh riba.²⁶

²⁵ Azharsyah Ibrahim, "Islamic Work Ethics and Economic Development in Islamic Countries: Bridging Between Theory and Reality", *Journal Islamic Work Ethics and Economic Development in Islamic Countries*, Vol. 2, (2018), h. 45.

²⁶ Profesor Emeritus, "Islamic Economics : From Where, From Where", *Journal Islamic Economic*, Vol. 27, No. 2, Juli (2014), h. 64.

Seperti yang dikatakan oleh Prof. H. Adiwarmanto Azwar karim dalam bukunya mengenai Islam, prinsip utama dalam kehidupan umat Islam adalah Allah SWT. Sebab, Ia merupakan Tuhan yang menciptakan segala yang ada di jagat raya ini. Ia Penguasa Tunggal Yang Suci dari segala kepincangan, kesalahan, dan kekurangan, serta Ia maha pengasih dan maha penyayang, dan serta maha dan maha yang lainnya. Islam memiliki syariat yang sangat istimewa, yakni bersifat komprehensif dan universal. Agama Islam itu sendiri adalah agama yang dapat merangkum seluruh aspek kehidupan yang ada di bumi, baik ibadah ritual maupun ibadah sosial. Islam juga termasuk bisa dikatakan universal karena dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai hari penghabisan. Sedangkan manusia adalah makhluk ciptaan-Nya yang sempurna bentuknya, hidup manusia adalah sebuah sistem. Sistem yang dimaksud ialah suatu komponen-komponennya memiliki unsur-unsur kehidupan itu sendiri, yaitu ideologi, politik, sosial, budaya, pertahanan, keamanan, juga ekonomi. Setiap sistem ini selalu mempunyai aturan, prosedur, dan tata kerja, dan semuanya memiliki prosedur yang berbeda-beda, namun memiliki satu tujuan yang sama.²⁷

Dengan adanya perkembangan ilmu ekonomi Islam. Munculah praktik-praktik lembaga keuangan yang berbasis syariah yang mengundang banyak dukungan dari para kaum muslim. Bahkan tanpa terkecuali mulai muncul kesadaran-kesadaran umat muslim terhadap pemahaman mengenai ekonomi Islam secara komprehensif yang tidak sekedar menyangkut masalah teknik melainkan mendorong umat muslim untuk dapat memahami apa itu latar belakang munculnya pemikiran mengenai ekonomi Islam. Ekonomi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan. Proses yang terjadi dalam hal tukar-menukar

²⁷ Hellyah Jamal, "Pemikiran dan Kontribusi dalam Sejarah Pemikiran Ekonomi", *Balance Economics, Bussiness, Management and Accounting Journal*, Vol. 7, No. 12, Januari (2010), h. 98.

dengan kesepakatan tertentu menciptakan sistem yang kemudian kita sebut dengan transaksi perekonomian. Transaksi tersebut tidak lain adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup. Tindakan individu dalam perekonomian secara khusus, maupun tindakan dalam bidang lainnya secara umum, sangat tergantung kepada pola pikir dan pandangan alam (*worldview*) individu tersebut. Maka Islam sebagai agama yang Universal telah mengatur dan memberikan pola tindakan yang benar dalam menjalankan kehidupan, baik secara sosial, budaya, dan ekonomi. Akan tetapi, masyarakat dunia hari ini telah teracuni oleh *worldview* Barat yang kapitalis, dan imperialis. Tidak banyak yang memahami konsep kehidupan islami dan tidak banyak pula yang memiliki *worldview* yang Islami. Pada abad ke-20, cendekiawan muslim mulai bermunculan dan membangkitkan kembali semangat keilmuan yang sempat meredup dari Islam. Islamisasi di berbagai bidang ilmu pengetahuan digemakan, berbagai konferensi dan pembahasan mengenai islamisasi ilmu pengetahuan digagas. Termasuk bidang ekonomi yang merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. Kesadaran untuk menyepadukan ilmu-ilmu keislaman dengan ilmu ekonomi menjadi pemicu bagi para pemikir dan ekonom muslim untuk memberikan sumbangsinya terhadap proses islamisasi ilmu ekonomi.²⁸

Ekonomi Islam bukanlah suatu hal yang baru dan tiba-tiba muncul begitu saja tanpa ada dasar pijakan yang jelas. Meskipun pada dasarnya ilmu dan aktivitas ekonomi merupakan sesuatu yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya memang sudah ada begitu saja sebagai *fitrah*. Namun sebagai sebuah konsep pemikiran yang menjadi teori dan teknis yang telah dipraktikkan pastinya telah hadir dan berlangsung secara bertahap dalam periode dan fase tertentu. Dan yang

²⁸ Anindya Aryu, Inayati, “ Pemikiran Ekonomi M Umer Chapra”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, Desember (2013), h. 2.

menjadi titik permasalahannya sekarang adalah bagaimana kita menemukan kembali jejak-jejak kebenaran akan sejarah yang menjelaskan periode dan fase munculnya konsep pemikiran ekonomi Islam secara teoritis yang mampu diaplikasikan sebagai pedoman tindakan ekonomi berbasis *syari'at* yang mana sengaja diabaikan oleh sejarah dan para sarjana Barat. M. Umer Chapra menjelaskan bahwa kesalahan ini sebagian terletak pada pundak kaum muslimin, dikarenakan kurang mengartikulasikan kontribusi kaum muslimin secara memadai. Dan di pundak Barat pastinya yang ikut andil dalam hal ini, karena tidak memberikan pengakuan serta penghargaan yang layak atas kontribusi peradaban lain terhadap kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan.²⁹ Ini berarti bahwa kata Islam sebagai syarat suatu perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan didasarkan dengan pedoman ekonomi Islam. Namun jika kata ekonomi tidak disandingkan dengan kata Islam, maka dengan itu dasar al-Qur'an dan hadis tidak ada didalamnya. Dan jika itu terjadi akan menimbulkan masalah apabila dalam praktiknya ekonomi Islam tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga menyebabkan Islam akan kehilangan makna sebagai pedoman yang paling sempurna untuk manusia. Karena itulah nama ekonomi Islam sangat dipengaruhi oleh pikiran dan penafsiran kaum muslimin terhadap praktik ekonomi Islam yang kita temukan. Apabila pengalaman ekonomi Islam berkaitan dengan aturan-aturan tentang perintah dan larangan semata, maka nama ekonomi Islam lebih banyak berkaitan dengan norma. Justru, interpretasi ini akan membangun paradigma bahwa ekonomi Islam sebagai ilmu normative. Bila pengalaman yang kita temukan banyak berkaitan tentang persoalan aktual, misalnya praktik lembaga keuangan syariah dan

²⁹ Lailatul Istiqomah, "Telaah Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 1, Juni (2019), h. 4.

praktik zakat maka menghasilkan makna ekonomi Islam yang berbeda.³⁰

Istilah-istilah diatas telah menjelaskan antara ekonomi dan Islam, bahwasannyanya dengan adanya lebel Islam dalam ekonomi berarti menjadi suatu dasar hukum bahwa ekonomi itu bukanlah ekonomi konvensional. Dari sumber hukum inilah ilmu ekonomi ini disebut ekonomi Islam, atau kalau dihubungkan dengan sumber ajaran islam berarti ekonomi Islam adalah sebuah ilmu yang berlandaskan atas al-Qur'an dan Hadis.

B. Pemikiran Ekonomi Barat

Awal mula munculnya ekonomi Barat adalah terjadi adanya perdebatan antara *market* (pasar) dan *state* (negara) yang kemudian menimbulkan pertikaian tentang gagasan dan pengetahuan seseorang yang panjang dan berujung pada intimidasi pihak pemikiran, perampasan hak dan puncaknya sampai memunculkan ketidakadilan dan kesenjangan sosial. Sejarah mencatat bahwa Barat telah dilanda zaman kegelapan (*the dark age*) berabad-abad lamanya, kisaran abad ke 8-14M. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kekuatan agama terlalu mengatur dan hingga mengendalikan kreatifitas masyarakat Barat di segala bidang, termasuk didalamnya yaitu bidang ekonomi. Dimana pada saat itu pertumbuhan ekonomi menurun dan kreatifitas ekonomi masyarakat nyaris ikut menurun. Masyarakat Barat menjalankan aktivitas ekonomi masih dikendalikan oleh kekuatan besar yang bernama "Negara". Dimana sistem ekonomi ini dikenal dengan paham merkantilisme yaitu praktik dan teori ekonomi dengan memiliki pemahaman bahwa bangsa yang kaya, merupakan bangsa yang dapat memperbanyak dan mengimpun suatu logam mulia yaitu emas maupun perak. Kemudian akhir abad ke 14, terjadi awal mulai kebangkitan atau pembangunan ini menjadi letupan intelektual dan simbol tegaknya kemerdekaan

³⁰ Kharidatul Mudhiah,"Analisis Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam Masa Klasik", *Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 8, No. 2 September (2015), h. 193.

psikologis dari tekanan, himpitan dan intimidasi kebijakan yang sama sekali tidak berpihak. Adam Smith dengan bukunya *the wealth of Nation* (1776) menjadi penyelamat didalam pemikiran ekonomi Barat. Dengan begitu teori dan falsafah ekonomi ini lah terjadi pergeseran pemahaman tentang epistimologi ekonomi Barat. Pergeseran dari ketidakbebasan atau proteksionisme menuju kebebasan (*freedom*) (kebebasan berdasarkan teori pasar) di dalam bidang ekonomi. setelah itu terlihat pencapaian yang didapatkan melalui ekonomi ini prestasi dengan kemajuan yang luar biasa sehingga pertumbuhan ekonomi barat dapat maju, bahkan modal semakin berlipat dan besar dan teknologi dibidang ekonomi semakin banyak bermunculan karena dampak dari suatu tuntutan kemajuan ekonomi. tapi seiring bersamaan, terjadilah dampak ketimpangan dan kesenjangan sosial yang begitu parah. Saat satu wilayah penuh dengan harta dan modal, namun disisi lain masih ada wilayah yang mengalami masyarakat pengangguran dan kemiskinan. Kemudian karena paham ini menjadikan sebutan Kapitalisme, sebab suatu modal merupakan suatu bahan penting untuk kemajuan suatu perekonomian wilayahnya.³¹

Secara sejarah perkembangan muncul adanya kapitalisme merupakan bagian dari gerakan *individualisme*. Gerakan ini juga menimbulkan dampak dalam bidang yang lain, namun didalam bidang keagamaan gerakan ini sangat menimbulkan reformasi. Yaitu dalam hal penalaran muncul ilmu pengetahuan alam, dalam hubungan masyarakat memunculkan ilmu-ilmu sosial, dan dalam bidang ekonomi melahirkan sistem yaitu kapitalisme. Oleh karena itu peradaban kapitalis sah (*legitimate*) adanya. Di dalamnya terkandung pengertian bahwa kapitalisme adalah sebuah sistem sosial yang menyeluruh, lebih dari sekedar tipe tertentu dalam perekonomian. Sistem ini berkembang di Inggris pada abad 18 masehi dan kemudian menyebar luas ke kawasan

³¹ Ayif Fathurrahman, "Perbandingan Ekonomi Makro Barat dan Islam : Kajian Historis Normatif", *Jurnal Ekonomi Islam*, h. 3.

Eropa Barat Laut dan Amerika Utara. Sejarah terbentuknya Kapitalisme tidak bisa dilepaskan, karena dari negara Eropa ini lah dimana di negara itulah sistem kapitalis ini berkembang. Mengenai penamaan ideologi ini dengan nama kapitalisme, Pakar Ekonomi An-Nabhani dalam kitabnya yang bernama *Nidzom Al-Islam* (1953) didalamnya bersisi pendapat dan penjelasan bahwa munculnya kapitalisme bearwal pada kekaisaran dan raja Eropa dan Rusia yang menjadikan agama sebagai alat pemeras, penganiayaan dan bahkan dijadikan penghisapan darah rakyat, dan pada saat itu juga para pemuka agama dijadikan sebagai alat untuk memenuhi keinginan mereka. Sebagian dari kondisi itu, akhirnya munculah pergolakan yang sengit kemudian membawa kebangkitan bagi para filosof dan cendikiawan . bahkan sebagian dari mereka mengingkari adanya agama secara mutlak, namun ada sebagian mereka yang masih mengakui adanya agama tetapi menginginkan agar dipisahkan dari kehidupan dunia. Setelah itu pendapat dari para filosof dan cendikiawan memilih ide untuk memisahkan agama dari kehidupan. Ide dari pendapat tersebut akhirnya menjadi titik terang dan menjadi jalan keluar untuk pemuka agama yang menghendaki segala sesuatunya harus tunduk kepada mereka dengan para filosof dan cendikiawan yang mengingkari adanya agama, akan tetapi juga tidak menajdikan berperan dalam kehidupan. Demokrasi sebagaimana yang telah diuraikan diatas, sebenarnya juga berasal dari ideologi ini, akan tetapi masih dianggap kurang menonjol dibanding dengan sistem ekonominya. Hal itu disebabkan dengan dibuktikannya bahwa sistem ekonomi kapitalis di Barat ternyata sangat mempengaruhi elite kekuasaan sehingga mereka tunduk kepada para kapitalis (pemilik modal, konglomerat).³²

Pengaruh pandangan dan pemikiran Adam Smith sangat luas, ia merupakan salah satu pakar ekonomi Barat yang dapat

³² Heru Maruta, “ Sejarah Sistem Ekonomi”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol. 3, No. 1, Juni (2014), h. 648.

dikatakan bahwa hampir semua pembahasan dibidang ekonomi hampir dikaitkan dengan pandangan Adam Smith. Menjadikan dirinya mendapatkan penghargaan yang sangat tinggi ,Adam Smith sendiri berhasil menciptakan sebuah sistem ekonomi. Dimana sistem ekonomi itu berupa sistem ekonomi pasar, yang kadang-kadang juga disebut sistem ekonomi liberal (kerena siatem ekonomi ini memberikan kebebasan seluas-luasnya bagi individu-individu atau unit-unit perekonomian untuk melakukan yang terbaik bagi kepentingan mereka masing-masing) atau juga disebut dengan sistem ekonomi kapitalis.³³

Seiring perjalanan waktu terjadilah adanya kesenjangan sosial yang begitu parah sehingga Karl Mark membuat sistem yaitu paham sosialisme. Sosialisme adalah sistem ekonomi sosialis, dimana sistem ini berbeda dengan sistem ekonomi kapitalis. Didalam sistem ekonomi ini kegiaatan-kegiatan ekonominya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, kemudian pengawasan dilakukan langsung oleh pemerintah, karena disini pemerintahlah yang berperan dalam mengelola langsung perekonomian masyarakat. Sehingga pelaku usaha individu tidak berhak atas kekayaan yang dimiliki karena alat-alat produksi, maupun kegiatan distribusi, dan bahkan pertukaran dilakukan oleh pemerintah langsung dengan tujuan guna untuk kesejahteraan masyarakat bersama-sama. Sistem ekonomi sosialis bukan berarti tidak memberikan kebebasan untuk setiap orang dalam kegiatan ekonomi, setiap orang tetap diberikan kebebasan dalam melakukan aktivitas ekonomi namun sangat terbatas serta dengan adanya campur tangan pemerintah yang sangat besar. Ciri-ciri sistem ekonomi sosialis yaitu lebih mengutamakan kebersamaan atau kolektivitas, pemerintah memiliki peran sangat besar, sifat

³³ Itang dan Adib Daenuri, “ Sistem Ekonomi Kapitalis, Sosialis, dan Islam” , *Jurnal Keislaman, Kemasyarkatan, dan Kebudayaan*, Vol. 18, No. 1, Januari-Juni (2017), h. 71.

manusia dalam sistem ini ditentukan oleh pola produksi, hak milik perorangan disini tidak dapat diakui.³⁴

Sistem ekonomi sosialis yang dikembangkan oleh Karl Max menghendaki maksimalisasi peran negara, ekonomi sosialis ini bertujuan untuk membuang sistem kapitalis yang tidak baik untuk di pertahankan. Di sistem ini negara yang berperan penting dalam mengatur perekonomian dan juga menguasai segala sektor ekonomi untuk memastikan keadilan kepada rakyat mulai dari produksi, konsumsi sampai mendistribusikannya kembali kepada buruh, sehingga mereka juga menikmati hasil usaha. Pasar dalam paradigma sosialis, harus dijaga supaya tidak jatuh ke tangan pemilik modal yang tamak sehingga monopoli dan yang melakukan eksploitasi tenaga buruh lalu memanfaatkannya untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Oleh karena itu, keseimbangan tidak akan bisa tercapai apabila negara tidak bisa mengatasi perekonomian yang sehat.³⁵

Ekonomi sosialisme adalah sistem ekonomi yang mana sistem ini diatur sepenuhnya oleh negara. Sistem ekonomi sosialis sering disebut juga dengan sistem ekonomi yang terpusat, karena segala sesuatunya harus diatur oleh negara dan juga dipimpin oleh pusat. Sistem perekonomian sosialis ini merupakan sistem perekonomian yang memiliki keinginan untuk kemakmuran dari masyarakatnya dan terlaksana merata sehingga tidak ada lagi masyarakat yang kesulitan ekonomi.³⁶

Setelah gagalnya ekonomi Barat dengan sistem kapitalismenya maupun sosialismenya dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat, mengharuskan adanya pemecahan. Sebab itu, negara-negara muslim sangat membutuhkan suatu sistem yang lebih baik yang mampu memberikan semua

³⁴ Muhammad Tho'in, "Konsep Ekonomi Islam Jalan Tengah (Kapitalis-Sosialis)", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 3, November (2015), h.119-125.

