

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia, sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, memiliki potensi besar dalam perkembangan perbankan syariah. Sejak didirikannya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank syariah pertama, industri perbankan terus menunjukkan pertumbuhan signifikan. Dukungan dari pemerintah dan otoritas terkait, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), melalui regulasi yang kondusif, turut mendorong ekspansi perbankan syariah di Indonesia. Terlihat dari semakin banyaknya Bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank perkreditan rakyat syariah yang beroperasi, serta peningkatan pangsa pasar perbankan syariah dalam total aset perbankan nasional.

Bank Syariah Indonesia dengan penggabungan beberapa bank diantaranya Mandiri syariah, BRI Syariah, BNI Syariah. Selama kurang lebih 3 (tiga) tahun hadirnya Bank Syariah Indonesia, sudah banyak kontribusi yang diberikan dalam proses pelayanan dan produk jasa keuangan²⁷ Mengacu Fatwa Dewan syariah nasional No 54/DSN-MUI/X/2006 untuk memberikan kemudahan, kenyamanan,

²⁷ Yuliatri Rantemangiling “analisis yuridis mengenai merger bank Syariah mandiri, Bri Syariah, dan bni Syariah menjadi bank syariah Indonesia, lex crimen.11.5 (2022).

keamanan kepada nasabah, sehingga bank syariah Indonesia menerbitkan sebuah produk kartu pembiayaan berbasis syariah yang disebut sebagai BSI Hasanah Card. Dalam penerapan prinsip syariah pada produk BSI Hasanah Card banyak penelitian yang sudah dilakukan sebagaimana salah satu penelitian oleh Halimatuzzahro rahma disampaikan dalam hasil penelitian tersebut bahwa produk BSI Hasanah Card telah terimplementasikan menurut Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006, dengan penerapan menggunakan tiga akad yaitu akad kafalah, Qard, dan Ijarah²⁸

Dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan mengenai Implementasi prinsip syariah pada produk BSI Hasanah Card jika di Analisa lebih lanjut belum ditemukan pembahasan mengenai bagaimana melihat penerapan prinsip syariah pada produk BSI Hasanah Card dalam peningkatan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah menjadi penting bagi Bank Syariah Indonesia dikarenakan jika nasabah berpindah ke Bank lainnya maka biaya yang ditanggung pihak Perusahaan akan semakin besar. Beberapa alasan kuat kenapa kemudian Perusahaan perbankan harus mempertahankan nasabah loyal, (1) nasabah loyal memerlukan biaya pelayanan yang lebih murah

²⁸ Rahma Halimatuzzahro, 'Implementasi Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 54/Dsn-Mui/X/2006 Tentang Syariah Card Terhadap Produk Bsi Hasanah Card Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Pekalongan Pemuda' (UIN K.H ABDURAHMAN WAHID PEKALONGAN, 2024)

dibandingkan dengan nasabah tidak loyal (2) Nasabah loyal mau mengeluarkan dana lebih dalam proses transaksi dari pada nasabah yang tidak loyal (3) konsumen yang loyal berpotensi dalam merekomendasikan produk dan jasa Perusahaan.

Nasabah dapat dikatakan loyalitas jika terjadi transaksi secara teratur, menggunakan beberapa jenis produk jasa dari bank yang digunakan, menolak produk atau jasa dari luar bank yang digunakan, tidak tertarik dari bank lainnya, dan bahkan memberitahu akan kelebihan dan kekurangan dari bank yang digunakan. Dan ada beberapa faktor yang menjadikan nasabah kemudian menjadi loyal kepada salah satu pihak Lembaga Bank seperti pelayanan, kepuasan yang didapatkan, keuntungan (laba), dan bahkan prinsip transaksi yang digunakan bank tersebut.²⁹

Bank yang dijalankan dengan prinsip syariah (Hukum Islam) maka tentu loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah tidak terlepas dari peranan agama (Agama Islam). Okumus dan gens menyatakan bahwa religiusitas menjadi faktor kunci nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah, walaupun pernyataan tersebut masih terjadi kontradiksi bahwa tidak begitu cukup bukti yang dapat menyatakan bahwa faktor utama nasabah menggunakan produk dan jasa bank syariah karena faktor religiusitas, adanya kemungkinan faktor lain yang menjadikan nasabah menggunakan produk

²⁹Soegeng Wahyoedi, Loyalitas Nasabah Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan (Cv. Adanu Abimata, 2022).

dan jasa pada bank syariah (Loyalitas).

