

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Implementasi

1. Teori Implementasi

Mengacu pada kamus besar Bahasa Indonesia implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan ataupun penerapan, Adapun pendapat beberapa para ahli¹

a. Menurut Nurdin Usman

Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, Tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi juga sebuah kegiatan yang terencana dan sebagai bentuk mencapai suatu kegiatan.

b. Menurut Van meter dan van horn

Implementasi dapat dikatakan pelaksanaan Tindakan individu, instansi, pejabat pemerintah, atau kelompok swasta yang bertujuan mencapai tujuan yang telah digariskan dalam Keputusan tertentu, badan – badan pelaksana ini melaksanakan tugas- tugas pemerintahan yang berdampak bagi Masyarakat secara luas.

2. Tujuan Implementasi

Berikut ini terdapat beberapa Tujuan Implementasi

¹Suradi, Pemodel Sistem (Sebuah Pengantar), Jakarta tohar media, (2023) h. 4-5

antara lain:

- a. Untuk Menguji serta mendokumentasikan suatu prosedur dalam penerapan rencana atau kebijakan;
- b. Untuk mewujudkan tujuan- tujuan yang hendak di capai dalam sebuah perencanaan atau kebijakan;
- c. Untuk mengetahui kemampuan Masyarakat dalam menerapkan suatu kebijakan atau rencana sesuai dengan yang diharapkan;
- d. Untuk mengetahui suatu Tingkat keberhasilan kebijakan atau rencana yang telah dirancang demi perbaikan dan peningkatan mutu;.

B. Prinsip Syariah

1. Definisi Prinsip Syariah

Secara istilah Syariah berasal dari bahas arab, yaitu *syara'a*, *yasyra'u*, *Syar'an*, *syari'atan*, *wa syir'atan*, secara Bahasa yang berarti jalan menuju sumber air. Muhammad sa'id al-Asmhawi dalam buku izomiddin tentang falsafah Syariah hukum islam menyatakan bahwa Syariah adalah aturan-aturan hukum yang diwahyukan melalui al-qur'an dan termuat di dalam hadis, tafsir, ijtihad, dan fatwa ulama.¹ Definisi tersebut menggambarkan bahwa Syariah adalah suatu aturan-aturan ilahi yang diberikan kepada manusia untuk dijadikan sebagai jalan sehingga manusia berjalan

¹ Izomiddin, Falsafah Syariah Hukum, (prenada media, edisi 1 2023) h.2-3

sebagaimana aturan-aturan yang ditetapkan.

Menurut Ascara (2007) dalam buku akad dan produk bank Syariah, dikatakan bahwa prinsip Syariah sebagai seperangkat nilai yang mendasari akad dan produk bank Syariah, memastikan kesesuaian dengan aturan yang ditetapkan melalui fatwa dewan Syariah nasional (DSN-MUI) dan menjunjung tinggi prinsip keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab sosial.¹

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio dalam buku bank Syariah dari teori ke praktik (2001), dikatakan bahwa aturan transaksi ekonomi yang berdasarkan pada pedoman al-quran dan sunnah, larangan akan riba, gharar, maisir, dan mendorong keadilan, bagi hasil, dan transparansi.

Menurut Adimarwan karim (2010) (Prinsip syariah adalah seperangkat ketentuan fiqh muamalah yang menjadi dasar praktik perbankan Islam, meliputi keadilan, keseimbangan, kemaslahatan dan larangan terhadap praktik dilarang dalam islam (haram).²

Dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa prinsip Syariah adalah dasar atau pedoman hukum islam yang berpedoman pada Allah Swt, dan rasulnya Muhammad

¹ Ascara, akad dan produk bank Syariah, Jakarta: Rajawali Pers. (2008) h.13

² Adiwarmar Karim, Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan, Jakarata, PT. Raja Grafindo Persada, (2010)

Saw,yang meliputi berbagai aspek kehidupan baik perintah ataupun larangan.