³⁵ H Idris Parakkasi dan Kamiruddin, "Analisis Harga dan Mekanisme Pasar dalam Perspektif Islam", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 5, No. 1, Juni (2018), h. 109.

³⁶ Syamsul Effendi, "Perbandingan Sistem Ekonomi Islam dengan Sistem Ekonomi Kapitalis dan Sosialis", *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma*, Vol. 6, No. 2, Desember (2019), h. 150.

elemen berperan dalam rangka mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan setiap umat manusia.

Sedangkan sistem ekonomi Islam sudah adalah sistem ekonomi yang mandiri dan dibangun berdasarkan nilai-nilai etika dan moral keagamaan yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Selama berabad-abad para pemikir muslim melakukan pengkajian dan penelitian tentang prinsip-prinsip dasar sistem ekonomi Islam dari sumbernya agar dapat dijabarkan dalam kehidupan nyata umat Islam. Ekonomi Islam diartikan sebagai suatu cabang ilmu pengetahuan yang membantu merealisasikan kesejahteraan manusia melalui sesuatu alokasi dan distribusi sumber daya langka yang seirama dengan tujuan utama (*maqashid*), tanpa mengekang kebebasan individu, menciptakan ketidakseimbangan makro ekonomi dan ekologi yang berkepanjangan atau melemahkan solidaritas keluarga dan sosial kemasyarakatan. Dan sistem ini merupakan ilmu dan aplikasi petunjuk dan aturan syari'ah yang merupakan ajaran dari pedoman yang bersumber dari Al-Qur'an maupun Hadis, yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh dan menggunakan sumber daya materiil untuk memenuhi kebutuhan manusia dan tetap menjalankan kewajibannya kepada Allah.³⁷

Teori kapitalis mengajarkan bahwa harta yang sudah diperoleh mutlak menjadi hak milik pribadi (individu). Karena kapitalis sendiri merupakan sistem dengan memperoleh pendapatan yang sebanyak-banyaknya untuk digunakan sendiri tanpa menghiraukan orang lain dan menggunakan hasil dari pendapatan yang berlebihan dalam menggunakan keuangan. Sedangkan dalam Islam sendiri mengajarkan bahwa pemilik alam semesta ini adalah Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah untuk mengelola dan memanfaatkan untuk kelangsungan hidup dan keajahteraan bersama. Dan juga hak milik dalam ekonomi Islam sangat terikat dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh

³⁷ Azhar, "Antara Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional", *Jurnal Islamika*, Vol. 17, No. 2, (2017), h. 3.

syariat baik dari bersumber Al-Qur'an dan Hadis. Jadi kepemilikan dalam Islam tidaklah mutlak namun nisbi (bebas), karena Allah SWT lah yang pemilik alam semesta terkhususnya bumi dan langit serta seisinya. Dasar pemikiran ekonomi Islam bersumber dari Al Qu'ran dan Hadis yang berasal dari wahyu Allah SWT, sedangkan teori dari sistem ekonomi kapitalis adalah hasil pemikiran manusia. Maka sebab itu kedua sistem ini pasti sangat jauh berbeda, walaupun ada yang menganggap bahwa urusan ekonomi adalah urusan dunia saja. Sistem ekonomi islam merupakan sistem ekonomi yang sangat menjauhi dari riba dan kedzoliman karena sumbernya adalah wahyu maka segala aktivitas ekonomi islam harus bersifat pengabdian kepada Allah SWT. Hal itu jelas sangat berbeda dari kegiatan ekonomi dalam sistem yang dihasilkan oleh pemikiran manusia, teori kapitalis sangat mendewakan individualisme. Sehingga teori ini disebut sebagai sistem ekonomi yang rasionalisme dan materialisme, yang dimana pedoman yang menjadi tujuannya adalah ajaran yang bebas yaitu bebas dalam mengambil keinginan dan bebas dalam bertindak dan tidak memikirkan orang-orang lain.³⁸

Konsep ekonomi Islam dengan ekonomi Barat jelas sangat jauh berbeda, dimana ekonomi barat menerapkan sistem ekonomi dengan menjalankan sistem riba, tamak, dan rakus. Tidak ada larangan maupun aturan yang terdapat di sistem ekonomi Barat ini, sebab mereka memiliki tujuan untuk kepuasan individu. dan pakar teori ekonomi Barat selalu mengedepankan bahwa kekayaan adalah suatu hal yang harus dikejar tanpa memikirkan orang lain. Maka dari itu para pakar ekonomi islam bermunculan disebabkan ketidakadilannya sistem ekonomi Barat tersebut karena sistem itu merupakan salah satu perbuatan dzolim terhadap sesama manusia.

³⁸ Moch Bukhori Muslim, "Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Kapitalis", *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 2, Januari (2012), h. 310.

Di dalam teori ekonomi Islam, manusia harus bekerja dan berusaha untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Namun semua itu tak lain atas kehendak sang pencipta dan hal itu tidak terlepas dari ajaran Islam dengan membatasi pendapatan dengan jalan yang baik dan tidak melanggar aturan-aturan yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Didalam ekonomi Islam, sistem ini sangat melarang adanya gharar, masysir, riba, maupun barang-barang yang berjenis barang haram.

C. Bank Syariah

1. Pengertian dan Dasar Hukum Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Umat Islam telah mampu membentuk sistem keuangan tanpa peran bunga dalam memobilisasi sumber-sumber keuangan untuk membiayai usaha produktif dan kebutuhan konsumtif. Sistem ini dipakai untuk membiayai aktivitas bisnis berdasarkan pada konsep bagi hasil (*profit and loss sharing*), melalui model pembiayaan mudârabah (kemitraan pasif), dan musyarakah (kemitraan aktif). Jual beli tangguh dan kredit tanpa bunga juga dipakai untuk pembiayaan konsumtif dan transaksi bisnis." Hancurnya sistem perekonomian di dunia Islam yang telah lama terjerat dengan sistem riba kapitalisme dan tentunya membawa perubahan pada paradigma untuk mengubah sistem yang ditawarkan ajaran agama, yaitu memberlakukan transaksi yang tidak memakai sistem bunga (riba). Sistem perbankan dan keuangan pada saat itu menggunakan sistem kapitalis, dimana sistem ekonomi yang filsafat sosial dan politiknya didasarkan kepada azas pengembangan hak milik pribadi dan pemeliharannya serta perluasan paham kebebasan. Dengan melihat sistem yang diterapkan tersebut menjadikan musibah bagi dunia, dan pemikiran

kapitalisme yang telah menguasai dunia mengakibatkan sistem ekonomi timbulnya riba. Maka dari itu umat Islam menyadari dan harus bangkit untuk tidak terikat oleh sistem riba dan menacri perbankan yang bebas riba. Didalam ajaran Islam sistem perbankan secara tekstual tidak terdapat di Al-Qur'an, namun prinsip-prinsip yang mengatur tentang kegiatan transaksi seperti jual beli.³⁹

Secara tegas dinyatakan bahwa Al-Qur'an memberikan petunjuk bagi manusia agar memakan makanan yang baik, halal dan tidak mengikuti langkah-langkah setan, tidak ada unsur gharar, maisyir, bathil, zalim. Bahkan islam juga memiliki prinsip tolong-menolong dan pelarangan tersingkirkan uang.

b. Dasar Hukum Bank Syariah

Manusia harus mengikuti ketentuan Allah SWT dalam segala aktivitasnya termasuk ekonomi, ada tiga aspek yang sangat mendasar dalam ekonomi islam yaitu akidah (tawhid) hukum (syariah), dan akhlak. Ekonomi Islam dalam dimensi akidahnya mencakup atas pemahaman tentang ekonomi islam yang bersifat ekonomi ilahiyah dan pemahan tentang ekonomi islam yang bersifat rabbaniyah. Hal ini menyatakan bhawa jika segala pekerja yang dikerjakan oleh mansuia adalah dalam rangka beribadah kepada Allah swt, sebagai suatu bentuk penyembahan kepada-Nya. Termasuk ketika seseorang melakukan kegiatan ekonomi dalam kesehariannya.⁴⁰

Menurut hadist riwayat muslim :

³⁹ Basaria Nainggolan, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 3.

⁴⁰ Ika Yunia F dan Abdul Kadir , *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*, (Jakarta : Kencana, 2014), h. 8.

لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَكِلَ الرِّبَا وَمُوكِلَهُ
وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيَهُ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

Artinya : Rasulullah mengutuk orang yang makan harta riba, yang membeberikan rib, penulis transaksi riba dan kedua saksi transaksi riba. Beliau bersabda : Mereka semuanya sama yaitu berdosa. (HR. Muslim)

Maksud dari hadist tersebut menjelaskan bahwa tidak ada dosa yang lebih sadis diperingatkan Allah SWT dalam Al-Qur'an, kecuali dosa memakan harta riba. Bahkan Allah SWT mengumumkan perang kepada pelakunya. Hal ini tentu merupakan petunjuk bahwa dosa riba sangat besar dan berat.⁴¹

Di Indonesia awal berdirinya Bank Syariah ialah Bank Muamalat yang didirikan pada tahun 1998. Namun perkembangan bank syariah di Indonesia masih sangat lambat dibandingkan dengan negara-negara islam lainnya. Karena itu disebabkan oleh beberapa faktor dikarenakan kurangnya variasi produk perbankan yang benar-benar murni syariah dan masih banyak nasabah yang lebih percaya dengan konvensional.⁴²

Perbankan syariah menurut Undang-undang nomor 21 tahun 2008 pasal 1 menjelaskan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan arti dari bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya

⁴¹ Basaria Nainggolan, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 4.

⁴² Ririn dan Fikri , *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV Nas Media Pustaka 2020), h. 17.

berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank yang memiliki prinsip syariah dijelaskan pada Undang-undang pasal 1 butir 13 yang berbunyi aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Antara lain pembiayaan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan penyertaan modal (*musyarakah*), dan jual beli dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau adanya pemindahan kepemilikan atas barang atau yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).⁴³

Perbankan syariah di Indonesia memiliki dua landasan hukum yaitu sumber hukum Islam dan sumber hukum positif. Sumber hukum Islam meliputi sumber hukum dan dalil hukum yang disepakati yakni Al-Qur'an, Hadis, dan qiyas, sedangkan dalil hukum yang tidak disepakati seperti masalah musrsalah, dan istihsan. Adapun sumber hukum positif yaitu meliputi Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Undang-undang sebelumnya. Menurut Ahmad Dahlan sumber hukum yang dapat dijadikan sebagai landasan yuridis perbankan syariah di Indonesia dapat di bagikan dalam dua aspek yaitu hukum normatif dan hukum positif. Dimana hukum normatif berlandaskan hukum yang bersumber dari norma Islam yaitu Al-Qur'an dan Hadis, termasuk juga pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan Kompilasi

⁴³ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. LPFE Usakti, 2011), h. 45-47.

Hukum Ekonomi Syariah atau KHES. Sedangkan untuk hukum positifnya landasan hukum yang bersumber pada Undang-undang tentang perbankan, Undang-undang bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia (PBI), dan landasan hukum lainnya yang bersifat positif. Secara hukum normatif, hukum perbankan syariah merupakan bagian dari kajian fiqh muamalah termasuk juga pembahasan tentang hukum ekonomi syariah, hukum perikatan syariah, hukum perjanjian syariah, dan hukum lainnya.⁴⁴

Selanjutnya telah ditetapkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 13 tentang perbankan dengan prinsip syariah yaitu prinsip syariah merupakan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatanlainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*mudharabah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*). Atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*). Sedangkan di dalam Undang-Undang No.21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Dari penjelasan bank tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah

⁴⁴ Nur Wahid, *Perbankan Syariah Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*, (Jakarta : Kencana, 2021), h. 5.

suatu badan usaha yang menjalankan fungsinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau dengan kata lain bank yang dalam aktivitasnya kegiatan didalamnya baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana memberikan imbalan atas dasar prinsip dasar syariah.⁴⁵

Sistem yang digunakan adalah sistem bagi hasil perbankan syariah yang diterapkan dalam produk-produk Bank Muamalat menjadikan bank tersebut relatif lebih mampu mempertahankan kinerjanya dan tidak bergantung pada tingkat suku bunga simpanan yang melonjak sehingga, beban operasionalnya lebih rendah dari bank konvensional. Sebagai salah satu lembaga keuangan, bank perlu menjaga kinerjanya agar dapat beroperasi secara baik.⁴⁶

2 Prinsip – Prinsip dan Ciri-Ciri Bank Syariah

Hukum islam yang dijadikan sebagai landasan utama dalam setiap aktivitas dan transaksi bank Syariah , maka tidak ada alasan jika suatu kegiatan keluar dari aturan ajaran syariat islam dan prinsip muamalah. Dengan demikian, perbankan syariah dan lembaga bisnis lainnya harus menganut sejumlah prinsip dalam aktivitas, yaitu⁴⁷ :

a. Prinsip Syar'i

Dalam prinsip ini berkaitan dengan segala bentuk kegiatan bermuamalah yang tidak bertentangan dengan syariat (islam). Prinsip syariat islam merupakan prinsip muamalah (aktivitas dan transaksi) yang didasarkan pada hukum-hukum syariat baik yang bersumber dari Al-Qur'an maupun hadist

⁴⁵ Farida A, *Sistem Ekonomi Indonesia*, (Bandung : Pustaka Setia, 2011), h. 115.