Sehingga menarik menganalisa lebih dalam apakah penerapan (implementasi) prinsip syariah pada BSI Hasanah Card memberikan peningkatan loyalitas nasabah, atau bahkan adanya faktor lain dalam peningkatan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Dari pemaparan diatas kemudian peneliti tertarik mengangkat penelitian Mengenai “ Analisis Implementasi Prinsip Syariah Pada Produk BSI Hasanah Card Dalam Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi BSI Adam Malik Kota Bengkulu”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Analisis Implementasi Prinsip Syariah Pada Produk BSI Hasanah Card ?
2. Bagaimana Analisis implementasi prinsip syariah dalam peningkatan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia ?

C. Tujuan

3. Mengetahui Analisis Implementasi Prinsip Syariah Pada Produk BSI Hasanah Card
4. Mengetahui analisis implementasi prinsip syariah dalam peningkatan Loyalitas nasabah bank Syariah Indonesia

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur

berbasis prinsip-prinsip Syariah dalam produk pembiayaan bsi hasanah card pada bank Syariah Indonesia.

- b. Mengidentifikasi dan menganalisis keterkaitan antara implementasi prinsip Syariah dengan loyalitas nasabah dalam arti memperkuat secara teoritis tentang peran kepatuhan Syariah dalam membentuk persepsi loyalitas nasabah.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan masukan kepada pihak bank Syariah Indonesia mengenai sejauh mana implementasi prinsip-prinsip Syariah pada produk bsi hasanah card telah dijalankan dan dipahami.
- b. Membantu nasabah dan calon nasabah dalam memahami aspek Syariah yang diterapkan pada bsi hasanah card. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap produk bsi hasanah card.
- c. Menjadi referensi bagi akademisi dan praktisi dalam memahami pentingnya peran kepatuhan Syariah terhadap perilaku loyalitas nasabah di sektor perbankan Syariah.

E. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka dalam penelitian dapat dikatakan sebagai pandangan dan rujukan yang diambil dari penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan dilakukan, sehingga

dapat dikatakan kajian pustaka adalah kegiatan mendalami, mencermati, menelaah, dan mengidentifikasi pengetahuan yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan³⁰

1. Penelitian oleh Helmi Muhammad, Niki Puspita Sari dengan tujuan penelitian *Investigate The Effects Of Financial Aspects, Fintech Use, And CARTER Model Dimensions On BSI Customer Loyalty, The Study Included All Customers Of BSI Malang across three areas: Malang City, Batu City, and Malang Regency, with a sample size of 100 respondents, The data were analyzed using multiple linear regression, The findings indicate that the financial aspects, FinTech use, and CARTER model dimensions have a significant effect on BSI customer loyalty.*³¹
2. Penelitian oleh Muhammad anang Firdaus, dengan tujuan penelitian peranan strategi pemasaran Syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah, penelitian dilakukan dengan metode kualitatif serta wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian ditemukan bahwa strategi pemasaran Syariah seperti etika, edukasi, personalisasi, dan transformasi digital

³⁰Fitrah and Luthfiyah, Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Dan Studi Kelas (Jawa Barat, 2017).

³¹ Muhammad anang Firdaus, 'Sharia Marketing Strategies in Enhancing Customer Loyalty in Islamic Banks', *PAPUA: Internasional Jurnal of Sharia Busines Management*, 2024.

berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Penelitian oleh Halimatuzzahro rahma dengan tujuan penelitian mengetahui Implementasi fatwa dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia nomor 54/Dsn-Mui/X/2006 tentang syarih card (bsi hasanah Card), dalam penelitian ini dilakukan metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data primer dan data sekunder melalui wawancara, observasi, serta studi dokumentasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk hasanah card di BSI bahwa ketentuan syariah card telah terimplementasikan sebagaimana Fatwa DSN MUI No.54/DSN-MUI/X/2006, yaitu dalam penerapannya menggunakan tiga akad diantaranya akad kafalah, Qard, dan Ijarah³²
4. Penelitian oleh Adinda Arafah, Dwi Anggraini, dan Sabilla Cahya Kinanti, Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui mengulas prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dalam lembaga keuangan syariah terutama pada perbankan syariah, dengan fokus pada evaluasi sejauh mana prinsip-prinsip Islam terimplementasikan, Penelitian ini dilakukan melalui analisis literatur terpilih yang membahas topik yang relevan, Hasil penelitian

³² Halimatuzzahro, 'Implementasi Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 54/Dsn-Mui/X/2006 Tentang Syariah Card Terhadap Produk Bsi Hasanah Card Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Pekalongan Pemuda (2024).

mengindikasikan bahwa teori menggaris bawahi prinsip-prinsip yang seharusnya diterapkan dalam perbankan syariah, seperti menghindari gharar, maysir, riba, ketidakadilan, ihtikar dan kebathilan³³