2. Indikator Prinsip Syariah

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio (2001),terdapat beberapa indikator prinsip Syariah diantaranya:¹

a. Larangan riba

Semua bentuk tambahan (interest) yang dipersyaratkan dalam transaksi pinjaman adalah riba, dan dilarang.

b. Larangan Maisir (Judi)

Setiap transaksi yang mengandung spekulasi berlebihan, taruhan, atau keuntungan yang bergantung pada untung-untungan adalah terlarang.

c. Larangan Gharar (Ketidakpastian yang Berlebihan)

Transaksi yang tidak jelas objeknya, harga, kualitas, atau waktu penyerahannya tidak dibenarkan.

d. Keadilan

Prinsip utama dalam syariah adalah keadilan dalam semua transaksi.

3. Prinsip Syariah Produk Hasanah Card

Menurut Fatwa Ulama Dsn no.54/DSN-MUI/X/2006 dalam jurnal El-Hisbah (2024)² dijelaskan tentang prinsip

¹ Muhammad Syafi'I Antonio,Bank Syariah dari teori ke praktek,Jakarta: Gema insani press (2001) h.25-26

² 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

syariah card, terdapat ketentuan akad, diantara akad yang digunakan dalam hasanah card diantaranya:

1. *Kafalah*; dalam hal ini Penerbit Kartu adalah penjamin (*kafil*) bagi Pemegang Kartu terhadap Merchant atas semua kewajiban bayar (*dayn*) yang timbul dari transaksi antara Pemegang Kartu dengan Merchant, dan/atau penarikan tunai dari selain bank atau ATM bank Penerbit Kartu. Atas pemberian Kafalah, penerbit kartu dapat menerima fee (*ujrah kafalah*)
2. *Qardh*; dalam hal ini Penerbit Kartu adalah pemberi pinjaman (*muqridh*) kepada Pemegang Kartu(*muqtaridh*) melalui penarikan tunai dari bank atau ATM bank Penerbit Kartu.
3. *Ijarah*; dalam hal ini Penerbit Kartu adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap Pemegang Kartu. Atas Ijarah ini, Pemegang Kartu dikenakan membership fee.

C. Perbankan Syariah

1. Definisi Perbankan Syariah

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio dalam buku bank Syariah dari teori ke praktik (2001) dikatakan bahwa Perbankan Syariah adalah sistem perbankan yang pelaksanaannya menggunakan prinsip-prinsip Syariah bebas dari (riba,gharar,dan maisir),menekankan

keadilan, bagi hasil dan kegiatan ekonomi berbasis aset.¹

Menurut Adimarwan Karim (2010) dalam buku bank islam: analisis fiqh dan keuangan, dikatakan bahwa perbankan Syariah adalah Lembaga intermediasi dimana yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan Kembali melalui akad- akad Syariah (mudharabah, musyarakah, Murabaha, dan ijarah) sebagaimana ketentuan fiqh muamalah.²

Menurut Akhmad Mujahidin (2016) dijelaskan bahwa perbankan Syariah sebagai Lembaga keuangan yang kompetitif, efisien penuh kehati-hatian dalam kegiatan perbankan. Dalam buku karangan susminingsih, mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan perbankan Syariah, Setyowati (2019) dikatakan bahwa perbankan Syariah adalah Lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah, dimana perbankan syariah berangkat dari konsep aqidah, syariah dan akhlak yang menjadi dasar, sehingga dalam prakteknya perbankan syariah harus selalu berpegang teguh terhadap nilai ibadah dan muamalah, sebagaimana dibolehkan oleh islam melalui Qur'an dan sunnah.