⁴⁶ Agus Marimin, Abdul Haris Romdhoni, dan Tira Nur Fitria, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02 Juli 2015, h. 19.

⁴⁷ La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kaajian Ideologis dan Teoritis*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2020), h. 41.

Rasulullah. Contohnya dalam kegiatan bisnis perbankan prinsip syar'I ini meliputi produk dan transaksi tidak mengandung riba, bebas dari *al-masyir* (judi) dan menghindari kedzoliman.

b. Prinsip Demokrasi Ekonomi

Prinsip ini dalam penjelasan Undang-undang Nomor. 21 Tahun 2008 pasal (2) adalah kegiatan ekonomi syariah yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan. Prinsip demokrasi ekonomi menutup peluang bagi orang atau kelompok/ badan usaha yang mengeksploitasi orang lain sehingga terwujud keadilan ekonomi, pemerataan, dan pendistribusian kekayaan disetiap individu dalam masyarakat. Diharapkan dalam prinsip ini perbankan syariah menerapkan keadilan (*moralitas*). Dan prinsip tolong menolong (*ta'awun*).

c. Prinsip Kehati-hatian

Prinsip ini adalah pedoman pengelolaan bank yang wjaib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien. Dalm Undang-undnag Nomor. 21 Tahun 2008 dijelaskan dalam pasal (35,36,37) diantaranya yaitu Bank Syariah dan Unit Usaha Sayriah (UUS) dalam menyalurkan pembiayaan dan melakukan kegiatan usaha lainnya, wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank syariah, UUS, dan keentingan nasabah yang mempercayakan dananya (Pasal 36). Termasuk penerapan pasal 37, bahwa Bank Syariah, dan UUS wajib mematuhi ketentuan bank Inonesia mengenai batas maksimum penyaluran dana berdasarkan prinsip syaria, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga berbasis syariah, dan hal lainnya.⁴⁸

Ciri-ciri Bank Syariah adalah sebagai berikut :

⁴⁸ La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kaajian Ideologis dan Teoritis*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2020), h. 40-42.

- a. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian tersut diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku (tidak terbeban) dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar menawar dalam batas wajar.
- b. Didalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan dimuka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanyalah Allah semata.
- c. Pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (*al-wadiah*) sedangkan bagi bank di anggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga pada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
- d. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasional yang ada didalam bank dengan dilihat melalui prinsip syariah.
- e. Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil oleh pemiliknya.⁴⁹

3. Sejarah Berdirinya Bank Syariah

Sejarah perkembangan bank syariah pada tahun 1963 telah didirikan proyek keuangan yang berlandaskan syariah di kota *Mit Ghamr* di Mesir, di kota ini Dr. Ahamd El-Najjar mendirikan bank islam pertama yang

⁴⁹ Wiroso, Produk Perbankan Syariah, (Jakarta : PT. LPFE Usakti, 2011), h. 45.

merupakan sistem perbankan islam global. Bank tersebut mengambil bentuk suatu tabungan yang berbasis bagi hasil (profit share). Percobaan yang dilakukan sampai tahun 1967 dan telah bertambah 8 bank yang serupa di Mesir, namun hanya populer pada awal saja tumbuh dengan baik dan akhirnya ditutup dikarenakan berbagai alasan. Dan pada tahun 1975 negara Dubai membangun bank yang bebas bunga bernama Dubai Islamic Bank, lalu pada tahun 1977 berdiri pula dua bank sekaligus bebas bunga dengan nama Faysal Islamic Bank di Mesir dan di negara Sudan.⁵⁰

Bank syariah telah menjadi perbincangan dikalangan dunia perbankan karena adanya pemicu yang didalamnya terdapat transaksi syariah/muamalah sejak tahun 1980. Selanjutnya pada tahun 1990 Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk suatu kelompok kerja tentang konsep dan persiapan pendirian Bank Islam di Indonesia . MUI menyelenggarakan diskusi lokakarya mengenai Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Pada tanggal 1 November 1991 telah berdiri bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), sebagai hasil kerja tim. Perbankan MUI dan pada tahun 1992 BMI memulai beroperasi dengan modal wal yaitu sebesar Rp. 106.126382.000. Undang-undang no.7 tahun 1992 adalah undang undang pertama tentang perbankan syariah yang berisikan bank dengan sistem bagi hasil. Setelah itu undang-undang tersebut perlu dikaji ulang atau disempurnakan dan disahkan oleh pemerintah melalui persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat UU No. 10 tahun 1998 dimana undang-undang tersebut berisi penjelasan dan ketetapan mengenai adanya dua sistem dalam perbankan di tanah air yaitu Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah. Sejak mulainya perkembangan

⁵⁰ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta: PT. Prenamedia Group), h. 50-53.

perbankan syariah di Indonesia sejauh ini Keuangan Syariah sudah banyak mencapai kemajuan antara lain dari aspek kelembagaan, perangkat regulasi, dan sistem pengawasan, kesadaran dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan jasa keuangan syariah.⁵¹

4. Prinsip Operasional Bank Syariah

Prinsip utama operasional bank syariah adalah hukum Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Kegiatan operasional ini bank harus memperhatikan perintah serta larangan kedua sumber tersebut, larangan terutama yang berkaitan dengan kegiatan bank yang dapat di klasifikasikan sebagai riba. Dalam menjalankan operasionalnya bank syariah menerapkan prinsip syariah yaitu dengan tidak menggunakan sistem bunga dalam menentukan imbalan atas dana yang digunakan atau yang dititipkan oleh suatu pihak. Untuk menentukan suatu imbalan, bank syariah menerapkan prinsip dasar bagi hasil sesuai hukum syariah Islam yang tetap.⁵²

5. Tujuan Perbankan Syariah

Bank Syariah merupakan bank yang menerapkan sistem yang didalamnya memiliki banyak tujuan, dimana bank merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan layanan penyimpanan, pembiayaan, serta jasa lainnya. Bank syariah adalah bank yang dalam operasionalnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, perbankan syariah harus dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan ajaran Islam.⁵³

Tujuan dari pembiayaan perbankan syariah adalah

⁵¹ Ririn dan Fikri, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV Nas Media Pustaka), h. 5-7.

⁵² Asep Ganjar S, Retno Anisa, Inal Kahfi, "Sitem Operasional Internal Bank Syariah", *Jurnal Ilmu-Ilmu Agama*, Vol.2, No. 1 (2020), h. 67.

⁵³ Hamdi Agustin, "Teori Bank Syariah", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vo. 2, No.1 (2021),h. 68.

agar pembiayaan mudarabah dan syirkah tersedia dalam jumlah yang cukup bagi sebanyak-banyaknya pengusaha. Perbankan syariah juga jangan sampai menambah pendapatan dan kekayaan atau meningkatkan konsumsi atau investasi yang tidak membuat ketagihan. Sementara itu para bankir Muslim menyatakan bahwa peranan perbankan syariah adalah semata-mata mata komersial, dengan mendasarkan pada instrumen-instrumen keuangan yang bebas bunga dan ditujukan untuk menghasilkan keuntungan finansial. Sementara itu, dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menentukan tujuan dari perbankan syariah. Menurut Pasal 3 undang-undang tersebut, perbankan syariah membantu pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.⁵⁴

6. Keunggulan Bank Syariah

Bank syariah berhasil mengembangkan misi utamanya dengan dilihat persaingan antara perbankan lainnya yang begitu kuat, jika di bandingkan dengan bank yang berbasis konvensional. bank syariah memiliki keunggulan sebagai berikut:

- a. Kuatnya ikatan emosional antara pemegang saham, bank dan nasabah sehingga dapat mengembangkan kebersamaan dalam menghadapi tantangan.
- b. Adanya fasilitas pembiayaan yang tidak membebani nasabah dengan kewajiban membayar biaya secara tetap.
- c. Ada keterkaitan secara religi, sehingga semua pihak yang terkait didalamnya berusaha untuk mengamalkan ajaran agamanya, sehingga sebarangpun hasil yang diperoleh itu merupakan berkah dari Allah SWT.

⁵⁴ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Aspek Hukumnya*, (Jakarta : Kencana), h. 33.

- d. Dengan sistem bagi hasil tidak ada diskriminasi terhadap nasabah atas kemampuan ekonominya, sehingga aksetabilitas bank syariah semakin besar.⁵⁵

7. Akad Bank Syariah

Bank syariah terus berupaya membantu masyarakat dengan menawarkan akad-akad yang tidak mengandung riba, berikut akad-akad yang terdapat di bank syariah :

a. Akad Bentuk Titipan (*Wadiah*)

Akad dalam bentuk titipan atau wadiah diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak yang lain, baik itu individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaknya. Tujuannya yaitu dari perjanjian ini adalah untuk menjaga keselamatan barang itu dari kehilangan, kemusnahan, kecurian dan sebagainya. Adapun rukun yang harus dipenuhi dalam transaksi dengan prinsip wadiah adalah :

- 1) Barang yang dititipkan
- 2) Orang yang penitipkan / penitip
- 3) Orang yang menerima titipan/ penerima titipan
- 4) Ijab Qobul

Akad *wadiah* ini dibedakan dalam dua jenis yaitu, antaranya:

a) *Wadiah Yad-amanah.*

Wadiah Yad-amanah merupakan titipan dimana penerima titipan tidak boleh memanfaatkan barang titipan tersebut sampai diambil kembali oleh penitip. Untuk memberikan gambaran diberikan ilustrasi sederhana yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari Amir seorang tinggal di Lampung ingin pergi ke Bandung dengan menggunakan pesawat. Untuk menuju bandara di Lampung ia mempergunakan mobil. Sesampainya di bandara, kemudian menitipkan mobilnya pada juru parkir

⁵⁵ Wiroso, *Produk Bank Syariah*, (Jakarta : LPFE Usakti, 2011), h. 118.

disekitar bandara dan atas penitipan tersebut Amir membayar biaya parkir. Si juru parkir harus menjaga amanah dan tidak diperkenankan untuk mempergunakan mobil Amir. Contoh diatas merupakan ilustrasi wadiah amanah, yang dalam perbankan syariah diaplikasikan pada produk *safe deposit Box (SDB)*. Bank syariah tidak diperkenankan untuk mempergunakan atau mengambil manfaat dari barang yang ada pada *SDB* tersebut. sebagai imbalan bank syariah menerima *fee*.

b) *Wadiah Yad-dhamanah*

Yang kedua yaitu *Wadiah Yad-dhamanah* adalah titipan dimana barang titipan selama belum dikembalikan kepada penitip dapat dimanfaatkan oleh penerima titipan. Apabila dari hasil pemanfaatan tersebut diperoleh keuntungan maka seluruhnya menjadi hak penerima titipan. Untuk memberikan gambaran diberikan ilustrasi sederhana yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari Hamzah seorang tinggal di Bali ingin pergi ke Bandung dengan mempergunakan Pesawat. Untuk menuju bandara Ngurai Rai ia mempergunakan sepeda motor dan sesampainya di bandara Hamzah kemudian menitipkan sepeda motor pada Petugas Keamanan Kendaraan dan atas penitipan sepeda motor tersebut Hamzah membayar biaya parkir. Pada saat menitipkan motor tersebut Hamzah mengatakan bahwa sepeda motor dapat dipergunakan untuk mengojek, tetapi sewaktu-waktu Hamzah datang untuk mengambil sepeda motor harus ada dan utuh seperti semula. Hamzah sebagai pemilik sepeda motor tidak mendapat bagian dari hasil mengojek yang dilakukan oleh keamanan (karena titipan dan bukan bagi hasil). Kedua keamanan tidak harus memberikan imbalan kepada Hamzah

dan semua risiko yang timbul atas sepeda motor adalah tanggung jawab si keamanan. Jika keamanan memberikan imbalan dari sebagian hasil ojek maka hal tersebut merupakan kebijakan keamanan.

Contoh diatas merupakan ilustrasi *wadiah dhamanah*, yang dalam perbankan syariah diaplikasikan untuk produk Giro dan Tabungan. Pemilik rekening giro wadiah dan pemilik rekening tabungan wadiah menitipkan dananya kepada Bank Syariah sebagai tukang parkir (penerima titipan). Untuk itu pemegang rekening wadiah harus membayar biaya penitipan dan Bank Syariah sebagai penerima titipan tidak ada kewajiban untuk memberikan imbalan. Namun atas kebijakannya bank syariah dapat memberikan imbalan yang sering disebut “bonus” kepada penitip dengan syarat:

- (1) Bonus merupakan kebijakan (hak prerogatif) dari bank sebagai penerima titipan.
- (2) Bonus tidak disyaratkan sebelumnya dan jumlah yang diberikan, baik dalam proses maupun nominal (tidak ditetapkan dimuka).⁵⁶

Beberapa karakteristik *wadiah*, baik *wadiah yad-amanah* maupun *wadiah yad dhamanah* adalah sebagai berikut :

- a) *Wadiah Yad Al Amanah* karakteristiknya adalah :
 - (1) Merupakan titipan murni
 - (2) Barang yang dititipkan tidak boleh digunakan (diambil manfaatnya) oleh penitip.
 - (3) Sewaktu titipan dikembalikan harus dalam keadaan utuh baik nilai maupun fisiknya barangnya, jika selama dalam penitipan

⁵⁶ Wiroso, *Produk Bank Syariah*, (Jakarta : LPFE Usakti, 2011), h. 120.

terjadi kerusakan maka pihak yang menerima titipan tidak dibebani tanggung jawab.

- (4) Sebagai kompensasi atas tanggung jawab pemeliharaan dapat dikenakan biaya titipan.
- b) *Wadiah Yad ad Dhamanah*, karakteristiknya adalah :
- (1) Merupakan pengembangandari *wadiah yad al amanah* yang disesuaikan dengan aktifitas ekonomi.
 - (2) Penerima titipan diberi izin untuk menggunakan dan mengambil manfaat dari titipan tersebut.
 - (3) Penyimpan mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang yang dititip.
 - (4) Semua keuntungan yang diperoleh dari titipan tersebut menjadi hak penerima titipan.
 - (5) Sebagai imbalan kepada pemilik barang atau dana dapat diberikan semacam insentif yang tidak dijanjikan sebelumnya.
- c) Penerima titipan dalam transaksi *wadiah* dapat :
- (1) Meminta *ujrah* (imbalan) atas penitipan barang/uang tersebut, dan
 - (2) Memberikan bonus kepada penitip dari hasil pemanfaatan barang/uang titipan (*wadiah yad-dhamanah*) namun tidak boleh diperjanjikan sebelumnya dan besarnya tergantung pada kebijakan penerima titipan.⁵⁷

b. Akad Bentuk Pinjaman

Bank Syariah memiliki bentuk akad berupa

⁵⁷ Wiroso, *Produk Bank Syariah*, (Jakarta : LPFE Usakti, 2011), h. 118-121.

pinjaman atau biasa disebut dengan akad *qard*. Akad *qard Al-qardh* secara bahasa juga bisa diartikan dengan sebagian pinjaman atau hutang, sedangkan *al- hasan* artinya baik. Apabila digabungkan maka *al-qardh al- hasan* dapat diartikan pinjaman yang baik. Akad *qard* ini merupakan akad pinjaman yang digunakan untuk nasabah atau orang yang memerlukan pinjaman dana atau kekurangan dana. Akad *qard* ini berlandaskan pada prinsip kemanusiaan, dan akad *qard* merupakan akad pinjaman yang tidak memberikan keuntungan kepada si pemberi pinjaman. Bahkan akad ini juga diberikan tempo pembayaran dan si peminjam tidak dikenakan biaya tambahan atas apa yang di pinjam. Akad ini sangat berguna dan membantu khususnya untuk masyarakat yang perekonomiannya di bawah rata-rata, namun ingin membangun usaha atau mengembangkan usaha yang sudah ada. Akad ini akan sangat membantu, karena uang yang dipinjam akan di kembalikan sesuai dengan nominal yang dipinjam, dan akan membantu meningkatkan perekonomian rakyat kecil.⁵⁸

c. Akad Bentuk Investasi (Mudharabah)

Akad pola investasi atau *Mudharabah* adalah akad kerja sama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shâhib al-mâl*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Secara *mudhârabah*, keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan diantaranya yang dituangkan dalam kontrak. Apabila usaha tersebut mengalami kerugian, maka kerugian tersebut ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu

⁵⁸ Andi Ali Akbar, *Prinsip-Prinsip Dasar Transaksi Syariah*, (Banyuwangi : Yayasan Pondok Pesantren Darussalam Blokagung, 2014), h. 54.

bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggungjawab atas kerugian tersebut.⁵⁹

Akad *mudharabah* ini dibagi menjadi 2 yaitu⁶⁰ :

1) *Al-Mudharabah Muqayyadah*

Dalam mengimplikasikan *mudharabah*, penyimpan dana atau deposan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharib* (pengelola). Dana tersebut digunakan bank untuk melakukan pembiayaan *mudharabah* atau *ijarah*. Hasil usaha ini akan dibagikan berdasarkan *nisbah* yang disepakati. Dalam *mudharabah muqayyadah* modal bisa digunakan untuk usaha apa saja tanpa ada ikatan dengan bank.