5. Penelitian oleh Dewi Masitoh, Siti Saroh, Eny Widayawati, dengan tujuan penelitian menyoroti pentingnya citra perusahaan dan kepercayaan nasabah pada loyalitas nasabah di Pegadaian Syariah Tlogomas, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan perspektif langsung dari nasabah, pegawai Pegadaian Syariah melalui wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra positif Pegadaian Syariah Tlogomas dipandang baik oleh nasabah loyal, berkontribusi pada tingkat loyalitas yang lebih tinggi.³⁴
6. Penelitian oleh Nur Auliani N. dengan Tujuan penelitian ini ialah untuk melihat (1) Bagaimana Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Kota Palangka Raya; (2) Apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih

³³ Adinda Arafah, Dwi Anggraini, and Sabilla Cahya Kinanti, 'Implementasi Prinsip-Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah, *Studia Economica : Jurnal:Ekonomi Islam*, 9.2 (2024), p. 186.

³⁴ Eny Widayawati Dewi Masitoh, Siti Saroh, 'Loyalitas Nasabah Di Pegadaian Syariah (Studi Pada Nasabah Pegadaian Syariah Tlogomas)', 14.2 (2025)

jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan Loyalitas nasabah zambrut pada jasa yang diberikan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya sudah melewati indikator seperti transaksi berulang secara rutin yang dilakukan oleh para nasabah, merekomendasikan kepada orang lain baik itu teman ataupun keluarga, menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, dan tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain³⁵

Mengacu pada penelitian terdahulu bahwa pada penelitian yang akan dilakukan terdapat beberapa perbedaan diantaranya: penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Prinsip Syariah Pada Produk BSI Hasanah Card dalam meningkatkan loyalitas Nasabah, yang menjadikan penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya adalah perihal implementasi prinsip syariah bsi hasanah card dalam peningkatan loyalitas nasabah sedangkan penelitian sebelumnya masih banyak berfokus pada bagaimana implementasi prinsip Syariah saja, belum ada yang membahas lebih

³⁵ Nur Auliani N Koso, 'Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya' (IAIN Palangka Raya, 2020).

lanjut mengenai implementasi prinsip Syariah pada bsi hasanah card dalam peningkatan loyalitas nasabah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dimana kegiatan penelitian akan dilakukan dilingkungan tertentu untuk melakukan pengamatan dan mendapatkan data. Sehingga dalam penelitian ini peneliti mengamati, dan menganalisa objek permasalahan yang ada di lokasi penelitian secara komperhensif, akurat dan alamiah.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana penelitian ini berusaha untuk menemukan serta menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan hasil dari tindakan yang dilakukan terhadap sebuah program kegiatan. dalam penelitian ini digunakan penelitian dengan pendekatan deskriptif, dimana pendekatan ini digunakan untuk mengungkap kejadian, fenomena, dan juga fakta yang ada di lapangan³⁶

³⁶ Albi anggito Johan Setiawan &, Metode Penelitian Kualitatif, ed. by Ella Deffi Lestari (CV Jejak, 2018) h.11

2. Waktu dan Lokasi penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada saat penelitian ini disetujui pada bulan Mei 2025 hingga penelitian selesai dilakukan atau telah disidangkan.

b. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di BSI KC Bengkulu Adam Malik beralamat Jl.adam malik rt/rw 023/08, cempaka permai, gading cempaka, kota Bengkulu. Pemilihan lokasi oleh peneliti dikarenakan beberapa faktor pendukung, diantaranya:

- 1) Dukungan institusional dalam kolaborasi akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu dengan BSI Adam Malik, Dalam program magang dan pengembangan riset. Sehingga terbukanya ruang kolaborasi dan akses akademik yang baik antara kampus dan institusi Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian memperkuat validitas penelitian untuk mendapatkan atau mengakses data dari pihak narasumber bank Syariah Indonesia secara legal dan etis.
- 2) Minimnya penelitian lokal Mengenai Implementasi prinsip Syariah pada produk bsi hasanah card dalam peningkatan Loyalitas

Nasabah di Kota Bengkulu. Studi mengenai loyalitas nasabah di sektor perbankan syariah masih terbatas di wilayah Bengkulu, khususnya pada kantor cabang spesifik seperti BSI Adam Malik. Hal ini membuka peluang untuk menggali pemahaman yang lebih dalam terkait prinsip Syariah dalam keterkaitan peningkatan loyalitas nasabah Bengkulu, yang dapat berbeda dari daerah lain karena faktor sosial, ekonomi, dan budaya.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subyek yang sangat penting memberikan informasi tentang fenomena data situasi yang terjadi di lapangan penelitian. Pada penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan Teknik *Purposive Sampling* dengan asumsi pemilihan informan dilakukan dengan sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, informan dipilih karena dianggap kompeten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian³⁷