2. Prinsip – prinsip perbankan Syariah

¹ Muhammad Syafi'I Antonio, Bank Syariah dari teori ke praktek, Jakarta: Gema insani press (2001) h.25-26

² Adiwarman Karim, Bank Islam : Analisis Fiqih dan Keuangan, Jakarata, PT. Raja Grafindo Persada, (2010) h.8

Menurut Pipit Putri Ariani dalam penjelasannya pada buku mengenal dasar-dasar perbankan, dijelaskan bahwa beberapa prinsip yang diterapkan oleh perbankan Syariah:¹

1. Tidak diperbolehkan praktek masyir, dimana Tindakan tidak pasti atau mencari untung-untungan.
2. Gharar, dimana yang objeknya tidak jelas,tidak diketahui keberadaannya,Ketika akan dilakukan transaksi tidak bisa dilakukan.
3. Haram, dimana objek ataupun transaksi dilarang dalam Syariah
4. Riba, dimana terjadi penambahan pendapatan yang tidak sah atau transaksi bunga
5. Bathil melakukan sesuatu perbuatan yang tidak benar. Menurut Muhammad Syafi'i Antonio dalam buku bank Syariah dari teori ke praktik (2001) dijelaskan bahwa prinsip perbankan Syariah harus berlandaskan²:

a) Larangan Riba

Dalam konteks ekonomi Islam, riba merupakan tambahan yang diambil secara tidak adil dari pinjaman, baik dalam bentuk bunga pinjaman maupun dalam bentuk lainnya. Al-Qur'an secara tegas melarang riba dalam QS. Al-Baqarah ayat

¹ Pipit Putri ariani,Mengenal dasar-dasar perbankan,Umsu pres (2022) h 46-48

² Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Gema Insani, 2001.

275-279. Riba dianggap sebagai bentuk eksploitasi terhadap pihak yang membutuhkan dana, sehingga bertentangan dengan prinsip keadilan dan keseimbangan sosial.

b) Bagi Hasil

Menurut Agustianto (2005), bagi hasil adalah keuntungan atau hasil yang diperoleh dari pengelolaan dana baik investasi maupun transaksi jual beli yang diberikan nasabah.

c) Larangan Gharar

Berarti ketidakpastian atau spekulasi yang berlebihan dalam transaksi. Islam melarang transaksi yang mengandung gharar karena dapat merugikan salah satu pihak dan membuka peluang penipuan atau ketidakjelasan.

d) Maisir

Maisir sering diartikan sebagai perjudian. Secara etimologi kata maisir bersumber dari bahasa Arab dari asal kata “yasara” yang berarti mudah atau kemudahan. Menurut fukaha klasik seperti Ibnu Taimiyah maisir atau qimar merupakan terampasnya harta seseorang dalam suatu taruhan dengan risiko antara mendapatkan gantinya atau tidak.

e) Keadilan

Dalam pembiayaan, keadilan menuntut agar tidak

ada pihak yang dirugikan atau diuntungkan secara tidak adil. Produk-produk keuangan syariah seperti mudharabah dan musyarakah didesain untuk mencerminkan prinsip keadilan, yaitu dengan pembagian risiko dan hasil usaha berdasarkan kesepakatan.

D. Loyalitas Nasabah

1. Definisi Loyalitas

Dalam tulisan donny arif bebbby dan cecylia sevana,terkait dengan Loyalitas dapat diartikan bahwa loyalitas dapat diartikan sebagai komitmen pelanggan untuk tetap bertahan dan berlangganan dalam melakukan transaksi baik pembelian barang maupun jasa, hal tersebut dilakukan secara konsisten meskipun terdapat pengaruh dari pihak lainnya dalam memberikan penawaran¹

Pandangan lain disampaikan oleh Selnes (1993), bahwa loyalitas terbentuk karena beberapa faktor utama diantaranya kepuasan pelanggan,citra merek, dan kualitas hubungan, ketiganya memiliki pengaruh secara langsung maupun tidak langsung untuk Kembali transaksi.²

¹ Donny Arif Bebbby Cecylia Sevana, Nikma yucha, *Perilaku Konsumen Terkait Loyalitas Pelanggan* (CV, Intelektual manifes media, 2024) h.22

² Caecilia Fungsiana Putri Nusantara, 'Pengaruh Citra Merek, Efektivitas Komunikasi Antarpribadi, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Secara Langsung Dan Tidak Langsung Loyalitas 2016.