2) *Al-Mudharabah Mutlaqah*

Penerapan *mudharabah mutlaqah* dapat berupa tabungan dan deposito sehingga terdapat dua jenis himpunan dana yaitu tabungan *mudharabah* dan deposito *mudharabah*. Namun disini bank yang memiliki wewenang.

d. Akad bentuk Jual Beli

Akad dengan prinsip jual beli dilaksanakan dengan transaksi jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayaran dan waktu penyerahan barang. Berikut macam macam jual beli yang terdapat di bank syariah,yaitu:

⁵⁹ Chafi Abdul Latif, "Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Musyarakah di Perbankan Syariah", *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Vol. II, No. 1 (2020), h. 10.

⁶⁰ Hali Makki, "Pandangan Hukum Islam Terhadap Implementasi Akad Mudharabah dengan Jasa di Bank Muamalat", *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol.3, No. 2, (2019), h. 135.

1) *Bai al Murabahah*

Menurut istilah *murabahah* adalah jual beli dengan harga pokok dengan tambahan keuntungan. Dalam pengertian lain *murabahah* adalah akad jual beli barang dengan harga jual sebesar biaya perolehan ditambah keuntungan yang disepakati yang di dalamnya penjual harus mengungkapkan biaya perolehan barang kepada pembeli.⁶¹ *Murabahah* adalah salah satu skim di perbankan syariah yang paling diminati masyarakat. Dalam pembiayaan *murabahah* bank menetapkan harga jual barang yaitu harga pokok perolehan barang ditambah sejumlah margin keuntungan bank. Harga jual yang telah disepakati di awal akad tidak boleh berubah selama jangka waktu pembiayaan.⁶²

2) *Bai Al-istishna*

Istishna merupakan bentuk akad berupa kontrak jual beli barang antara dua pihak berdasarkan pesanan dari pihak lain, dan barang pesanan akan diproduksi sesuai dengan keinginan yang telah disepakati dan menjualnya dengan harga dan cara pembayaran yang disetujui terlebih dahulu. Akad *istishna* ini lebih tepat digunakan untuk membangun proyek, dan termasuk dalam jenis pembiayaan investasi. Pembiayaan *istishna* dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu pembayaran di muka, pembayaran saat penyerahan barang, dan pembayaran ditangguhkan.⁶³

⁶¹ Muhammad Yusuf, “Analisis Penerapan Pembiayaan Murabahah Berdasarkan Pesanan dan Tanpa Pesanan dan Sesuai dengan PSAK”, *Jurnal Binus Business Review*, Vol. 4. No.1, (2013), h. 15.

⁶² Yenti Afrida, “Analisis Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.1 No.2 ((2016), h. 158.

⁶³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Prenada Media Grup, 2013), h. 146.

3) *Bai As salam*

Salam merupakan akad jual beli barang pesanan dengan penangguhan pengiriman oleh penjual dan pelunasannya dilakukan segera oleh pembeli sebelum barang pesanan tersebut diterima sesuai dengan syarat-syarat tertentu. Dia akad ini bank dapat bertindak sebagai pembeli atau penjual dalam suatu transaksi salam. Jika bank bertindak sebagai penjual kemudian memesan kepada pihak lain untuk menyediakan barang pesanan dengan cara salam maka hal ini disebut salam paralel.

Salam paralel dapat dilakukan dengan syarat:

- a) Pertama, akad kedua antara bank dan pemasok terpisah dari akad pertama antara bank dan pembeli akhir.
- b) Kedua, akad ini dilakukan setelah akad pertama itu sah.

Spesifikasi dan harga barang pesanan disepakati oleh pembeli dan penjual di awal akad. Ketentuan harga barang pesanan tidak dapat berubah selama jangka waktu akad berlangsung. Dalam hal bank bertindak sebagai pembeli, bank syariah dapat meminta jaminan kepada nasabah untuk menghindari risiko yang merugikan bank. Barang pesanan harus diketahui karakteristiknya secara umum yang meliputi: jenis, spesifikasi teknis, kualitas dan kuantitasnya. Barang pesanan harus sesuai dengan karakteristik yang telah disepakati antara pembeli dan penjual. Jika barang pesanan yang dikirimkan salah atau cacat maka penjual harus bertanggung jawab atas kelalaiannya.⁶⁴

⁶⁴ Sofyan Safri Harahap, Wiroso, dan Muhammad Yusuf, *Akutansi Perbankan Syariah*, (Jakarta : LPEF Usakti, 2010), h. 167-178.

e. Akad bentuk Bagi Hasil

1) *Al-mudharabah*

Akad pola investasi atau *Mudharabah* adalah akad kerja sama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahib al-mal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Secara *mudharabah*, keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan diantaranya yang dituangkan dalam kontrak. Apabila usaha tersebut mengalami kerugian, maka kerugian tersebut ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.⁶⁵

2) *Al musyarakah*

Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama.⁶⁶

f. Akad bentuk Sewa-Menyewa

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No.09/DSN/MUI/IV/2000, *Ijarah* merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Dengan demikian dalam akad *ijarah* tidak ada perubahan kepemilikan,

⁶⁵ Chafi Abdul Latif, "Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Musyarakah di Perbankan Syariah", *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Vol. II, No. 1 (2020), h. 10.

⁶⁶ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018), h. 45.

tetapi hanya pemindahan hak guna saja dari yang menyewakan kepada penyewa. Adapun macam-macam ijarah adalah sebagai berikut :

- 1) *Ijarah* manfaat Hal ini berhubungan dengan sewa jasa, yaitu memperkerjakan jasa seseorang dengan upah sebagai imbalan jasa yang disewa. Pihak yang mempekerjakan disebut *musta'jir*, pihak pekerja disebut *ajir*, upah yang dibayarkan disebut sebagai *ujrah*.⁶⁷ Misalnya seperti sewa menyewa rumah, kendaraan, pakaian dll. Dalam hal ini *mu'jir* mempunyai benda-benda tertentu dan *musta'ji* butuh benda tersebut dan terjadi kesepakatan antara keduanya, yaitu dimana si *mu'jir* mendapatkan imbalan tertentu dari si *musta'jir* dan *musta'jir* mendapatkan manfaat dari benda tersebut.
- 2) *Ijarah* yang bersifat pekerjaan. Hal ini berhubungan dengan sewa aset atau properti, yaitu memindahkan hak untuk memakai dari aset atau properti tertentu kepada orang lain dengan imbalan berupa biaya sewa. Bentuk ijarah ini mirip dengan leasing (sewa) yang sering digunakan di dunia bisnis konvensional. Contohnya leasing motor, barang, maupun yang lainnya.⁶⁸

g. Akad Produk Jasa Bank Syariah

Selain akad-akad yang telah jelaskan sebelumnya, masih ada beberapa jenis bentuk akad yang biasadigunakan dalam bank syariah, yaitu :

- 1) *Wakalah* merupakan salah satu perjanjian yang memberikan kuasa orang yang mewakili

⁶⁷Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), h. 99.

⁶⁸ *Ibid*, h. 99.

kepada wakil untuk menjalankan suatu kerja bagi pihak diwakili itu. Dalam arti lain pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain, atas jasa tersebut maka penerima kekuasaan dapat meminta imbalan kepada pemberi amanah.

- 2) *Kafalah*, menurut madzhab Maliki, Syafi'i dan Hambali, *kafalah* adalah menjadikan seseorang (penjamin) ikut bertanggung jawab atas tanggung jawab seseorang dalam pelunasan/pembayaran hutang, dan dengan demikian keduanya dipandang berhutang.
- 3) *Hawalah* atau *Hiwalah* adalah akad pengalihan hutang dari pihak yang berhutang kepada pihak lain yang wajib menanggungnya untuk bertanggung jawab.
- 4) *Rahn* adalah menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan *syara`* sebagai jaminan hutang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang semuanya atau sebagian. Dengan istilah lain termasuk *rahn* adalah transaksi yang menggunakan surat berharga (sebagai jaminan) dengan barang.
- 5) *Sharf* adalah transaksi jual beli diantara dua valuta asing, baik itu yang sejenis maupun yang tidak sejenis (mata uang negara lain).
- 6) *Ujr* merupakan imbalan yang diberikan dari nasabah untuk bank berupa suatu jasa. Seperti penyewaan *safe deposit box*, penggajian, penggunaan ATM, dan lainnya.⁶⁹

⁶⁹ Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, (Jakarta : LPFE Usakti, 2011), h. 400

D. *Customer Satisfaction*

1. *Pengertian Customer Satisfaction*

Menurut Kotler dan Keller (2018), *Customer satisfaction* secara umum didefinisikan sebagai kepuasan konsumen dengan dilihatnya perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika hasil kinerja yang diharapkan melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas atau senang.⁷⁰

Customer satisfaction memiliki arti dari suatu rasa kepuasan atau ketidakpuasan dalam suatu produk atau jasa sebagai dari suatu proses penjualan yang memberikan dampak tersendiri kepada perilaku pelanggan akan produk tersebut. Pembentukan dalam sikap dan pola perilaku seseorang pelanggan terhadap pembelian dapat dilihat dari penggunaan produk atau jasa merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya. Aspek kepuasan konsumen adalah ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), kecepatan transaksi (*speed of transaction*), keberadaan pelayanan (*availability of service*), profesionalisme (*profesionalisme*), kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*over all satisfaction with service*). Dan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam keterkaitan dengan kepuasan konsumen adalah dengan memperhatikan kualitas produk, pelayanan, dan emosional, hingga harga maupun biaya. Karena dari faktor itulah pelanggan akan merasakan kepuasan dalam mempergunakannya.⁷¹

Selanjutnya kepuasan pelanggan akan mendorong meningkatnya profit abhwa pelanggan yang merasa puas akan bersedia membayar lebih untuk suatu produk yang diterima dan lebih bersifat toleran tentang kenaikan

⁷⁰ Sambodo Rio Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol.3, No. 1 (2021), h. 106.

⁷¹ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen untuk Menaikan Pangsa Pasar*, (Jakarta : Rhineka Cipta, 2007), h. 26.

harga. Hal tersebut tentunya akan meningkatkan margin perusahaan dan akan banyak pelanggan yang setia pada perusahaan. Pelanggan yang puas akan menjadi acuan untuk kelanjutan perusahaan yang semakin dikenal oleh orang-orang, pasalnya pelanggan akan memasarkan dengan cara word of mouth yang positif terhadap perusahaan.⁷²

Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan diartikan sebagai perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.⁷³

Kepuasan nasabah merupakan salah satu komponen yang sangat penting dari setiap strategi lembaga maupun organisasi mana pun, karena pelanggan adalah sumber pendapatan utama untuk industri apa pun. Mengenai kepuasan nasabah, dalam industri perbankan sejak satu setengah dekade terakhir para bankir memperhatikan kepuasan nasabahnya. Itu semua karena persaingan di industri perbankan dan beberapa bank menganggap kepuasan pelanggan sebagai yang utama komponen strategi pemasaran mereka. Itu sebabnya dengan persaingan sebagian besar pelanggan akhir diuntungkan. Saat ini banyak lembaga keuangan berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan retensi mereka terhadap lembaga keuangan melalui peningkatan kualitas layanan dan produk yang mereka tawarkan kepada pelanggan, dengan ini mereka mencapai tujuan yang

⁷² Zahriatul Aini, "Pengaruh Service Quality dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 6, No. 2 (2018), h. 152.

⁷³ Irwan Misbach, "Pengaruh *Islaimic Bank Service Quality* Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah", *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 1, No. 1 (tahun 2017), h. 60.

diinginkan. Nasabah yang berinvestasi dalam jangka panjang, itu akan lebih menguntungkan daripada nasabah yang berinvestasi jangka pendek. Artinya, jika nasabah yang memiliki rekening di bank lebih dari dua atau tiga tahun lebih itu akan menguntungkan bank dibandingkan dengan nasabah nasabah yang memiliki rekening di bank hanya satu atau setengah tahun. Itu sebabnya lebih mapan pelanggan memiliki akun yang relatif tinggi dibandingkan dengan pelanggan baru atau belum mapan. jika bank ingin memiliki persaingan terbaik dengan bank lainnya maka mereka harus menjaga manajemen dan pengelolaan yang baik dengan memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkopeten dalam bidangnya, dan yang sangat terlatih dan profesional, karena mereka harus menarik dan memuaskan pelanggan mereka dengan interaksi langsung.⁷⁴

Kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap yang seseorang miliki ketika kebutuhan sebagai pelanggan terpenuhi dan memenuhi harapan pelanggan untuk atribut kualitas layanan utama yang mengarah pada kepuasan keseluruhan dengan layanan. Pelanggan yang merasa puas akan mengulangi pembelian kembali pada produk dan akan memberi tahu pelanggan lainnya tentang hal-hal positif mengenai layanannya. Akibatnya, kepuasan dianggap sebagai penilaian yang penting untuk setiap perusahaan terutama di sektor perbankan dimasa depan. Penelitian tentang kepuasan pelanggan sering dikaitkan erat dengan pengukuran kualitas layanan. Bank Islam dan lembaga keuangan dan kredit memiliki posisi yang lebih baik untuk menuai hasil positif yang terkait dengan memiliki basis pelanggan yang sangat puas jika mereka memiliki pemahaman tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan mereka.

⁷⁴ Naveed Azeem Khattak dan Kashif Ur Rehman, "Customer Satisfaction and Awareness of Islamic Banking System in Pakistan", *African Journal of Business Management*, Vol. 4, No. 5, May (2010), h. 663.