Pada penelitian ini Informan penelitian dilakukan kepada beberapa narasumber diantaranya:

a. Branch Manager

Branch Manager memiliki tanggung jawab

³⁷ Johan Setiawan &, M.Johan Setiawan &, *Metode Penelitian Kualitatif*
h.11

manajerial, sehingga mampu memberikan gambaran strategis terkait penelitian implementasi prinsip Syariah pada produk Hasanah Card dan implementasi prinsip Syariah pada produk hasanah card dalam peningkatan loyalitas nasabah. Sebagaimana Branch Manager berperan sebagai informan utama dalam konteks kebijakan, inovasi produk, dan implementasi strategi layanan perbankan syariah¹³

b. Costumer service)

Informan Costumer service dapat memberikan insight mengenai prosedur aplikasi kartu, tantangan dalam pelayanan nasabah, serta persepsi internal terhadap kepuasan nasabah. Sebagaimana staff pelayanan memiliki pengetahuan operasional dan interaksi langsung dengan nasabah, sehingga dianggap sebagai informan penting dalam konteks pelayanan dan implementasi teknis produk³⁸

c. Nasabah Bank Syariah Indonesia pemilik BSI Hasanah Card,(Bank Syariah Indonesia Adam malik kota Bengkulu)

Nasabah dapat menjelaskan pengalaman penggunaan Hasanah Card, kepuasan layanan, dan persepsi mereka terhadap akad syariah yang digunakan.

³⁸ A Mayangsari, 'Enerapan Strategi Marketing Mix Pada Penggunaan Produk Bancassurance: Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Malang', (2014).

Nasabah adalah informan eksternal yang mengalami langsung manfaat dan kendala dalam penggunaan produk. Informasi dari nasabah mencerminkan efektivitas produk secara nyata, sehingga Analisa mengenai implementasi prinsip Syariah dan loyalitas nasabah dapat dilihat dari pandangan nasabah mengenai bsi terutama dalam penggunaan bsi hasanah card.³⁹

4. Sumber dan Teknik pengumpulan data

a. Sumber data

1). Sumber Primer

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah Observasi, Wawancara sebagai dimana wawancara dan observasi dilakukan kepada Dewan Pengawas Syariah/Branch Manager, Staff pelayanan nasabah dan Nasabah bank syariah indonesia adam malik kota bengkulu yang sudah memiliki BSI Hasanah Card.

2). Sumber Sekunder

Sumber sekunder pada penelitian didapatkan dari jurnal, buku dan dokumen-dokumen mengenai bank syariah indonesia, dimana teknik pengumpulan datanya dengan melalui penelusuran web, pustaka

³⁹ S. Mubaj, 'Menakar Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya)', *Jurnal Manajemen Dakwah.*, (2023).

dan dokumentasi.

5. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Teknik wawancara merupakan metode pengumpulan informasi yang melibatkan penyampaian sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang sedang diwawancarai. Proses wawancara juga dapat dijelaskan sebagai strategi yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara berkomunikasi langsung dan tatap muka dengan responden atau informan yang menjadi fokus penelitian⁴⁰

b. Observasi

Observasi merupakan teknik observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Menurut Marshall (1995), observasi memungkinkan peneliti untuk memahami perilaku dan signifikansi yang terkait dengan perilaku tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada langkah-langkah untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk keperluan penelitian dari berbagai jenis data yang tersimpan dalam bentuk arsip (dokumen). Hal ini

⁴⁰ Sugiyono, Prof, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, edisi 3 (Bandung, ALFABETA, 2021).

dikarenakan dokumen merupakan sumber informasi yang melibatkan bahasa tertulis, foto, atau dokumen elektronik.

6. Teknik Analisis data

Metode analisis data yang peneliti gunakan yakni model Miles dan Huberman yaitu Aktivitas Analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Semua dimulai dengan pengumpulan data yang didapat dari berbagai sumber baik Observasi, Wawancara, maupun Dokumentasi⁴¹ aktivitas analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dapat dikatakan merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan yang penting, serta dicari polanya. sehingga dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data disini adalah menampilkan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar

⁴¹ Sugiyono, Prof, Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif Edisi 3 (Bandung, ALFABETA, 2021).

kategori, dan sejenisnya. Ataupun yang dilakukan dalam penyajian data penelitian kualitatif pada penelitian ini adalah penyajian data dalam bentuk naratif. Dengan demikian setelah menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan yang dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conslusing Drawing*)

Penarikan kesimpulan adalah proses memahami proses, alur, atau penjelasan dari data dengan demikian apabila kesimpulan sudah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka dapat dipastikan kesimpulan itu kredibel.