Menurut Oliver dalam Sangadji dan Sopiah (2013) menjelaskan bahwa “loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Menurut Kotler & Keller 2009 bahwa loyalitas Nasabah adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku pelanggan beralih.

2. Faktor-faktor mempengaruhi loyalitas nasabah

Dalam pandangan Kotler & Kotler bahwa loyalitas nasabah muncul dari pemenuhan harapan nasabah, pengalaman dari pembelian terdahulu, opini dari teman kerabat, informasi dari pemasar atau pesaing, berikut adalah hal yang menjadi faktor dari loyalitas Nasabah:

a. Kepuasan

Kepuasan adalah tolak ukur gap antara harapan dan kenyataan yang diterima atau dirasakan oleh nasabah.

b. Ikatan Emosi

Konsumen dapat terpengaruh dengan sebuah produk yang menjadi daya tarik dari sebuah Lembaga bank.

c. Kepercayaan

Semua nasabah konsumen sangat menginginkan bagaimana perusahaan atau produk yang digunakannya dapat berjalan dengan baik sebagaimana diharapkan.

d. Kemudahan

Konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah kualitas produk dan merk ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan.

e. Pengalaman Dengan Perusahaan

Sebuah pengalaman seseorang pada sebuah bank dapat membentuk perilaku. Ketika mendapatkan pelayanan yang baik dari bank tersebut, maka akan mengulangi pada bank tersebut.

3. Indikator dari Loyalitas Nasabah

Kotler & Keller mengkalifikasikan indicator dari loyalitas nasabah antara lain:¹

- a. Melakukan pembelian secara berulang atau penggunaan jasa secara terus menerus, hal demikian menunjukkan bahwa ada keterikatan dan dapat dinilai tolak ukur kepuasan pelanggan terhadap sebuah Perusahaan.

¹ K. L. Kotler, P., & Keller, *Marketing Management (13th Ed.* (Pearson International., 2009).

- b. Ketahanan mengenai isu negative mengenai perusahaan, dimana customer yang demikian tidak terpengaruh terhadap produk atau jasa lainnya yang dikatakan lebih murah, ataupun fasilitasnya lebih baik dan lainnya.
 - c. Merekomendasikan kepada orang lain secara total mengenai Perusahaan, pelanggan demikian mau merekomendasikan kepada orang terdekat yang berada di sekitar lingkungannya.
4. Indikator Layanan Berprinsip Syariah

Dalam menopang munculnya loyalitas nasabah kualitas layanan berdasarkan prinsip Syariah menjadi faktor pendorong penting bagi hadirnya loyalitas nasabah. Dalam bank yang bergerak di bidang jasa keuangan tentu sikap karyawan yang positif serta menjunjung prinsip Syariah akan memperkuat munculnya loyalitas nasabah, sehingga dijelaskan oleh Muhammad (2013), terdapat 6 indikator layanan berprinsip Syariah:

a. Kepatuhan Syariah

Produk dan layanan dipastikan tidak mengandung unsur riba dan melanggar hukum Syariah, dan setiap transaksi memiliki akad yang jelas transparan sesuai syariat islam.

b. Keandalan

Memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai

janji serta pelayanan diselesaikan sesuai dengan waktu ditentukan.

c. Daya Tanggap

Karyawan menunjukkan sikap yang membantu dan melayani dengan sepenuh hati (Khidmah)

d. Jaminan

Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk sesuai prinsip Syariah dan Karyawan dapat dipercaya dan bertanggung jawab penuh atas tugasnya.

e. Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada setiap pelanggan serta Sikap yang lembut dan tidak kasar saat berinteraksi dengan pelanggan.

f. Bukti Fisik

Menyediakan sarana dan prasarana yang bersih, rapi, sesuai dengan etika Islam serta Karyawan berpenampilan rapi dan sesuai dengan adab islam¹

¹ Zainuddin, Z., Hamja, Y., & Rustiana, S. H. (2016). Analisis faktor dalam pengambilan keputusan nasabah memilih produk pembiayaan perbankan syariah (Studi kasus pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat). *Da*, 13(1), 55-76.