Alasannya adalah bahwa, memenuhi harapan pelanggan untuk atribut kualitas layanan utama harus mengarah pada pelanggan yang puas yang, pada gilirannya, akan tetap setia pada layanan dan merekomendasikannya kepada pelanggan potensial lainnya. Hal ini menyebabkan kepuasan pelanggan menjadi fokus penelitian pemasaran, teori dan praktik di seluruh pemasar bank dan berdasarkan ini, perbankan adalah salah satu dari banyak industri jasa di mana kepuasan pelanggan telah menjadi fokus penelitian yang meningkat. Salah satu penyebab utamanya adalah tingkat persaingan yang semakin ketat menjadi faktor yang terpenting ialah kualitas manajemen harus terbaik.⁷⁵

Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap setiap kemajuan suatu perusahaan, karena setiap produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang pelanggan, yaitu :

- a. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas.
- b. Harga (price), produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan menjadi penilaian yang tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kualitas layanan, disini pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
- d. Emosioanl, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya ila menggunakan produk mereka tertentu.
- e. Biaya dan kemudahan adalah untuk mendapatkan produk ataupun jasa, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang

⁷⁵ Mehrdad, Farshit dan Hamidreza, "Determinans of Customers Satisfaction in Islamic Banking : Evidence from Iran", *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 4, No. 4, (2011), h. 297.

waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.⁷⁶

Untuk menentukan seberapa kepuasan nasabah/pelanggan terhadap suatu bank dapat dilakukan dengan melalui cara, yaitu :

- a. Sistem keluhan dan atau usulan artinya yaitu seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, jika semakin banyak maka semakin kurang baik.
- b. Survei kepuasan konsumen, dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun melalui kuisisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.
- c. Konsumen samara, bank dapat melakukan dengan cara mengirimkan karaywannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, dengan tujuan dapat terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
- d. Analisis mantan pelanggan, dengan cara melihat catatan nasabah yang pernah menjadi salah satu nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mengapa nasabah tersebut sudah tak ingin kembali di bank tersebut.⁷⁷

⁷⁶ Satria Mirsya AN, dan Asrizal Efendy N, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan", *Jurnal Seminar Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1 (2021),h. 145.

⁷⁷ Nurchosyanti, Rika Novyanti, dan Novi Shintia, "Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Customer Service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pembantu Kayu Tangi Manjarmasin", *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vo. 3, No. 1, (2019), h. 22.

2. Indikator *Customer Satisfaction*

Kepuasan pelanggan mengemukakan bahwa faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan yaitu keramahan karyawan, kesediaan karyawan untuk membantu dan kecepatan layanan. Selain dari teori yang telah dikemukakan oleh Ali Hasan maka indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah :

- a. Kualitas yang dirasakan, artinya perasaan puas yang muncul setelah menggunakan suatu produk yang berkualitas dari suatu pelayanan yang telah diberikan.
- b. Nilai yang dirasakan, artinya terpenuhi harapan nasabah setelah menggunakan suatu produk maupun jasa.
- c. Harapan pelanggan, artinya nasabah yang telah menggunakan produk atau jasa telah merasakan pelayanan-pelayanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan.⁷⁸

3. *Customer Satisfaction* dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam menentukan kepuasan pelanggan bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas Islam memegang prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik (*the more isn't always the better*). Masalah akan terwujud ketika nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Oleh itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat akan mengkonsumsi barang.hal ini menjadikan konsumen akan selalu menoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah.⁷⁹

⁷⁸ Nur Laely, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri”, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2, September 2016, h. 67.

⁷⁹ Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, (Yogyakarta:

Menurut pandangan ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur serta adil. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut:

- a. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal.
- b. Dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebihan
- c. Tidak mengandung riba.⁸⁰

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip tidak syar'î dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam At-Taubah: 59 dijelaskan bahwa:



 وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولَهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ
 (Q.S At Taubah 59)

Artinya : *Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). (QS. At Taubah : 59)*

Graha Ilmu, 2013), h. 100-103.

⁸⁰ Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Islam", *Jurnal El-Faqih*, Vol. 5, No. 1 April (2019), h. 110.

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan konsumen, Islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan kepuasan yang berkualitas bagi setiap pengunjungnya, dimana telah mengikuti pedoman yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis, dan dapat terbentuk jika ada peraturan berikut:

- 1) Harus didasari oleh kesabaran
- 2) Komitmen jangka panjang
- 3) Perbaikan kualitas pelayanan
- 4) Kerjasama dan hormat/rispek terhadap setiap orang.⁸¹

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (*Lillahi ta'ala*), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar. Oleh karena itu dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur dan amanah karena sikap tersebut akan melahirkan kepercayaan terhadap nasabah/pelanggan dalam jangka yang akan panjang.⁸²

E. Usability

1. Pengertian *Usability*

Usability berasal dari kata *usable* yang secara umum dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta memberi manfaat dan kepuasan kepada pengguna.

⁸¹ Jamhari, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)". *Jurnal Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan*, (2017), h. 41

⁸² Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), h. 211.

Usability didefinisikan sebagai derajat kemampuan sebuah perangkat lunak untuk mempermudah dalam membantu menyelesaikan suatu pekerjaan. Standar internasional (ISO 9241-11), *usability* sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna dalam konteks tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Untuk mencapai efektivitas didefinisikan sebagai keakuratan dan kelengkapan pengguna untuk mencapai target yang ditetapkan. Kelengkapan penggunaan terdiri dari pengguna, tugas, peralatan (hardware, software, dan material).⁸³

Untuk mencapai efektivitas didefinisikan sebagai keakuratan dan kelengkapan pengguna untuk mencapai target yang ditetapkan. Sedangkan, efisiensi adalah sumber daya yang dikeluarkan sehubungan dengan keakuratan dan kelengkapan pengguna untuk mencapai tujuan, dan kepuasan yang digambarkan sebagai kenyamanan dan akseptabilitas.⁸⁴

Dalam interaksi antara manusia dengan komputer, *usability* atau juga disebut kegunaan berkaitan dengan kemudahan dan keterbacaan informasi sekaligus pengalaman navigasi yang *user-friendly*. Pembahasan mengenai *interface* (antarmuka) yang *user-friendly* biasanya digunakan untuk halaman *website* atau perangkat lunak (*software*) agar dapat digunakan secara lebih efisien, mudah, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan.⁸⁵

Sistem adalah kumpulan dari beberapa bagian-bagian yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama,

⁸³ Yumarlin MZ, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability testing", Jurnal Informasi Interaktif, Vol.1, No.1, Mei (2016), h. 38.

⁸⁴ Made Ayu, Eko Andri, Danar Wahyu, dan M Aris, "Evaluasi Usability untuk Mengukur Penggunaan Website Event Organizer", Jurnal Seminar Nasional Informatika, Vol. 1, No. 1, 2015, h. 429.

⁸⁵ Wimmie Handiwidjojo, "Pengukuran Tingkat Kegunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan", Jurnal Informatika dan Informasi, Vol. 2, No. 1 Februari (2016), h. 50.

dalam arti lain sistem yaitu sesuatu kumpulan atau himpunan dari unsur atau variabel-variabel yang saling berhubungan, saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain. Sedangkan perangkat lunak adalah abstraksi fisik yang memungkinkan kita untuk berbicara dengan mesin perangkat keras, tanpa adanya perangkat lunak maka perangkat keras yang telah diciptakan tidak akan dapat berguna ataupun berfungsi.⁸⁶

Menurut Jacob Nielsen, usability adalah konteks penerimaan sistem secara keseluruhan, yakni memastikan produk mudah untuk dipahami, dan menyenangkan pengguna. Usability juga merupakan atribut kualitas yang menilai betapa mudahnya antarmuka yang digunakan, dan menjadikan sebuah pekerjaan dapat terselaikan dengan cepa. Atribut kualitas yang digunakan meliputi : *learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction*.⁸⁷

Usability atau kegunaan adalah suatu keadaan dimana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi informasi akan memudahkan dan meningkatkan kinerja. Kegunaan juga merupakan suatu kemanfaatan yang didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana kegunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Seperti memudahkan para karyawan dalam melayani nasabah yang akan menggunakan produk-produk bank syariah, dengan begitu teknologi software, maupun hardware dapat dijadikan suatu kemajuan teknologi untuk mendata dan mensurvei nasabah.⁸⁸

⁸⁶ Yana Iqbal Maulana, "Perancangan Perangkat Lunak Sistem Informasi Pendataan Guru dan Sekolah (Sindaru) Pada Dinas Pendidikan Kota Tangerang Selatan", *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, Vo. 13, No.1 (2017), h. 22.

⁸⁷ Tenia Wahyuningrum, dan Azhari, "Tinjauan Usability Dalam Evaluasi Produk Perangkat Lunak", *Jurnal Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, Vo. 1, No.1 (2017), h. 338.

⁸⁸ Diky Prasetyo Aji, "Dampak Pengaruh Sosial, Kegunaan, dan Intensitas Menggunakan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat di Jawa Timur

Usability (kegunaan) dikenal sebagai upaya yang diperlukan ketika menggunakan sistem komputer atau ponsel untuk perbankan dan tergantung pada aspek yang berbeda, termasuk kemampuan untuk menggunakan pembelajaran yang efektif dari manajemen sistem, kesederhanaan mempertahankan fungsi utama, tingkat produktivitas yang dirancang oleh antarmuka pengguna, tingkat penghindaran kesalahan, dan kepuasan umum pengguna dengan pengelolaan. Tingkat kegunaan yang lebih tinggi terkait dengan manajemen kegunaan dengan mengurangi tingkat kesulitan, kegunaan yang dirasakan ditemukan memiliki pengaruh positif pada kepuasan pelanggan dan preferensi perusahaan untuk interaksi masa depan.⁸⁹

Kegunaan dapat mempengaruhi intensi menggunakan nasabah perbankan dalam bertransaksi di bank syariah. Kegunaan juga merupakan salah satu hal yang diperhatikan dan dilihat oleh nasabah pada saat menggunakan suatu layanan perbankan. Seorang nasabah yang merasa yakin bahwa layanan dalam bertransaksi merasakan kenyamanan dan berguna cenderung akan menerima dengan baik layanan- layanan yang ada di bank seperti pembiayaan, tabungan haji maupun yang lainnya. Kegunaan dalam penelitian ini diukur dalam beberapa indikator yaitu : 1. Membantu kehidupan sehari-hari, dan fleksibel⁹⁰

dengan Moderasi Religiusitas”, (Artikel Ilmiah : STIE Perbanas Surabaya, 2021), h. 5.

⁸⁹ A Esmaili, Iman H, Vida D dan Ieva, “Customer Loyalty in Mobile Banking: Evaluation of Perceived Risk, Relative Advantages, and Usability Factors”, *Journal Economics*, Vol. Vol. 32, No.1, Februari (2021), h. 72.

⁹⁰ Suhartanto, Tuan Ismail, dan Sundari, “*Mobile Banking Adoption in Islamic Banks Integrating TAM Model and religiosity*”, *Journal of Islamic Marketing*”, (2019), h. 17.

2. Indikator *Usability*

Indikator yang digunakan dalam mengukur *usability* adalah:

- a. *Learnability* menjelaskan tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari website untuk memenuhi tugas-tugas dasar ketika pertama kali menggunakan website tersebut.
- b. *Efficiency* menjelaskan tingkat kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas setelah mempelajari website.
- c. *Memorability* menjelaskan tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan website dengan baik, setelah lama tidak menggunakan.
- d. *Errors* menjelaskan berapa jumlah kesalahan yang dibuat oleh pengguna, dan bagaimana cara pengguna memperbaiki kesalahan dengan mudah.
- e. *Satisfaction* menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website.⁹¹

3. *Usability* dalam Perspektif Ekonomi Islam

Pada aspek ontologi dan epistemologi telah dijelaskan bahwa Al-Qur'an merupakan dasar yang digunakan dalam suatu ilmu ekonomi. Begitu juga dengan aspek aksiologi, dimana terdapat tiga nilai fundamental yaitu Al-Haqq yang artinya yaitu ilmu yang kuat berdasarkan kebenaran yang lurus, seimbang, dan adil. Kedua Al-Sabr yaitu memegang atau sabar dan yang terakhir adalah marhamah yaitu kelembutan. *Usability* itu sendiri merupakan aspek aksiologi yang belandaskan Al-Qur'an untuk mencari fungsi, kegunaan bahkan memecahkan masalah yang dihadapi. *Usability* sendiri mengandung arti bahwa Allah menghalalkan sesuatu sesuai dengan kebutuhan manusia agar memperoleh suatu kemudahan

⁹¹ Yumarlin MZ, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing", *Jurnal Infomasi Interaktif*, Vol. 1, No.1 (2016), h. 38.

dalam mendapatkan sesuatu seperti barang jasa maupun produk.⁹²

Konteks ekonomi, usability diartikan sebagai ketergunaan yang dirasakan oleh seorang nasabah/pengguna dalam menggunakan sesuatu yang diinginkan. Karena dengan rasa inilah maka sering kali usability diartikan dengan sebagai pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk atau jasa yang diberikan.⁹³

Prinsip ekonomi Islam ialah bagian dari ibadah kepada Allah yang dimana pasti akan menjadi pertanggungjawaban di akhirat kelak. Maka dari itu ekonomi Islam digunakan khusus untuk memenuhi segala kebutuhan manusia guna meningkatkan keimanan kepada Allah SWT. Usability sendiri merupakan salah satu konsep yang harus ada, karena usability itu sendiri untuk melakukan kegiatan seperti muamalah, ataupun melakukan kegiatan pembiayaan di Bank Syariah. Maka dari itu baik nasabah maupun karyawan dapat sama-sama tahu mengenai manfaat usability bagi setiap yang menggunakan pelayanan perbankan syariah.⁹⁴

Dalam hal usability, al-Qur'an memberi petunjuk yang sangat jelas dan mudah dipahami bagi setiap muslim. Dalam al-Qur'an manusia harus menggunakan sesuatu yang berguna sesuai dengan kebutuhan manusia, dan memanfaatkan sumber daya yang telah disiapkan. Dalam Al-Qur'an Allah berfirman di surah Al Mulk ayat 15⁹⁵ :

⁹² Azharsyah Ibrahim, dkk, Pengantar Ekonomi Islam, (Jakarta : Departemene Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2021) ,h. 113.

⁹³Rahmawati, dan Husni Thamrin, “Relevansi Utility dan Masalah dalam Mikro Ekonomi Syariah”, Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah, Vol. 4, No. 2, Desember (2021), h. 4.

⁹⁴ Imas Damayanti, “Keuntungan dan Tujuan Menjalani Ekonomi Islam”, akses pada : <https://republika.co.id/berita/qh3irf370/keuntungan-dan-tujuan-menjalankan-ekonomi-islam>, 4 September 2022, pukul 17.03.

⁹⁵ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2010), h. 563.

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ١٥

Artinya : Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezekinya. Hanya kepada-Nya lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan. (Q.S Al Mulk 15)

F. Trust

1. Pengertian Trust

Kepercayaan adalah suatu harapan positif bahwa orang lain tidak akan bertindak secara oportunistik (dengan cara ilegal). Menurut Robbins dan Judge kepercayaan (trust) adalah ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melalui kata-kata, tindakan dan kebijakan serta bertindak secara oportunistik. Dua unsur penting dari definisi trust ialah bahwa kepercayaan menyiratkan familiaritas dan resiko.⁹⁶

Kepercayaan adalah salah satu komponen penting dari teori komitmen-kepercayaan, dalam teori lain kepercayaan adalah pusat dari pemasaran hubungan yang sukses. Dimana hubungan kepercayaan dibangun berlandaskan kejujuran satu dengan yang lainnya, agar mendapatkan hasil memuaskan dan saling menguntungkan untuk kedua belah pihak maupun lebih.⁹⁷

Kepercayaan adalah kesediaan suatu perusahaan untuk bergantung pada suatu bisnis. Kepercayaan mungkin dapat didasarkan pada pengetahuan dan opini. Kepercayaan harus memikirkan tingkat kepastian konsumen ketika pemikirannya diperjelas dengan

⁹⁶ Irma K Ginting, dan M Rahmat, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepercayaan Pada Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Arma Anugerah Abadi", *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, Vol. 1, No. 1 (2021), h. 45.

⁹⁷ A Esmaili, Iman H, Vida D dan Ieva, "Customer Loyalty in Mobile Banking: Evaluation of Perceived Risk, Relative Advantages, and Usability Factors", *Journal Economics*, Vol. Vol. 32, No.1, Februari (2021), h. 72.

mengingat yang berulang-ulang dari pelaku pasar dan teman-temannya. Kepercayaan juga bisa mendorong maksud untuk membeli atau menggunakan produk dengan cara menghilangkan keraguan dan mempercayai.

Ada 7 kepercayaan terdiri atas:

- a. Transparan: informasi, jujur
- b. Kualitas produk/jasa: produk dan jasa terbaik untuk memenuhi harapan
- c. Insentif: Insentif diselaraskan sehingga karyawan mempercayai dan memenuhi diri mereka sendiri.
- d. Desain Kerja sama: pelanggan membantu merancang produk secara perorangan dan melalui komunitas.
- e. Perbandingan produk: membandingkan produk pesaing secara jujur dan komunitas komprehensif.
- f. Rantai pasokan: semua mitra rantai pasokan bersatu unyuk membangun kepercayaan.
- g. Advokasi/pervasif: semua fungsi bekerja untuk membangun kepercayaan.

Kemudian *trust* juga merupakan suatu pondasi dari suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih yang akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan (*trust*) ini tidak begitu saja dapat diakui dan dipercayai, melainkan harus dimulai dari awal dan dapat dibuktikan, *trust* juga telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.⁹⁸

Kepercayaan nasabah/ pelanggan merupakan salah satu faktor yang menjadi panduan terbentuknya hubungan jangka panjang yang berdasarkan kepercayaan. Dalam arti lain faktor yang menjadi dasar terciptanya kepercayaan dalam perusahaan yaitu persepsi kecakapan dan kejujuran dalam perusahaan. Kemudian dalam perusahaan jasa merupakan alat yang penting yang mendasari kepercayaan

⁹⁸ Pallister, Yousafzai, dan Foxall, *A Proposed Model of Trust for Electronic Banking, Technovation*, h. 847.

konsumen sehingga indikator yang digunakan dalam mengukur kepercayaan konsumen adalah : kompetensi perusahaan, kejujuran perusahaan, dan keandalan perusahaan.⁹⁹

Kepercayaan tidak akan diperlukan jika tindakan bisa dilakukan dengan pasti dan tidak ada risiko yang akan terjadi . Faktor kepercayaan (*trust*) harus menjadikan suatu hal yang sangat penting bagi transaksi yang melibatkan suatu teknologi. Berarti kepercayaan ini bahwa pengguna percaya terhadap keandalan teknologi ini dapat memberikan keamanan bagi pengguna. Keamanan berarti bahwa pengguna teknologi tersebut aman, risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian rendah. Dan kepercayaan dibangun dalam beberapa faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*).¹⁰⁰

Membangun kepercayaan dengan orang lain merupakan hal yang tidak mudah, tergantung pada perilaku disetiap individu. Berikut faktor yang mempengaruhi trust dalam mengembangkan harapannya mengenai bagaimana seseorang dapat percaya kepada orang lain, yaitu (Deutch dan Coleman, 2006):

- a. Predisposisi kepribadian, menunjukkan bahwa setiap individu memiliki kepercayaan yang cenderung berbeda-beda kepada orang lain.
- b. Reputasi dan stereotype, meskipun seseorang tidak memiliki pengalaman langsung dengan orang lain harapan seseorang dapat terbentuk melalui apa yang dipelajari dari teman ataupun dari apa yang telah didengar. Reputasi orang lain biasanya membentuk harapan yang kuat untuk membawa seseorang dalam

⁹⁹ Nur Laely, "Analisis Pengaruh Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri", Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen, Vol. 3, No. 2, September 2016, h. 65.

¹⁰⁰ Ainur Rofiq, "Pengaruh Dimensi Kepercayaan Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce*", (Tesis : Malang Universitas Brawijaya, 2007), h. 18.

pendekatan pada hubungan untuk saling percaya.

- c. Pengalaman aktual, disini seseorang membangun faset dari pengalaman untuk berbicara, bekerja, berkoordinasi dan berkomunikasi. Dengan begitu untuk timbulnya kepercayaan pada faset tersebut sangat diperlukan.
- d. Orientasi psikologis, individu membangun dan mempertahankan hubungan sosial berdasarkan orientasi psikologisnya. Orinetasi berpengaruh oleh hubungan yang terbentuk dan sebaliknya.¹⁰¹

2. Indikator *Trust*

Indikator yang digunakan dalam trust yaitu sebagai berikut :

- a. Kejujuran Perusahaan, artinya pekerjaan yang dilakukan mengutamakan kejujuran dalam melakukan pelayanan agar nasabah dapat percaya.
- b. Kompetensi Perusahaan, artinya bank selalu memberikan transaksi yang terbaik sesuai keinginan nasabah.
- c. Kehandalan Perusahaan, artinya kemampuan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat, mudah, akurat dan memuaskan.¹⁰²

3. *Trust* dalam Perspektif Ekonomi Islam

Imam Al-Qusairi mengatakan bahwa kata *shadiq* merupakan ‘orang yang jujur’, yang berasal dari kata *shidq* ‘kejujuran’. Kata *shiddiq* adalah bentuk penekanan (*mubalaghah*) dari *shadiq* dan berarti orang yang mendominasi kejujuran. Dengan demikian, didalam jiwa seseorang yang jujur terdapat komponen nilai rohani yang mencerminkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji.¹⁰³

¹⁰¹ Maria Ulfah B, “Membangun Trust (Kepercayaan) Pasangan dengan Melalui Komunikasi Interpersonal”, *Jurnal Warta Edisi* : 57, Juli (2018),h. 4.

¹⁰² Pallister Yousafzai, dan Foxall, *Aproposed Model Of Trust for Electronic Banking Technovation*, h. 847.

¹⁰³ Anis Pusposari, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Busana Melalui Media Sosial Instagram Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Surakarta”, (Surakarta: Institut Agama Islam Negeri, 2017), h., 35

Kepercayaan (*trust*) adalah nilai yang paling dihargai dalam hubungan antar manusia dengan manusia lainnya. Kepercayaan adalah rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain, dimana kepercayaan ini didasarkan pada *integritas*, *reliabilitas* dan *kredibilitas*. Kepercayaan akan ada, apabila saling percaya dan itu terjadi jika saling terbuka, kompeten, adil, jujur, akuntabel dan penuh penghargaan.¹⁰⁴

Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ (Q.S An Nahl 91)

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. (Q.S An-Nahl ayat 91).¹⁰⁵

Ayat diatas memerintahkan tepatilah perjanjianmu yang telah kamu janjikan dengan Allah SWT. jika kmau berjanji janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah kamu setelah meneguhkannya yakni janji yang telah diucap atas nama Allah, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi dan pengawas atas diri kamu terhadap sumpah-sumpah dan janji-janji itu, sehingga wajib bagi setiap mukmin untuk menepati. Sesungguhnya Allah menegtahui apa yang kamu perbuat baik itu ucapan,

¹⁰⁴ Al-albani, dkk, Shahih At-Targhib Wa At Tarhib, Terj. Izzaudin Karim, (Yogyakarta: Pustaka Sahifa, 2008), h. 64

¹⁰⁵ Departemen Agama RI, Al- Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2010), h. 277.

tindakan, niat, baik itu rahasia maupun nyata. Maka sesungguhnya Allah tidaklah suka terhadap hamba-Nya yang mengingkari suatu perjanjian.¹⁰⁶

G. Kemudahan

1. Pengertian Kemudahan

Menurut Davis, mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu perangkat komputer dapat dengan mudah dipahami. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik itu waktu maupun tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer. Sedangkan menurut Jogiyanto, persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang pengguna yang menganggap suatu sistem informasi mudah digunakan maka mereka pun akan menggunakan sistem informasi tersebut. Sebaliknya jika, suatu sistem informasi dirasakan sulit digunakan mereka pun tak akan menggunakan suatu sistem informasi tersebut. Jadi persepsi ini akan berdampak pada perilaku pengguna, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan.¹⁰⁷

Kemudahan (*perceived ease of use*) diartikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Hal ini memiliki tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan

¹⁰⁶ M Niamullah, dan Abdul Muhid, "Pengaruh Tafsiran dari Qur'an An-Nahl Ayat 91 dan Sejarah Kepemimpinan Nabi -Nabi Terkait Kepercayaan Pemimpin Laki- Laki dengan Perempuan dalam Perspektif Memilih Pemimpin di Kabupaten Tanjung Jabung Timur h. 179.

¹⁰⁷ IGAAA Masrianti Putri, S Darwini, dan M Mujahid Dakwah, "Pengaruh Trust dan Easy Of Use Terhadap Minat Beli Ulang Pada Marketplace Shopee di Kota Matarama", *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 19, No. 1 (2019),h.23.

penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Kemudahan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu bebas dari usaha. Yaitu seseorang yang tidak direpotkan tak perlu menunggu jangka waktu yang sangat lama dalam proses transaksi.¹⁰⁸

Persepsi kemudahan merupakan suatu yang terbentuk dari perasaan seseorang dalam menggunakan pelayanan-pelayanan yang ada di perbankan, seperti pelayanan produk-produk akad yang lengkap dan lain sebagainya.

2. Indikator Kemudahan

Dalam buku Jogiyanto, terdapat beberapa indikator kemudahan penggunaan yaitu:

- a. *Easy to learn*, adalah suatu aplikasi harus mudah untuk dipelajari sehingga pengguna mampu dengan mudah beradaptasi atau memahami aplikasi tersebut.
- b. *Controllable*, adalah suatu aplikasi harus mudah untuk dikendalikan. Artinya aplikasi tersebut harus dapat digunakan sesuai kebutuhan pengguna.
- c. *Clear and Understandable*, adalah suatu aplikasi harus jelas dan dapat dimengerti oleh si pengguna baik itu dari segi konten maupun istilah yang digunakan.
- d. *Flexible*, adalah suatu aplikasi harus fleksibel. Artinya aplikasi dapat disesuaikan dan digunakan kapanpun sesuai keinginan pengguna.
- e. *Easy to become Skillful*, adalah suatu aplikasi harus mudah dimengerti sehingga pengguna mudah untuk menguasai penggunaan aplikasi tersebut.
- f. *Easy to use*, adalah suatu aplikasi harus mudah untuk digunakan sehingga pengguna tidak merasa kesulitan dalam pengoperasiannya.¹⁰⁹

¹⁰⁸ Isnain Damasta dan Widayanto, "Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Shopping Convenience Terhadap Customer Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Dalam Transaksi Belanja Online", *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.7, No. 4, (2018), h. 3.

¹⁰⁹ IGAAA Masrianti Putri, S Darwini, dan M Mujahid Dakwah, "Pengaruh Trust dan Easy Of Use Terhadap Minat Beli Ulang Pada Marketplace Shopee di Kota Matarama", *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 19, No. 1 (2019),h.24.

3. Kemudahan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Kemudahan (*yusr, suhulah*) yang dimaksud disini adalah pengertian etimologis bagi istilah rukhsah yang dikenal dalam fikih; keringanan hukum. Sementara itu, para ulama berbeda-beda dalam mengemukakan pengertian terminologisnya. Kalangan mazhab Hanafi mendefinisikannya sebagai “sesuatu yang boleh dilakukan oleh seorang mukalaf karena adanya uzur, dimana sesuatu itu haram bagi orang lain yang tidak mempunyai uzur. Atau sesuatu yang boleh ditinggalkan oleh seorang mukalaf dengan tetapnya status kewajiban di mana sesuatu itu haram atau berdosa bagi orang lain yang tidak mempunyai uzur.”¹¹⁰

Kemudahan merupakan nikmat yang luar biasa dan anugerah dari Allah SWT untuk semua umat-Nya. Agama Islam memberikan kemudahan untuk setiap hal kecil, didalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 185 Allah SWT berfirman :

.....يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ
(١٨٥Baqarah -Q.S Al) وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: ”.....Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”. (Surah Al-Baqarah Ayat 185).

Dilihat dari intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Jika, sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih banyak dikenal, yaitu lebih mudah

¹¹⁰ Malthuf Siroj, “Konsep Kemudahan dalam Hukum Perspektif Al-Qur'an dan Hadis”, Jurnal Studi Keislaman, Vol. 6, No. 2, Juli (2019), h. 144.

dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Bila konsumen menganggap suatu produk mudah digunakan, mereka akan merasakan kegunaan produk itu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Maka konsumen akan lebih senang jika kebutuhan dalam setiap penggunaan dapat mudah digunakan dan akan menjadi daya tarik untuk orang lain.¹¹¹

Sementara itu, para ulama berbeda-beda dalam mengemukakan pengertian terminologisnya. Kalangan mazhab Hanafi mendefinisikannya kemudahan itu sebagai sesuatu yang boleh dilakukan oleh seorang mukalaf karena adanya uzur, dimana sesuatu itu haram bagi orang lain yang tidak mempunyai uzur. Atau sesuatu yang boleh ditinggalkan oleh seorang mukalaf dengan tetapnya status kewajiban di mana sesuatu itu haram atau berdosa bagi orang lain yang tidak mempunyai uzur. Sedangkan menurut kalangan mazhab Maliki, diwakili oleh Ibn al-Hajib (570-646 H), mendefinisikannya sebagai sesuatu yang disyariatkan karena adanya suatu uzur beserta berdirinya sebab yang mengharamkan jika tidak ada uzur.¹¹²

H. Kenyamanan

1. Pengertian Kenyamanan

Kenyamanan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan individu maupun pelanggan telah terpenuhi, dalam arti kenyamanan tersebut akan timbul dengan dirasakannya kepuasan saat setiap prosesnya mudah dan cepat. Kenyamanan dalam menggunakan sebuah produk didefinisikan sebagai seberapa baik tingkat pendistribusian produk dan seberapa kecil waktu, usaha fisik dan mental untuk membeli produk tersebut, beberapa definisi lain

¹¹¹ Satwiko, *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*, (Yogyakarta : Wignjosoebroto, 2009), h. 112.

¹¹² A Malthuf Siroj, "Konsep Kemudahan Dalam Hukum Perspektif Al-Qur'an dan Hadist", Vol. 6, No. 2, Juli-Desember (2019), h. 144.

menyatakan bahwa kenyamanan berfokus pada sumber daya seperti waktu dan upaya yang diperlukan konsumen untuk berbelanja produk.¹¹³

Selanjutnya kenyamanan adalah sejauh mana suatu nasabah dapat percaya bahwa menggunakan transaksi melalui mobile banking dirasa dapat melayani kebutuhan nasabah, sehingga menimbulkan rasa nyaman disaat menggunakannya.¹¹⁴

Definisi lain arti dari kenyamanan itu sendiri adalah suatu keadaan yang membuat seseorang terlindungi dari ancaman psikologis, serta menyebabkan timbul perasaan yang tidak nyaman dan berespon terhadap kesehatan. Kondisi nyaman akan muncul ketika menunjukkan keadaan yang bervariasi untuk setiap individu, sehingga kenyamanan bersifat subjektif dan berhubungan dengan keadaan tingkat aktifitas, suhu udara, kecepatan angin, dan kelembapan udara.¹¹⁵

Selain itu menurut Fandy di dalam variabel kenyamanan juga terdapat dimensi kenyamanan yaitu:

a. Kenyamanan akses

Merupakan persepsi konsumen terhadap biaya dan waktu untuk hal penyampaian jasa. Termasuk kemudahan pelanggan untuk memesan ataupun meminta jasa atau layanan untuk menghubungi penyedia jasa, ataupun semacam pemesanan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

b. Kenyamanan Bertransaksi

Arti dari kenyamanan transaksi yaitu persepsi pelanggan terhadap waktu dan biaya untuk mengadakan

¹¹³ Abdul Kabeer Kazi, "An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan", *International Journal of Finance and Banking Studies*, Vol. 2, No. 2, (2013), h. 89.

¹¹⁴ Hannah Wangari dan Muturi, "Factors Affecting Adoption of Mobile Banking", *International Journal of Social Sciences Management*, (2014), h. 15.

¹¹⁵ Siti Mutmainatul Hasanah, "Pengaruh Pelayanan, Tata Letak, dan Kenyamanan, Terhadap Keputusan Pembelian pada Indomaret di Jalan Pakisan Bondowoso", *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember*, Vol.1, No.1., (2018) ,h. 4.

sebuah transaksi. Pelayanan ini berfokus pada hak-hak yang didapatkan pelanggan. Kemudahan dalam sebuah proses transaksi akan menjadi nilai tambah tersendiri bagi konsumen.

c. Kenyamanan Manfaat

Kenyamanan manfaat merupakan persepsi pelanggan terhadap waktu biaya, dan usaha untuk mengalami manfaat ini jasa. Secara tidak langsung pihak penyedia khususnya penyedia jasa harus memperhatikan manfaat yang akan diterima konsumennya karena apabila konsumen dapat dengan mudah merasakan manfaat atau hasil dari layanan jasa baik itu dalam segi waktu dan usaha, konsumen akan merasa dilayani dengan baik sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat.

d. Kenyamanan setelah memperoleh manfaat

Kenyamanan setelah memperoleh manfaat merupakan persepsi pelanggan terhadap waktu, biaya, dan usaha untuk memakai kembali jasa atau menggunakan jasa *website* setelah tahap manfaat jasa. Faktor ini berhubungan dengan hal-hal yang perlu dilakukan konsumen seperti menyampaikan keluhan dan sebagainya. Harapan konsumen untuk tetap dilayani dengan baik walaupun telah melewati masa pembelian atau transaksi, apabila penyedia jasa mampu menjaga hubungan dengan konsumen melalui pemberian kemudahan dan kenyamanan maka secara langsung tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa akan tinggi dan ini merupakan hal positif bagi perusahaan.¹¹⁶

2. Indikator Kenyamanan

- a. Kebersihan, artinya tempat lokasi Bank Syariah harus dapat selalu menjaga kebersihan lingkungan baik diluar maupun didalam.

¹¹⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2004), h. 35.

- b. Suhu Ruangan, suhu ruangan yang dimaksud ialah ruangan yang dalam keadaan baik seperti ventilasi udara masuk dan keluar berfungsi baik agar selalu mendapat sirkulasi udara yang segar.
- c. Keamanan, yaitu dimana Bank harus memberi rasa aman dan nyaman saat dilingkungan perbankan.

3. Kenyamanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam nyaman itu tidak hanya dirasakan dalam bidang materiil saja, namun juga dirasakan dalam aspek immateril, kejiwaan dan ruhiyah.¹¹⁷ Al-Qur'an banyak membandingkan antara kenyamanan dan kegelisahan, kenyamanan itu adalah anugerah Allah dari sekian banyak nikmat-Nya sebagaimana dalam Firman dalam surah Quraisy ayat 1-4, sebagai berikut :

لَا يَلْفُفُ قُرَيْشٌ ۖ إِذْ لَفِيهِمْ رِحْلَةَ الْشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ ۖ فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ
هَذَا الْبَيْتِ ۖ الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَآمَنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ ۖ

(Q.S Quraisy 1-4)

Artinya : 1. Disebab oleh orang-orang Quraisy, 2. Yaitu kebiasaan mereka bepergian pada musim dingin dan musim panas (sehingga mendapatkan banyak keuntungan), 3. Maka hendaklah mereka menyembah Tuhan (pemilik) rumah ini (Ka'bah), 4. Yang telah memberi mereka makanan untuk menghilangkan lapar dan mengamankan dari rasa takut.¹¹⁸ (Q.S Quraisy 1-4)

Karena kebiasaan orang-orang (Quraisy), yaitu kebiasaan mereka bepergian pada musim dingin dan panas. Maka hendaklah mereka menyembah Tuhan Pemilik rumah ini. (Ka'bah), yang telah memberi

¹¹⁷ Edyson, "Keamanan dan Kenyamanan Menurut Islam", akses pada: <https://www.birulangit.id/2020/10/keamanan-dan-kenyamanan-menurut-islam.html>, 4 September 2022, pukul 15.26.

¹¹⁸ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2010), h. 602.

makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari ketakutan.

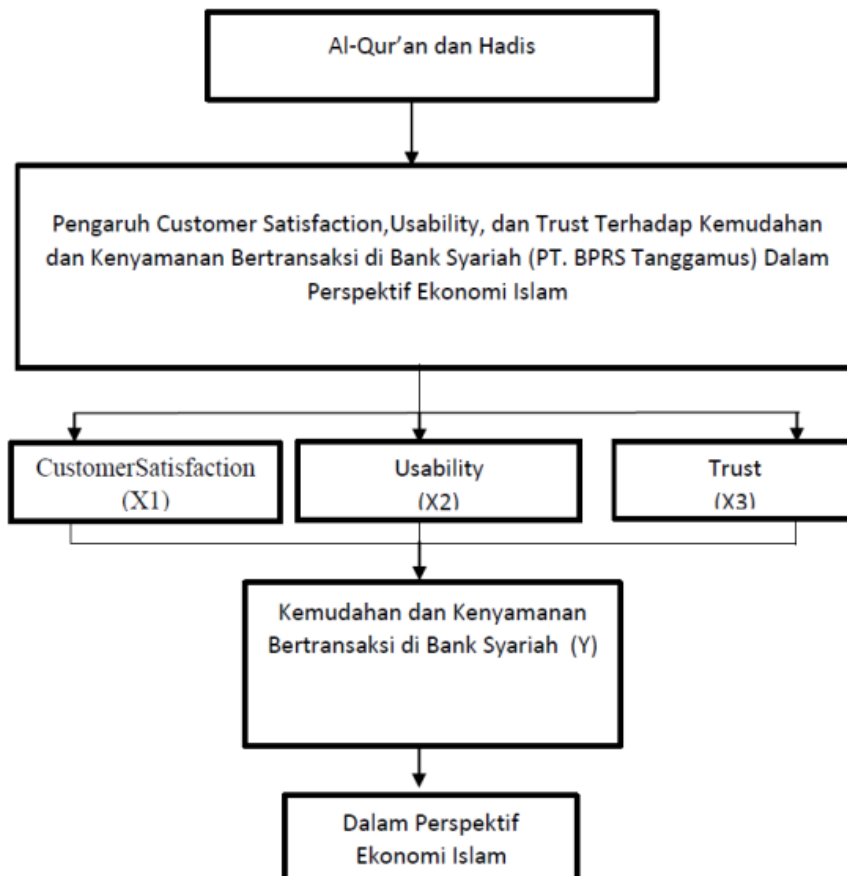
Menurut Imam Al-Ghazali sesungguhnya sistem agama tidak terwujud kecuali dengan terwujudnya sistem dunia. ajaran agama, yaitu pengetahuan akan Allah SWT dan pelaksana ibadah kepada-Nya tidak akan tercapai kecuali dengan sehatnya tubuh, adanya kehidupan, dan dengan tersedianya kebutuhan pokok yaitu sandang, pangan, dan mempunyai sembako untuk hari itu, maka seakan-akan orang itu telah mendapat dunia seluruhnya.¹¹⁹

I. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian kerangka teori ada keterkaitan antara pengaruh *customer satisfaction*, pengaruh *usability*, dan pengaruh *trust* terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus (PT BPRS Tanggamus) Dalam Perspektif Islam, yang kemudian akan diolah dan dibahas untuk memperoleh kesimpulan dalam penelitian ini. Maka dari itu kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

¹¹⁹ Edyson, "Keamanan dan Kenyamanan Menurut Islam", akses pada: <https://www.birulangit.id/2020/10/kemanan-dan-kenyamanan-menurut-islam.html>, 4 September 2022, pukul 15.26.

Gambar 1.1
Kerangka Pikir



Berdasarkan gambar diatas, Al-Qur'an dan Hadis yang menjadi landasan utama dari Perbankan Syariah, yang selanjutnya dengan penggunaan data objek penelitian yang diperoleh dari laporan penilaian dari nasabah Bank Syariah Tanggamus. Kerangka pemikiran bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menguraikan secara sistematis pokok permasalahan yang ada dalam penelitiannya. Dapat disimpulkan bahwa dengan kenaikan perubahan jumlah tertentu dari pengaruh *customer satisfaction*, *usability*, dan *trust* dapat mempengaruhi nasabah terhadap kemudahan dan

kenyamanan saat melakukan transaksi dilihat dari perspektif ekonomi islamnya. Setelah ditemukan pengaruhnya terhadap nasabah, maka baru ditentukan hasil dan pembahasan penelitian ini kemudian disimpulkan.

J. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu konklusi yang sifatnya masih sementara atau pernyataan berdasarkan pengetahuan tertentu yang masih lemah dan harus dibuktikan kebenarannya. Dapat dirumuskan dalam hipotesis penelitian ini, yang selanjutnya akan diuji :

1. Pengaruh *Customer Satisfaction* Terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus.

Dalam konteks *customer satisfaction*, umumnya harapan diartikan sebagai perkiraan atau keyakinan pelanggan/ nasabah tentang apa yang akan diterimanya. Harapan mereka dibentuk oleh pengalaman pembelian dahulu, komentar teman dan kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan-harapan nasabah ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman si nasabah tersebut.¹²⁰

Penelitian Putri Dwi Cahyani menyimpulkan bahwa *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan perbankan syariah. Artinya bahwa semakin tinggi kepuasan nasabah maka semakin tinggi pula kualitas layanan di perbankan syariah.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan di atas, maka hipotesis 1 (H1) yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

¹²⁰ Irwan Misbach, "Pengaruh *Islamic Bank Service Quality* Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah", *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 1, No. 1 (tahun 2017), h. 60.

H1 : Customer satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah.

2. Pengaruh *Usability* Terhadap Kemudahan dan Kenyamanan Bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus.

Usability didefinisikan sebagai derajat kemampuan sebuah perangkat lunak untuk mempermudah dalam membantu menyelesaikan suatu pekerjaan. Standar internasional (ISO 9241-11), *usability* sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna dalam konteks tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Untuk mencapai efektivitas didefinisikan sebagai keakuratan dan kelengkapan pengguna untuk mencapai target yang ditetapkan. Kelengkapan penggunaan terdiri dari pengguna, tugas, peralatan (hardware, software, dan material).¹²¹

Penelitian Victoria Detra menyimpulkan bahwa *usability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penggunaan *mobile banking*. Artinya bahwa semakin tinggi kegunaan maka semakin tinggi pula loyalitas.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan diatas, maka hipotesis 2 (H2) yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H2 : *Usability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di bank syariah.

3. Pengaruh trust terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Tanggamus.

Kepercayaan (trust) merupakan suatu pondasi dari suatu transaksi bisnis yang melibatkan antara dua pihak maupun lebih yang akan terjadi apabila masing-masing

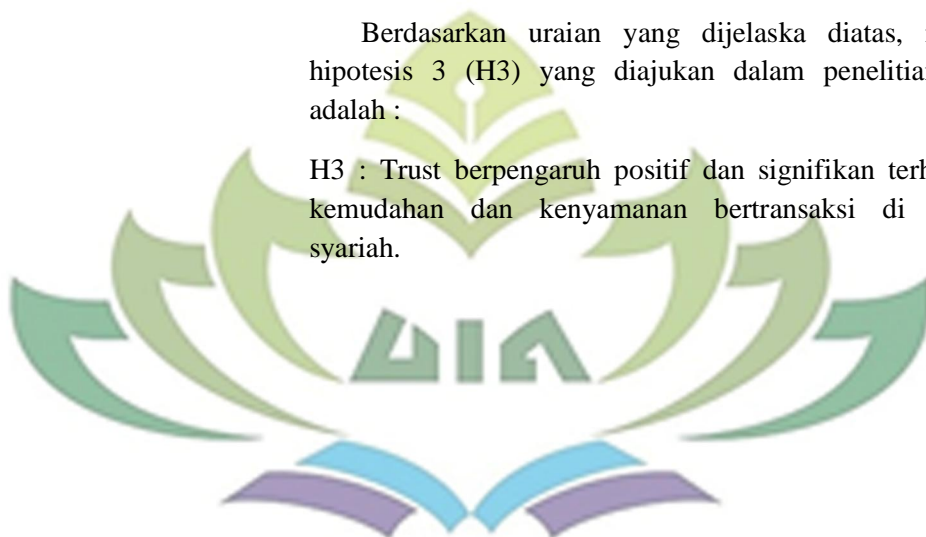
¹²¹ Yumarlin MZ, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode *Usability testing*", *Jurnal Informasi Interaktif*, Vol.1, No.1, Mei (2016), h. 38.

saling mempercayai. Kepercayaan ini juga tak dapat langsung diakui atau dipercaya, sebab harus dimulai dari awal dan dapat dibuktikan. Dengan kata lain sebagai pertimbangan transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan pelanggan dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.¹²²

Penelitian Mirza Tabrani Syiah menyimpulkan bahwa trust memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen dan keintiman pelanggan. Artinya bahwa semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pula komitmen dan keintimannya pelanggan.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan di atas, maka hipotesis 3 (H3) yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H3 : Trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan bertransaksi di bank syariah.



¹²² Pallister, Yousafzai, dan Foxall, *A Proposed Model of Trust for Electronic Banking, Technovation*, h. 847.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- ^A Farida, *Sistem Ekonomi Indonesia*, Bandung : Pustaka Setia, 2011.
- Abdullah, Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014
- Agama RI, Departemen, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2010.
- Akbar, Ali, Andi, *Prinsip-Prinsip Dasar Transaksi Syariah*, Banyuwangi : Yayasan Pondok Pesantren Darussalam Blokagung, 2014.
- Al-albani, dkk, *Shahih At-Targhib Wa At Tarhib*, Terj. Izzaudin Karim, Yogyakarta: Pustaka Sahifa, 2008.
- Alimusa, La Ode, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kaajian Ideologis dan teoritis*, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2020.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta : Rajawali Pers, 2011.
- Deliarinov, *Perkembangan Pemikiran Ekonomi*, ed.3, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Fahmi, Irham, *Pengantar Perbankan Teori dan Aplikasi*, Bandung : Alfabeta, 2014.
- Fikri, dan Ririn, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Yogyakarta: CV Nas Media Pustaka 2020.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : UNDIP, 2005.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.

Ghozali, Imam, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006.

Ghozali, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008.

Hendryadi dan Suryani, *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam Edisi Pertama*, Jakarta: Prenamedia Group, 2015.

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta : Prenada Media Grup, 2013.

Jaelani, Aan, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Cirebon : CV. Aksarasatu, 2018.

Jasquez, Jean, *Perjanjian Sosial*, Jakarta : Visimedia, 2007.

Kadir, Abdul, dan F Yunia, Ika, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*, Jakarta : Kencana, 2014.

Lexy Moleong, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2010.

Nainggolan, Basaria, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2016.

Pusposari, Anis, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Busana Melalui Media Sosial Instagram Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Surakarta”, Surakarta: Institut Agama Islam Negeri, 2017.

Rays, Nuning Srie, Sofia Anna, dan Dadan, *Ekonomi Islam Akutansi dan Perbankan Syariah*, Boyolali : CV Markumi, 2019.

Redish C, Janice, dan Dumas S, Joseph, *A Practical Guide to Usability Testing*, Inggris: Paperback , 1999.

Rozalinda, *Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

Silalahi, Ulber, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung : Refika Aditama, 2012.

Sjahdeini, Remy, Sutan, *Perbankan Syariah Produk dan Aspek Hukumnya*, Jakarta: PT. Prenamedia Group.

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta : Kencana, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2010.

Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka baru, 2014.

Sumar'in, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Syarif, Ahmad, *Ekonomi Islam Suatu Pendekatan Kontemporer*, (Palembang : Bening Media Publishing, 2020.

Wahid, Nur, *Perbankan Syariah Tinjauan Hukum Normatif dan Hukum Positif*, Jakarta : Kencana, 2021.

Wiroso, *Produk Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. LPFE Usakti, 2011.

Yusmad Arafat, Muammar, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2018.

Yusuf Muhammad, Wiroso, Harahap, Safri Sofyan, *Akutansi Perbankan Syariah*, Jakarta : LPEF Usakti, 2010.

Jurnal :

A Rachmasari, Rohmati Dani, dan Widiastuti Tika, “Maqshid Al-Shari’ah sebagai Landasan Dasar Ekonomi Islam”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 2, tahun 2018.

Afrida, Yenti, “Analisis Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.1 No.2 (2016), 158.

Agustiati, “Sistem Ekonomi Kapitalisme”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1, No. 2, (2009), 154.

Agustin, Hamdi, ” Teori Bank Syariah”, *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol.2 No.1, April, 2021, 68.

Aji, Prasetyo Diky, *Dampak Pengaruh Sosial, Kegunaan, dan Intensitas Menggunakan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Muamalat di Jawa Timur dengan Moderasi Religiusitas*, Artikel Ilmiah : STIE Perbanas Surabaya, 2021.

Akbar, Ali Andi, *Prinsip-Prinsip Dasar Transaksi Syariah*, (Banyuwangi : Yayasan Pondok Pesantren Darussalam Blokagung, 2014), 54.

Akbar, Muhammad Mujahid, Noorjahan Parvez, “Impact of Service, Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty”, *Jurnal ABAC*, Vol. 29, No.1, tahun 2009.

Al Afifah, Azka, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah, Skripsi, Ekonomi Islam, Palembang, 2017.

AN Satria Mirsya, dan Efendy N Asrizal, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya dan Kemudahan Terhadap

Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan”, *Jurnal Seminar Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1 (2021), 145.

Aris M, Wahyu D, Andri E, dan Ayu M, “Evaluasi Usability untuk Mengukur Penggunaan Website Event Organizer”, *Jurnal Seminar Nasional Informatika*, Vol. 1, No. 1, (2015), 429.

Ayu Made, Andri Eko, Wahyu Danar, dan Aris M, “Evaluasi Usability untuk Mengukur Penggunaan Website Event Organizer”, *Jurnal Seminar Nasional Informatika*, Vol. 1, No. 1, (2015), 429.

Azhar, “ Antara Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional”, *Jurnal Islamika*, Vol. 17, No. 2, (2017), 3.

Azhari, dan Wahyuningrum Tenia, “Tinjauan Usability Dalam Evaluasi Produk Perangkat Lunak”, *Jurnal Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, Vo. 1, No.1 (2017), 338.

Azzahro Putri, Evrita , dan Zakiy Muhammad,” Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai *Variabel Intervening*”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 1, (2017).

B, Ulfa, Maria, “Membangun Trust (Kepercayaan) Pasangan dengan Melalui Komunikasi Interpersonal”, *Jurnal Warta Edisi : 57*, Juli (2018), 4.

Bagastia Irfan, Mohamad, Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan Sebagai *Variabel Intervening*, Skripsi, Perbankan Syariah, Salatiga, 2018.

D Vida, Ieva, H Iman, dan Esmail A, “Customer Loyalty in Mobile Banking: Evaluation of Perceived Risk, Relative Advantages,

and Usability Factors”, *Journal Economics*, Vol. Vol. 32, No.1, (2021), 72.

Daenuri, Adib dan Itang, “ Sistem Ekonomi Kapitalis, Sosialis, dan Islam” , *Jurnal Keislaman, Kemasyarakatan, dan Kebudayaan*, Vol. 18, No. 1, (2017), 71.

Damasta, Isnaini, dan Widayanto, “Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Shopping Convenience Terhadap Customer Satisfaction Melalui Keputusan Pembelian Dalam Transaksi Belanja Online”, *Jurnal Ilmu Adminitrasi Bisnis*, Vol.7, No. 4, (2018), 3.

Diana Nur, DR Nanda, dan Al-Rasyid Harun, “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19”, *Islamic Economics and Finance Journal*, Vo. 3, No. 1 tahun 2022.

Effendi, Syamsul, “Perbandingan Sistem Ekonomi Islam dengan Sistem Ekonomi Kapitalis dan Sosialis”, *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma*, Vol. 6, No. 2, (2019), 150.

Emeritus, Profesor, “Islamic Economics : From Where, From Where”, *Journal Islamic Economic*, Vol. 27, No. 2, (2014), 64.

Farshit, Mehrdad dan Hamidreza, “Determinans of Customers Satisfaction in Islamic Banking : Evidence from Iran”, *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 4, No. 4, (2011), 297.

Fathurrahman, Ayif, “Perbandingan Ekonomi Makro Barat dan Islam : Kajian Historis Normatif”, *Jurnal Ekonomi Islam*, 3.

Febrian, Randy, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat di Kota Payakumbuh Dalam Bertransaksi Dengan BNI Syariah, Skripsi, Ilmu Ekonomi, Padang, 2018.

- Fitria Nur, Tira, Romdhoni, Haris, dan Marimin Agus, “Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.01, No. 02, (2015), 19.
- Habibullah, Sakti Eka, “Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Islam”, *Jurnal Perbankan Syariah*, (Bogor: STAI Alhidayah), 2018.
- Handiwidjojo, Wimmie, “Pengukuran Tingkat Kegunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan”, *Jurnal Informatika dan Informasi*, Vol. 2, No. 1, (2016), 50.
- Hali, Makki”Pandangan Hukum Islam Terhadap Implementasi Akad Mudharabah dengan Jasa di Bank Muamalat”, *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol.3, No. 2, (2019), 135.
- Huda, Choirul, “Pemikiran Ekonomi Bapak Ekonomi Islam ; Ibnu Khaldun”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, Ed. 1, (2013), 104.
- Ibrahim, Azharsyah, “Islamic Work Ethics and Economic Development in Islamic Countries: Bridging Between Theory and Reality”, *Journal Islamic Work Etics and Economic Development is Islamic Countries*, Vol. 2, (2018), 45.
- Inayati, Aryu Anindya, “Pemikiran Ekonomi M Umer Chapra”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, (2013), 2.
- Istiqomah, Lailatul, “Telaah Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 1, (2019), 4.
- Jamal, Hellyah, “Pemikiran dan Kontribusi dalam Sejarah Pemikiran Ekonomi”, *Balance Economics, Bussiness, Management and Accounting Journal*, Vol. 7, No. 12, (2010), 98.
- Jamhari, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)”. *Jurnal Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan*, (2017), 41.

Kazi, Kabeer Abdul, “An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan”, *International Journal of Finance and Banking Studies*, Vol. 2, No. 2, (2013), 89.

Khattak Azzem, Naveed dan Ur Rehman Khasif, “Customer Satisfaction and Awareness of Islamic Banking System in Pakistan”, *African Journal of Business Management*, Vol. 4, No. 5, (2010), 663.

Laely, Nur “Analisis Pengaruh Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri”, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2, tahun 2016.

Latif, Abdul Chefi, “Pembiayaan Mudharabah dan Pembiayaan Musyarakah di Perbankan Syariah”, *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Vol. II, No. 1 tahun 2020.

Maruta, Heru, “ Sejarah Sistem Ekonomi”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol. 3, No. 1, (2014), 648.

Maski, Ghozali, “Analisis Keputusan Nasabah Menabung : Pendekatan Komponen dan Model Logistik Studi Pada Bank Syariah Malang”, *Jurnal Of Indonesian Applied Economics*, Vol. 4, No. 1, (2010), 46.

Masrianti IGAAA Putri, Darwini S, dan Dakwah Mujahid M, “Pengaruh Trust dan Easy Of Use Terhadap Minat Beli Ulang Pada Marketplace Shopee di Kota Matarama”, *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 19, No. 1 (2019), 23.

Maulana, Iqbal Yana, “Perancangan Perangkat Lunak Sistem Informasi Pendataan Guru dan Sekolah (Sindaru) Pada Dinas Pendidikan Kota Tangerang Selatan”, *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, Vo. 13, No.1 (2017), 22.

- Misbach, Irwan, “Pengaruh *Islaimic Bank Service Quality* Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Umum Syariah”, *Jurnal Telaah Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1, No. 1 2017, 60.
- Mudhiah, Kharidatul, “Analisis Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam Masa Klasik”, *Journal of Islamic Economics and Business*, Vol. 8, No. 2, (2015), 190.
- Muhid Abdul, Niamullah M, “Pengaruh Tafsiran dari Qur’an An-Nahl Ayat 91 dan Sejarah Kepemimpinan Nabi -Nabi Terkait Kepercayaan Pemimpin Laki- Laki dengan Perempuan dalam Perspektif Memilih Pemimpin di Kabupaten Tanjung Jabung Timur”, 179.
- Muslim, Bukhori, Muhammad, “Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Kapitalis”, *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 2, (2012), 310.
- Muttaqin, Rizal, “Pertumbuhan Ekonomi Dalam Perspektif Islam Economic Growth in Islamic Perspective”, *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2, (2018), 119.
- MZ, Yumarlin “Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability testing”, *Jurnal Informasi Interaktif*, Vol.1, No.1, (2016), 38.
- Nurchosyanti, Novyanti Rika, dan Shintia Novi, “Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Customer Service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pembantu Kayu Tangi Manjarmasin”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vo. 3, No. 1, (2019), 22.
- Pallister, Yousafzai, dan Foxall, “A Proposed Model of Trust for Electronic Banking, Technovation”, *Journal Economic*, (2003).

- Parakkasi, H Idris dan Kamiruddin, “Analisis Harga dan Mekanisme Pasar dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 5, No. 1, (2018), 109.
- Rahmat M, dan Ginting K Irma, “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepercayaan Pada Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Arma Anugerah Abadi”, *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen*, Vol. 1, No. 1 (2021), 45.
- Rizal, Muttaqin, “Pertumbuhan Ekonomi Dalam Perspektif Islam Economic Growth in Islamic Perspective”, *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, Vol. 1, No. 2 tahun 2018.
- S Ganjar Asep, Anisa Retno, dan Kahfi Inal, “Sitem Operasional Internal Bank Syariah”, *Jurnal Ilmu-Ilmu Agama*, Vol.2, No. 1 tahun 2020.
- Sandewa, Fadly, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan”, *Jurnal Ilmiah Clean Government*, Vol. 1, No. 2, (2018), 95.
- Sasongko, Rio Sambodo, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol.3, No. 1 (2021), 106.
- Setiyati, Ritta dan Ernawati, “Wawasan Qur’an Tentang Ekonomi (Tinjauan Studi Penafsiran Tematik Al-Qur’an)”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 8, No. 2, (2017), 52.
- Siroj, Al Malthuf, “Konsep Kemudahan Dalam Hukum Perspektif Al-Qur’an dan Hadist”, *Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 6, No. 2, (2019), 144.
- Sumarjiyanto Nugroho BM, dan Widayati Tri, ”Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi”, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2 tahun 2020.

- Sundari, Ismail Tuan, dan Suhartanto, *Mobile Banking Adoption in Islamic Banks Integrating TAM Model and religiosity, Journal of Islamic Marketing*, 2019.
- Syafiq, Ahmad, “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pandangan Islam”, *Jurnal El-Faqih*, Vol. 5, No. 1 April (2019), 110.
- Thamrin Husni, dan Rahmawati, “Relevansi Utility dan Masalah dalam Mikro Ekonomi Syariah”, *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Vol. 4, No. 2, Desember (2021), 4.
- Tho’in, Muhammad, “Konsep Ekonomi Islam Jalan Tengah (Kapitalis dan Sosialis)”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 3, (2015), 119.
- Wahab, Wirdayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah”, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 2, No. 1, (2017), 30.
- Wangari Hannah, dan Muturi, *Factors Affecting Adoption of Mobile Banking, International Journal of Social Sciences Management*, (2014), 15.
- Wibowo Jati, Putra Dwi, dan Nugroho, Adhi, Mahnedra, Pengaruh Trust dan *Perceived Of Risk* Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunkan *E-Commerce*, *Jurnal Nominal*, Vol. 2, No. 1 (2013), 17.
- Yusuf, Muhammad, Analisis Penerapan Pembiayaan Murabahah Berdasarkan Pesanan dan Tanpa Pesanan dan Sesuai dengan PSAK, *Binus Business Review*, Vol. 4. No.1,2013, 15.
- Zulaikhah, Anik, Istiqomah, Lailatul, “ Telaah Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 1, (2019), 18.

Skripsi :

Adnan, Fathin, Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan E-banking di Bank BRI Syariah Wilayah DKI Jakarta, Skripsi, Perbankan Syariah, Jakarta, 2019.

Febrian, Randy, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat di Kota Payakumbuh Dalam Bertransaksi Dengan BNI Syariah, Skripsi, Ilmu Ekonomi, Padang, 2018.

Bagastia Irfan, Mohamad, Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan Sebagai *Variabel Intervening*, Skripsi, Perbankan Syariah, Salatiga, 2018.

Al Afifah, Azka, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah, Skripsi, Ekonomi Islam, Palembang, 2017.

Website :

Imas Damayanti, “Keuntungan dan Tujuan Menjalani Ekonomi Islam”, akses pada : <https://republika.co.id/berita/qhzirf370/keuntungan-dan-tujuan-menjalankan-ekonomi-islam>, 4 September 2022, pukul 17.03.

Edyson, “Keamanan dan Kenyamanan Menurut Islam”, akses pada: <https://www.birulangit.id/2020/10/kemanan-dan-kenyamanan-menurut-islam.html>, 4 September 2022, pukul 15.26.